



**Universidad
Europea Valencia**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

MANUAL DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD UNIVERSIDAD EUROPEA DE VALENCIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable de calidad	Responsable de Sistema de Garantía Interna de Calidad	Director/a General
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 2 de 371
		EDICIÓN 03

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	VERSIÓN INICIAL	1-53
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-53
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-53

ÍNDICE

1.....	ABREVIATURAS	5
2.....	DEFINICIONES	6
1.....	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
1.1 Alcance		8
1.2. Documentación para la consulta		8
1.....	LA UNIVERSIDAD	10
3.....	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	12
3.1. Equipo directivo		13
3.2. Áreas docentes y no docentes		13
4.....	COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD.	15
4.1. Presidente del Comité de Garantía de Calidad		16
4.2. Responsable de Calidad		17
4.3. Secretario		17
4.4. Representantes del Área Académica		17
4.5. Representantes de las Áreas no docentes		18
5.....	COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE CADA FACULTAD.	18
1.....	GENERALIDADES	21
2.....	CONTROL DE DOCUMENTOS	21
3.....	CONTROL DE REGISTROS	21
1.....	ESTRATEGIA	23
2.....	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	24
3.....	POLÍTICA	24
4.....	OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN	25
5.....	ENFOQUE Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	25
1.....	COMUNICACIÓN INTERNA	36
2.....	INFORMACIÓN PÚBLICA	36
1.....	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS	39

2.....	ANALISIS DE DATOS	39
1.....	SATISFACCION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	41
2.....	AUDITORIAS INTERNAS	41
3....	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	42
4.....	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	42
5.....	MEJORA CONTINUA	43

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 5 de 371 EDICIÓN 03
---	--	--

CAPÍTULO I - TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. ABREVIATURAS

A lo largo de este manual constan una serie de abreviaturas de uso común en la **Universidad Europea de Valencia** y que se ordenan a continuación por orden alfabético para facilitar su búsqueda y comprensión:

AC: Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos

AVAP: Agencia Valenciana d'Avaluació i Prospectiva

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ATE: Servicio de Atención al Estudiante

BOE: Boletín Oficial del Estado

RC: Responsable de Calidad

CD: Comité de Dirección

CG: Consejo de Gobierno

CFGS: Ciclos Formativos de Grado Superior

CGC: Comité de Garantía de la calidad

CIE: Centro de Innovación Educativa

CP: Carreras Profesionales

CPEV: Centro Profesional Europeo de Valencia

DAC: Director Académico

DAI: Director de Área Internacional

DD: Director de Departamento

DU: Defensor Universitario

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

FCT: Formación en Centros de Trabajo

IPGC: Instrucción de proceso de Gestión de Calidad

LIU: Laureate International Universities.

LOMLOU: Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades

MAGIC: Manual de garantía interna de calidad

MAPIC: Manual de procedimientos e instrucciones de calidad

MEC: Ministerio de Educación y Ciencia

NET UEV: Campus Virtual de la Universidad Europea de Valencia

OAPPE: Organismo Autónomo de Programas de Estudios Europeos

OI: Oficina Internacional

OTRI: Oficina de Transferencia de los Resultados de Investigación

PGC: Procedimiento de Gestión de calidad

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 6 de 371
		EDICIÓN 03

PE: Prueba Específica que tienen el objetivo de valorar el nivel de aptitudes, habilidades o conocimientos previos. Son requeridas para el acceso en determinadas titulaciones.

PR: Programa de la asignatura

PRL: Prevención de Riesgos Laborales

RRHH: Recursos Humanos

RRII: Relaciones Internacionales

RUCT: Registro Universidades, Centros y Títulos

SA: Secretaría Académica

SB: Servicio de biblioteca

S&D: Selección y Desarrollo.

SGIC: Sistema de Garantía Interna de Calidad

SIGECA: Sistema de gestión de calificación académica.

SSTT: Servicios Técnicos

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

UEV: Universidad Europea de Valencia

UEC: Universidad Europea de Canarias

UEV-LC: Language Center

RRII: Relaciones Internacionales

2. DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual de la calidad y a fin de mejorar la comprensión del mismo, son aplicables los términos y definiciones dados en:

- ISO 9000 (2005): “Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario”.
- Glosario de términos del proceso de evaluación ANECA. Glosario de términos del documento 02 del programa AUDIT de ANECA.
- Glosario de términos de indicadores del Consejo de Universidades.

Además, los principales términos utilizados en este manual aparecen en el **Anexo II/Definiciones** esenciales del SGIC.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 7 de 371 EDICIÓN 03
--	--	--

CAPÍTULO II- INTRODUCCIÓN

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente Manual del Sistema de Garantía Interna de la calidad (MAGIC) es especificar las directrices de su Sistema de Garantía Interna de la calidad (SGIC), que aplican a las actividades formativas de la Universidad Europea de Valencia (UEV). De este modo, identifica los procesos necesarios para demostrar su capacidad para suministrar productos formativos y servicios conformes a los requisitos especificados por los estudiantes y la reglamentación aplicable, incluyendo las directrices establecidas en el programa AUDIT de ANECA.

La Universidad Europea de Valencia es consciente de la importancia de implantar y desarrollar un SGIC, acorde a lo expuesto en la normativa aplicable, a nivel europeo, nacional, regional y local, junto con los decretos que las desarrollan, las cuales, en términos generales establecen la necesidad de someter todas las titulaciones universitarias oficiales a un proceso de acreditación, que será llevado a cabo por ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), en dos periodos sucesivos, tal y como se refleja en el procedimiento PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de títulos:

- El momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (Verificación).
- Una vez que se considere completamente implantada (Acreditación).

Asimismo, la disponibilidad de un SGIC certificado facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y posgrado.

Por otro lado, los requisitos del SGIC de la Universidad, se centran en lograr la satisfacción de los distintos grupos de interés y aumentar dicha satisfacción, mejorando continuamente y poniendo las medidas oportunas para la prevención de no conformidades. Para ello toma como referencia los requisitos establecidos en la UNE-EN ISO 9001: 2008.

El SGIC de la Universidad Europea de Valencia, toma como punto de partida el aseguramiento de la calidad y avanza hacia una gestión global de la calidad, entendida como un *“conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”* y que engloba el propio aseguramiento de la calidad, junto a la planificación, el control y la mejora del sistema.

En conjunto, el SGIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, cumpliendo el “ciclo de mejora de la formación Universitaria” (Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT) que es coherente con el ciclo de la mejora continua PDCA (Planificar-Realizar-Evaluar-Mejorar)

De forma específica, el desarrollo de este ciclo incluye:

- Determinar la política y los objetivos que sustenten la **cultura de calidad** en la Universidad Europea de Valencia.
- **Detectar y dar respuesta a las necesidades** de los diferentes grupos de interés a través de una oferta formativa innovadora y centrada en el estudiante.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 8 de 371
		EDICIÓN 03

- Desarrollar los distintos planes formativos de grado, postgrado, CFGS y doctorado, comprobando que las acciones que se llevan a cabo dentro de los mismos tienen como finalidad **favorecer el aprendizaje del estudiante**.
- Garantizar la **excelencia tanto del personal docente como del personal no docente** a través del impulso a la formación y el desarrollo de las habilidades necesarias para cumplir con las funciones que le son propias.
- Establecer, implantar y mejorar continuamente sus **planes de recursos materiales y de servicios** para asegurar el adecuado desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes.
- **Analizar los resultados obtenidos** de la medición de sus procesos y productos y utilizar la información obtenida para la toma de decisiones que mejoren la calidad del aprendizaje.
- **Informar** a los distintos grupos de interés del estado de sus titulaciones y programas.

Estas directrices, a las que se hace mención más adelante se despliegan en los diferentes procesos que la **Universidad Europea de Valencia** ha identificado como necesarios para el SGIC y la aplicación del SGIC a través de la organización, cuya secuencia e interacción se encuentra en el mapa de procesos que se muestra en el **Anexo III/Mapa de procesos del SGIC**. La dirección de la Universidad Europea de Valencia garantiza la disponibilidad de recursos para el desarrollo de todos ellos y la existencia de criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de procesos sean eficaces.

Todos los procesos identificados son sometidos periódicamente a seguimiento, medición y análisis implantando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente en cuanto a los siguientes aspectos clave:

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

1.1 Alcance

La Universidad Europea de Valencia entiende la organización como un conjunto global que trabaja en una dirección única: la mejora de la calidad de la educación superior. Es por ello, que su SGIC incluye a todas las titulaciones que se imparten en cada uno de los centros y de las que la Universidad es responsable, ya sea de grado, como de master universitario, postgrado y Ciclos Formativos de Grado Superior.

1.2. Documentación para la consulta

Para la elaboración del presente manual y del resto de la documentación del sistema, se han tenido en cuenta un conjunto de normas, leyes y documentos entre los que destacan:

- UNE-EN ISO 9001:2008. "Sistema de Gestión de calidad. Requisitos".
- Ley Orgánica de Universidades (LOU), Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 9 de 371
		EDICIÓN 03

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- Documentos editados por ANECA del Programa AUDIT, VERIFICA y ACREDITA.
- Documentos editados por ANECA para el diseño e implantación del SGIC en las Universidades Españolas
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado (BOE nº 35 de 10 de febrero de 2011).
- UNE-EN ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- UNE 66915:2001 de directrices para la formación;
- UNE 66181:2012 de directrices para la formación virtual.

Por su parte, para asegurar el correcto desarrollo del SGIC, la **Universidad Europea de Valencia** establece un conjunto de normas y protocolos internos que son de aplicación en las distintas áreas y departamentos, o bien de forma genérica para todo el personal del centro. La Lista de reglamentación externa contiene la relación de toda la normativa a la que hay que atender en la implantación, desarrollo y mejora del sistema.

Además, el departamento legal de la Universidad Europea de Valencia garantiza la identificación, registro, actualización y aplicación de requisitos legales y otros requisitos que conlleven cambios en la normativa interna mediante la metodología correspondiente.

CAPÍTULO III - DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y ESTRUCTURA DE LOS CENTROS

1. LA UNIVERSIDAD

La Universidad Europea de Valencia (UEV) se constituyó oficialmente como Universidad privada en 1995 al amparo de la Ley 24/1995 del 17 de julio.

La Universidad Europea de Valencia pertenece a la red Laureate International Universities que agrupa a más de 70 instituciones, con más de 950.000 estudiantes, con una comunidad académica que se extiende por 25 países en Norteamérica, Latinoamérica, Europa, África del Norte, Asia y Oriente Medio, es una red líder mundial de oferta de instituciones de educación superior innovadoras y de gran calidad.

Como miembro de Laureate International Universities, la UEV cuenta con un marcado carácter internacional que prepara a nuestros estudiantes para una ciudadanía global y un mercado laboral claramente internacional: profesores y estudiantes de más de 60 nacionalidades, titulaciones bilingües y garantía de estancias y de realización de dobles titulaciones con universidades de prestigio internacional.



El modelo educativo de la Universidad Europea de Valencia se basa en un plan de desarrollo de competencias cuyo objetivo general es contribuir a la formación integral del estudiante, complementando su formación técnica a través de la adquisición de competencias personales y profesionales, en respuesta a las actuales demandas de los distintos sectores profesionales.

La UEV cuenta con un sistema de calidad, personalizado y tutorizado, un claustro de profesores altamente cualificado con experiencia docente, profesional e investigadora que enriquece la formación teórica y práctica del estudiante. Además, los grupos reducidos permiten el contacto permanente y directo con el profesor y también facilitan el desarrollo de las competencias del alumnado con mayor facilidad y profundidad. Todo ello nos permite ser un referente de excelencia académica en el mundo universitario.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 11 de 371
		EDICIÓN 03

Los planes de estudio están adaptados a las necesidades del mundo profesional con un enfoque muy práctico y con asignaturas optativas y de libre elección que permiten al estudiante diseñar el itinerario curricular que más le interese. También ofrecemos un campus tecnológicamente avanzado dotado de las infraestructuras necesarias para aprovechar y optimizar los estudios.

La calidad es un factor estratégico en la Universidad Europea de Valencia impulsada internamente a través de la evaluación en todas sus titulaciones. La asunción de los principios de excelencia incorpora la mejora continua de todos sus procesos con el fin de atender las necesidades y las expectativas de los alumnos, sus familias, los empleadores y las demandas sociales, tal y como se desglosa a través de los procesos y procedimientos que conforman nuestro Sistema de Garantía Interno de Calidad.

En cuanto a los proyectos de innovación docente que actualmente están en marcha se han puesto en práctica de manera generalizada en todas las titulaciones, permitiendo esta estrategia la posibilidad de compartir experiencias y buenas prácticas.

Datos de identificación

Razón social: Universidad Europea de Valencia S.L.U.

Domicilio Social: General Elio nº 8 y 10

C. I. F. (de la UNIVERSIDAD): B-97934467

Teléfono: 902 930 937

En la actualidad La Universidad Europea de Valencia cuenta con dos campus urbanos totalmente operativos, además de una Clínica Universitaria Odontológica situada a escasos 900 metros del resto de instalaciones.

Campus de General Elio-Viveros

El Campus cuenta con tres ubicaciones próximas entre sí distribuidas de la siguiente manera:

- La sede central que alberga la zona administrativa, comedor, despachos del profesorado, salas de tutoría y otras áreas de atención al alumno, y dispone de 844 m2.
- Un edificio independiente de tres plantas, en la calle General Elio número 10, donde se albergan aulas teóricas, prácticas e informáticas totalmente equipadas, junto a los servicios de biblioteca y hemeroteca. Este edificio tiene una superficie total de 1.430 m2 y dispone de dos plantas de Parking con 900 metros adicionales.
- Un local de entreplanta de 1.416 m2 situado en General Elio número 2, donde se albergan más aulas y laboratorios, así como salas de seminario, reuniones y de trabajo en equipo totalmente equipadas, además de una zona de reprografía y una zona de restauración para alumno.

Clínica Odontológica Universitaria

En esta clínica, de carácter eminentemente práctico, realizan prácticas los estudiantes de odontología y de los másteres relacionados con esta área. En este espacio de 1.000 metros cuadrados, con las instalaciones más innovadoras y todo lo necesario para el aprendizaje de los futuros profesionales, nuestros profesores, expertos en activo, asisten y tutorizan las prácticas de los estudiantes.

Campus del Edificio Europa

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 12 de 371
		EDICIÓN 03

En el curso 2014-2015 se incorporó una nueva instalación de 1.907m² útiles dedicados al uso docente que se ha completado posteriormente con 250 m² adicionales.

Se ha ubicado ocupando parcialmente la planta baja y completamente la planta primera del edificio Europa. El edificio Europa está situado en la Avda. de Aragón, 30, de Valencia, entre el Paseo de la Alameda y la Avda. de Blasco Ibáñez, en una de las zonas de mayor actividad y desarrollo urbano de la ciudad y mejor comunicada, con una excelente dotación de servicios públicos de transporte y una comunicación excelente por carretera, con fácil y rápido acceso.

El acceso al edificio se hace directamente desde la acera de la calle, a través de dicha planta baja. La planta baja tiene los servicios de conserjería, reprografía, sala de proyectos y la sala de lectura y biblioteca.

Desde dicha planta baja se accede a la planta superior, donde se localizan las aulas y espacios docentes y de servicios.

Los espacios destinados a la docencia cuentan con diferentes tamaños que permiten flexibilidad para su utilización como aulas o talleres/laboratorios específicos totalmente equipados en función de la necesidad de docencia a impartir, cumpliendo en cualquier caso con las ratios normativas en función del uso al que se destinan.

Además, encontramos zona de acceso libre a equipos informáticos, salas de trabajo en equipo y atención al alumno por parte de los profesores que permiten apoyar y complementar la labor docente realizada en ellos.

Existen áreas de trabajo para el personal docente y despachos individuales para los responsables de las distintas áreas, así como un área específica de atención al estudiante.

Esta nueva instalación cuenta también con una zona de descanso en la que disponer de alimentos y bebidas.

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura sobre la que se sustenta el sistema, así como las funciones, responsabilidades y autoridad de los perfiles que la componen, han sido definidas por el departamento de Recursos Humanos y aprobadas por la dirección, estando documentadas en los organigramas con los que cuenta la Universidad y en la relación de perfiles de puestos definidos por RRHH.

Por otro lado, las funciones directamente relacionadas con el SGIC quedan definidas en los distintos procedimientos que despliegan la acción formativa.

Para asegurar la comunicación de los vínculos, ya sea entre departamentos, áreas y/o facultades, una copia de los organigramas estará presente de forma permanente en la intranet de la Universidad.

El esquema organizativo de la **Universidad Europea de Valencia** se despliega a partir del equipo directivo y los órganos responsables de las distintas áreas docentes y no docentes, garantizando que la coordinación e interrelaciones entre todos ellos den como resultado una oferta formativa acorde a los requisitos de los estudiantes, las instituciones oficiales y la sociedad de manera continua y sistemática.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 13 de 371
		EDICIÓN 03

3.1. Equipo directivo

De conformidad a lo previsto en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Valencia, aprobadas por la Comunidad de Valencia, en virtud del Decreto 64/2005 de 7 de julio (BOCAM nº 181, de 1 de agosto de 2005), la dirección, la supervisión y la gestión de la Universidad corresponde al Presidente de la misma, nombrado por el órgano de administración.

El órgano colegiado de asistencia inmediata al presidente es el Comité de Dirección (CD), que está presidido por el Presidente y se integra, además, por el Rector, en calidad de Vicepresidente Ejecutivo Académico, el Director General y los Vicepresidentes Ejecutivos. Las funciones que corresponden al Comité de Dirección son el estudio, deliberación y coordinación sobre cuantas cuestiones relativas afecten a la gestión empresarial de la Universidad: aprobación de nuevas estructuras, aprobación de la oferta académica a propuesta del Consejo de Gobierno, elaboración y gestión de presupuestos, la administración de los bienes, el establecimiento y modificación de sus relaciones de puestos de trabajo, y resolver sobre aquéllas materias que le atribuyen las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Valencia.

El Consejo de Gobierno (CG) es el órgano colegiado de asistencia inmediata al Rector para el estudio, deliberación y coordinación sobre cuestiones relativas a la gestión académica de la Universidad. Entre otros, corresponde al Consejo de Gobierno, la propuesta al Comité de Dirección, para su aprobación, de la nueva oferta académica oficial y no oficial de la Universidad; la elaboración, aprobación y, en su caso, modificación de los planes de estudio relativos a las enseñanzas oficiales y no oficiales impartidas en la Universidad y con las directrices del Comité de Dirección, el nombramiento del profesorado de la Universidad.

El Comité de Dirección actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de Garantía de calidad. El Presidente de la Universidad, como máximo responsable de la Universidad, asume las responsabilidades que en los diferentes documentos de SGIC se indican.

En este sentido, el Comité de Dirección es el órgano que establece la política y objetivos de la Universidad en materia de calidad. El Comité de Dirección designa al Presidente del comité de garantía de calidad (CGC), para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC y comunique al Comité de Dirección las acciones emprendidas por el comité de garantía de calidad.

A propuesta del Presidente del CGC, el CD aprueba la composición de los integrantes del CGC.

El Presidente de CGC a su vez, es el responsable de promover la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas y de liderar, en todo momento, las actuaciones correspondientes al SGIC.

3.2. Áreas docentes y no docentes

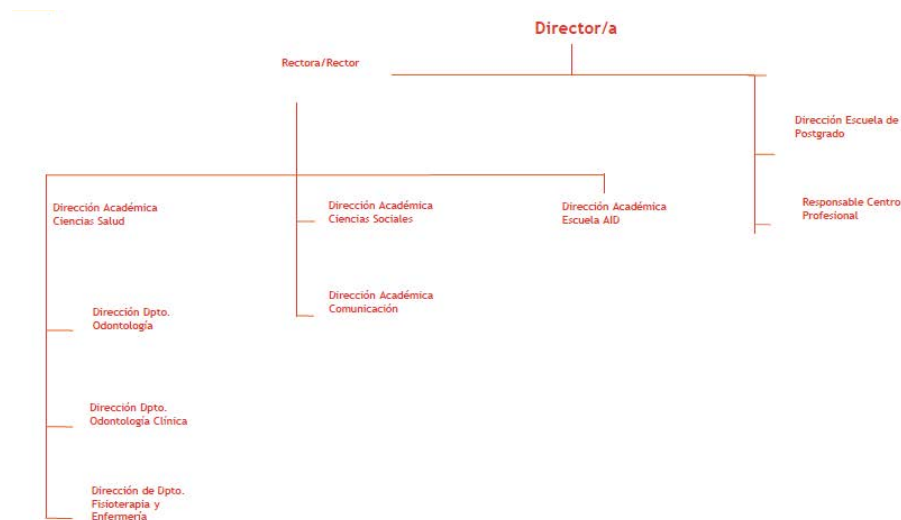
La **Universidad Europea de Valencia** asegura que el personal cuyo trabajo afecta a la calidad Educativa es competente tanto en formación, como en competencias profesionales, habilidades y experiencia apropiadas. Además, supervisa que la motivación, formación, evaluación y promoción del equipo humano de la Universidad sea la adecuada para proporcionar satisfactoriamente a los estudiantes la formación académica y los servicios oportunos para su proceso de aprendizaje integral.

Área Docente

En la actualidad existen tres facultades/escuelas que cuentan con sus correspondientes Directores de Área, Directores Académicos, Directores de Departamentos, Coordinadores Académicos.

- ◆ Los Directores de Área de la facultad lideran el crecimiento rentable del Área, tanto de Grado, como de Master Universitario, a través de la captación de alumnos, la generación de nuevos productos, la mejora continua de los existentes y la vinculación con los sectores profesionales de referencia.
- ◆ Los Directores Académicos aseguran el adecuado funcionamiento y la mejora continua de la Facultad/Escuela en lo que respecta a la formación de los estudiantes de todos los niveles educativos y a su satisfacción global, actuando de nexo de unión entre las distintas titulaciones y departamentos pertenecientes a la misma para implantar las directrices comunes.
- ◆ Los Coordinadores Académicos contribuyen al adecuado funcionamiento y mejora continua de la Facultad o Escuela en lo relativo a las cuestiones de logística académica y de coordinación de los procesos que afectan a estudiantes y profesores de su área de responsabilidad.
- ◆ Los Directores de Departamento gestionan los recursos humanos y materiales del departamento, coordinan las actividades y tareas de los profesores del departamento y de otros departamentos docentes y no docentes, garantizan la calidad de la docencia universitaria e impulsan las acciones de mejora necesarias para hacer altamente competitiva la titulación de la facultad a la que se adscribe.

La estructura organizativa del área académica en la Universidad Europea de Valencia se refleja en el siguiente organigrama.



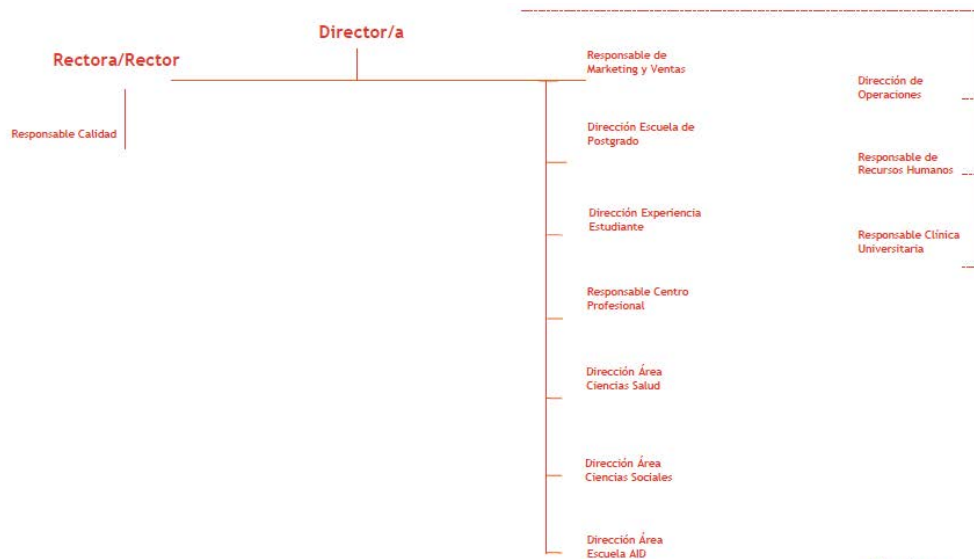
Área No Docente

El personal no docente de la Universidad Europea de Valencia se estructura en diferentes Áreas como se refleja en el siguiente Organigrama.

La principal misión del área no docente es dar soporte al proceso de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Europea de Valencia en cada una de sus áreas de actuación.

La **Universidad Europea de Valencia** determina la competencia necesaria para la realización de las funciones del personal no docente, documentándolas sobre los perfiles de puesto y asegurándose de que el personal cumple con esta competencia, mediante los registros de formación y experiencia adquirida que acompañan su historial. Las competencias relacionadas con la implementación y desarrollo del SGIC son, además, especificadas en los diferentes procedimientos existentes.

A continuación, se muestra la estructura organizativa del personal no docente de la Universidad Europea de Valencia:



4. COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD.

El Comité de Garantía de la Calidad (CGC) de la Universidad Europea de Valencia 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 entre las distintas áreas docentes y no docentes y los Órganos de Gobierno de la Universidad. Este Comité está formado por representantes del área de Calidad, representantes de las diferentes Facultades/Escuelas (Directores Académicos) y del CPEV y representantes de las áreas de gestión de la Universidad.

Entre las funciones de este Comité se encuentran:

- ✓ Verificar la planificación del SGIC de la Universidad Europea de Valencia, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos de MAGIC, de la Política y los Objetivos de calidad.
- ✓ Coordinar la formulación de los objetivos anuales en materia de calidad de la Universidad Europea de Valencia llevando a cabo el seguimiento de su ejecución.
- ✓ Realizar el seguimiento de la eficacia y la eficiencia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ✓ Recibir información del Comité de Dirección (CD) a través de:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 16 de 371
		EDICIÓN 03

- La aprobación de la Política y los Objetivos Generales de calidad de la Universidad Europea de Valencia, comunicando esta información al resto de la Universidad.
- Las modificaciones que pueden afectar al SGIC.
- Los planes de mejora anuales definidos a nivel de Universidad, de CPEV y de titulación.
- ✓ Controlar el resultado 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 cualquier aspecto que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- ✓ Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad y CPEV.
- ✓ Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Sugerir criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de los resultados de las encuestas de satisfacción a partir de la información proporcionada por el Responsable del AC.

En el CGC participan representantes tanto del área Académica como no Académica de la Universidad, de manera que se garantiza que las decisiones en materia de calidad que se determinan en el propio CGC se desarrollan en las diferentes áreas de la Universidad. Además, a través de las reuniones del CGC se comentan los logros y las dificultades que en materia de calidad se han detectado.

A partir de los resultados obtenidos tanto de los procesos de autoevaluación y auditoría como de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por los diferentes grupos de interés, se identifican áreas de mejora en las diferentes áreas de la Universidad. El desarrollo de estas acciones se lleva a cabo a partir de la creación de grupos de trabajo, que informarán en el CGC de los resultados obtenidos y de las dificultades encontradas en el desarrollo de estas acciones.

Cuando se trate de acciones de mejora que afectan de forma global a la Universidad, será el propio CGC el que designará entre sus integrantes el equipo de mejora adecuado.

Para aquellos aspectos relacionados con una sola Faculta/Escuela, cada Director Académico de la Facultad/Escuela implicada será el responsable de organizar su propio equipo de mejora y de comunicar los resultados obtenidos en posteriores revisiones de CGC.

4.1. Presidente del Comité de Garantía de Calidad

Como máximo responsable del SGIC, lleva a cabo las funciones de coordinación y gestión del mismo, entre las que destacan:

- ✓ Actuar como vínculo de comunicación entre el CGC y el CD.
- ✓ Representar al SGIC ante los órganos institucionales competentes en materia de educación (ANECA, MEC, AVAP, etc.).
- ✓ Definir los perfiles competenciales de los puestos incluidos en la estructura del SGIC.
- ✓ Revisar los documentos generados por el Área de calidad (AC) dentro del SGIC.
- ✓ Proponer al CD los miembros del CGC.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 17 de 371
		EDICIÓN 03

4.2. Responsable de Calidad

Para ayudar al Presidente del CGC en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la Universidad Europea de Valencia y el CPEV, se nombra un Responsable de Calidad (RC) que es el responsable del Área de calidad, Innovación y Seguimiento de títulos (AC) y que posee la experiencia y formación necesaria para desempeñar dicho puesto.

De este modo, el CD delega responsabilidades en un equipo de profesionales con las competencias y conocimientos adecuados para asegurar que el sistema está implantado, se mantiene y mejora de forma continua y que recaba todos los inputs necesarios para la toma de acciones por parte del equipo directivo hacia la consecución de una oferta formativa que cumple con las expectativas de todos los grupos de interés.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por el CGC, el RC tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- ✓ Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en la Universidad Europea de Valencia y el CPEV.
- ✓ Informar al Presidente del CGC sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la Universidad y el CPEV.

Junto al resto del AC, proporcionará el apoyo principal al proceso de implantación y desarrollo del SGIC en la Universidad Europea de Valencia, así:

- Aporta la documentación genérica del mismo.
- Colabora en su revisión y en la planificación y seguimiento de la implantación.
- Aporta la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados.

Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SGIC.

4.3. Secretario

Este puesto es ocupado por uno de los miembros del AC, entre cuyas funciones destacan:

- ✓ Elaborar las actas de las reuniones del CGC y distribuir las a los miembros del comité.
- ✓ Apoyar al RC en el mantenimiento, desarrollo y mejora del SGIC.
- ✓ Actualizar el registro de indicadores de seguimiento y medición del SGIC.
- ✓ Monitorizar la evolución de los objetivos del SGIC.
- ✓ Gestionar las No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.

4.4. Representantes del Área Académica

Los Directores Académicos actúan como responsables de calidad de cada una de las Facultades/Escuelas de manera que se asegure que en la toma de decisiones en materia de calidad se toma en consideración las problemáticas concretas que se relacionan con cada una de las

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 18 de 371
		EDICIÓN 03

Facultades/Escuelas, así como se asegura el correcto desarrollo de las decisiones tomadas en materia de calidad en las áreas docentes de la Universidad.

Periódicamente los Directores Académicos darán cuenta de los avances y problemas detectados en el desarrollo de las acciones de mejora en cada Facultad/Escuela, de manera que se puedan generar sinergias de trabajo entre los diferentes representantes de las Facultades/Escuelas y plantear las soluciones adecuadas a las problemáticas detectadas.

4.5. Representantes de las Áreas no docentes

En el CGC también están representadas las áreas no docentes a través de un representante de cada una de ellas. De esta manera, se ponen en común las acciones en materia de mejora de calidad que se desarrollarán en estas áreas.

La representación del área académica y no académica de la Universidad en el CGC permite identificar las acciones de colaboración y apoyo que se deben poner en marcha para el correcto desarrollo de la política y objetivos de calidad de la Universidad.

5. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE CADA FACULTAD.

A través del Director Académico de cada Facultad/Escuela, se desarrollará el Sistema de Garantía de Calidad, de manera que se asegure que se cumple con los criterios de calidad establecidos y se realizan acciones de mejora de cara a las titulaciones.

CAPÍTULO IV - MANUAL DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (MAGIC)

El presente manual (MAGIC) configura el documento marco de la Universidad Europea de Valencia y da soporte a la gestión de la calidad de nuestra oferta formativa.

El MAGIC se estructura en 3 bloques y 12 capítulos. El primero de los bloques sirve de introducción al SGIC de la Universidad, y corresponde a los capítulos 1, 2, 3, y 4, siendo el segundo el que desarrolla los distintos elementos que afectan a la formación universitaria según la propuesta del programa AUDIT. El último bloque explica la metodología que emplea la Universidad Europea de Valencia para el control y análisis de los resultados y la toma de medidas hacia la mejora continua de la oferta formativa y de la propia organización.

DIRECTRIZ	Capítulo N°
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	VI
El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad, conocidos y accesibles públicamente para todos los grupos de interés, y en los responsables del Sistema de Garantía Interna de calidad del plan de estudios.	
DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	VII
El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control, la evaluación y mejora periódica de la calidad de sus enseñanzas. Dichos mecanismos contemplarán adicionalmente la eventual suspensión del título, así como la atención de sugerencias y reclamaciones.	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS A LOS ESTUDIANTES	VIII
El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.	
PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	IX
El Centro debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.	
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	X
El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.	
INFORMACIÓN PÚBLICA	XI

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 20 de 371
		EDICIÓN 03

El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas.

RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

XII

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Mediante este manual (MAGIC), la Universidad Europea de Valencia y el CPEV exponen su compromiso de proporcionar los medios que aseguren sus esfuerzos para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas, y responde a la necesidad de cumplimiento y mejora continua de las expectativas demandadas por la sociedad en el contexto de la formación docente.

Junto al MAGIC, se desarrolla el Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión Interna de calidad (MAPIC) compuesto por una serie de documentos a los que se hace referencia en este documento. El **anexo II**/Lista de documentos y referencias cruzadas contiene una relación de todos los procedimientos necesarios para abarcar las acciones de la Universidad en materia de calidad de la formación universitaria.

El MAGIC se aplica a las actividades desarrolladas por la Universidad Europea de Valencia y el CPEV desde la identificación de los requerimientos de los clientes, a través de todos los procesos del SGIC. El MAGIC está a disposición de todos los grupos de interés en la intranet. En esta misma página se notificarán los cambios que se vayan produciendo en su redacción como consecuencia de la revisión y mejora continua.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 21 de 371 EDICIÓN 03
--	--	---

CAPÍTULO V - DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

1. GENERALIDADES

La **Universidad Europea de Valencia** es consciente de que para mantener y desarrollar un SGIC es necesario estandarizar aquellos procedimientos e instrucciones que influyen de manera directa en la calidad de los productos y servicios ofertados y documentarlos cuando así se requiera. En la Universidad Europea de Valencia, el control de la documentación incluye:

- Política y objetivos de calidad.
- Manual de garantía interna de calidad (MAGIC).
- Manual de Procedimientos e instrucciones de trabajo SGIC (MAPIC).
- Guía académica: Planes de estudios e Informaciones Generales sobre la Universidad Europea de Valencia).
- Guías docentes: Programas de asignaturas
- Normativa interna y externa aplicable.
- Documentación complementaria que se considere relevante.

2. CONTROL DE DOCUMENTOS

La Universidad Europea de Valencia ha definido en el procedimiento **PGC17/Control de la Documentación** los mecanismos de control documental incluyendo las directrices para:

- a) Aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión. Todos los documentos básicos son elaborados por el AC, revisados por el CGC, representado por su Presidente y aprobados por el CD.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario.
- c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

3. CONTROL DE REGISTROS

A partir de los documentos del sistema, y como queda descrito en los mismos, se originan una serie de registros o evidencias. Cuando se considere necesario para la operación eficaz del SGIC, se elaborarán formatos específicos para recoger aquella información generada por el sistema que necesite ser archivada.

La Universidad Europea de Valencia ha definido en el procedimiento **PGC18/Control de Registros** el tratamiento dado a los registros establecidos, de modo que permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables. Así mismo, incluye los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de estos.

Los documentos clave del sistema de control de la documentación son:

PGC01	Definición y revisión de la Política y Objetivos de Calidad
PGC17	Control de la Documentación
PGC18	Control de Registros

CAPÍTULO VI - POLÍTICA, COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

1. ESTRATEGIA

El Sistema de Garantía Interna de Calidad se alinea de forma coherente con la Misión, Visión y Estrategia de la organización.

Misión de la UEV:

Proporcionar a nuestros estudiantes una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético.

Generar y transferir conocimiento a través de la investigación aplicada, contribuyendo igualmente al progreso y situándonos en la vanguardia del desarrollo intelectual y técnico.

Visión de la UEV:

La Universidad Europea considera la **excelencia académica** como uno de sus pilares estratégicos. Así, nuestro modelo educativo ha hecho suyos los principios del Espacio Europeo de Educación Superior basado en el **aprendizaje holístico de la persona**. En este modelo, **el profesor es un referente y también un orientador** que acompaña al estudiante durante toda su vida universitaria. El estudiante, por su parte, traza su propio recorrido formativo adquiriendo los conocimientos, desarrollando las competencias y destrezas, y consolidando los valores que demanda la sociedad actual. **Nuestro modelo pone especial énfasis en la madurez y autonomía del estudiante**, de forma que éste aprenda a adaptarse a un mundo cada vez más complejo y en perpetuo cambio.

En el siguiente gráfico se representa cómo se integran la visión, misión y estrategia de la organización con los procedimientos que forman parte del SGIC.



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 24 de 371 EDICIÓN 03
---	--	---

2. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Los Órganos de Gobierno de la **Universidad Europea de Valencia** son conscientes de la importancia de la gestión de la calidad educativa y como evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGIC, así como con la mejora continua de su eficacia, establece una serie de principios que quedan reflejados en la Política y Objetivos de calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC. Dentro de estos principios se refleja 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 asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de calidad.

Todo ello supone un refuerzo orientado hacia la garantía de la calidad y mejora continua de las titulaciones que ofrece, que facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la Universidad Europea de Valencia en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades de su entorno.

Estos principios son comunicados a todo su personal, pues las personas cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema están implicadas en la realización de actividades asociadas al SGIC. Así, cada una de ellas es responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MAGIC.

Por tanto, el CD de la Universidad Europea de Valencia exige que todas las personas de la Universidad actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada de los servicios que presta, afectando parcial o totalmente al sistema implantado.

3. POLÍTICA

Los órganos de gobierno de la **Universidad Europea de Valencia** son conscientes de la importancia de determinar un marco de referencia que encuadre al SGIC, permitiendo establecer sus objetivos enfocados hacia la misión, visión y valores que la Universidad Europea de Valencia entiende como propios.

Su compromiso con la calidad de la educación universitaria que ofrece la Universidad Europea de Valencia hacia usuarios y partes interesadas se plasma en su Política de calidad, en los objetivos que se despliegan a partir de ella y, por extensión en todo el sistema implantado.

Esta declaración pública y por escrito se basa en cuatro pilares:

- La satisfacción de sus grupos de interés.
- El compromiso de cumplir con las normativas y requisitos que le sean de aplicación.
- La mejora continua de la eficacia del SGIC.
- Las directrices de su Plan Estratégico.

La política y los objetivos son de aplicación en todas las titulaciones de la Universidad y de las que ésta es responsable, pero también alcanza al resto de servicios de la Universidad Europea de Valencia necesarios para ello, conformando un entramado global sobre el que se desarrolla el resto del SGIC.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 25 de 371
		EDICIÓN 03

La Política de calidad de la Universidad se difunde a todos los miembros que la componen a través de diferentes canales que aseguran que es entendida por todos ellos. Así mismo, se espera que éstos se sientan partícipes de los principios que en ella se exponen y estén motivados para incluirlos dentro de sus objetivos en la organización.

Mediante el procedimiento **PGC01/Definición y revisión de la política y objetivos de calidad** tanto la política como los objetivos son comunicados a las distintas áreas y personas que las forman y además están accesibles públicamente.

Por otro lado, no podemos olvidarnos de la velocidad con la que el entorno cambia, evoluciona y crea nuevas necesidades que satisfacer, y por ello la política de calidad es revisada de manera continua, modificándose cuando se detecten posibilidades de mejora y con una periodicidad mínima anual. La elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad queda descrita en el procedimiento **PGC01/ Definición y revisión de la política y objetivos de calidad**.

4. OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN

Los OG de la Universidad Europea de Valencia han determinado una serie de objetivos en cuanto a la calidad del servicio ofrecido, desplegado en sus procesos de modo que, al lograrlos, se aumente la satisfacción de todos los grupos de interés asociados a la enseñanza superior de la Universidad Europea de Valencia y se mejore continuamente la estructura del SGIC.

Para poder alcanzar estos objetivos es necesario establecer una planificación que incluya las acciones, recursos, responsables y plazos en los que se van a materializar estos objetivos y el resto de actividades relativas al SGIC. Estos objetivos son medibles, mediante indicadores, y coherentes con la Política de calidad de la Universidad Europea de Valencia. Se revisan, al menos anualmente, para analizar su cumplimiento y la mejora que ha supuesto en el sistema. En caso de no obtener los resultados esperados se analizan las causas y se establecen las medidas correctoras oportunas. Todo este proceso se asegura mediante el procedimiento **PGC01/Definición y revisión de la política y objetivos de calidad**.

De igual modo, ante un nuevo servicio a prestar, cambios en procesos o incorporación de nuevas instalaciones, se realizarán los estudios necesarios para verificar la capacidad de los recursos materiales y humanos, así como la del propio sistema, para asegurar que los cambios no afectan a la integridad del mismo, tal y como queda explicado en el **PGC14/Gestión de recursos y servicios**. Tal es el caso de la implantación y acreditación de estudios de grado, master universitario y doctorado, en cuyo caso se tomarán las acciones descritas en los procedimientos asociados al diseño y desarrollo de programas formativos. Los estudios son realizados por quien designen los órganos de gobierno, que, en función de los resultados del análisis, toma las decisiones oportunas.

5. ENFOQUE Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para que Política y Objetivos de calidad sean referentes eficaces en la consolidación del SGIC, es necesario identificar los requerimientos de los distintos grupos de interés relativos a nuestros productos y servicios, ya sean explícitos o implícitos, con el fin de cumplirlos, logrando su satisfacción y aumentándola de manera continua.

La **Universidad Europea de Valencia** asegura que los requerimientos del cliente interno y externo, así como de otros grupos de interés, se identifican y cumplen mediante los procesos del sistema tal y como queda reflejado en el **PGC19/Satisfacción de los grupos de interés** y **PGC23/Atención al estudiante**.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 26 de 371
		EDICIÓN 03

La Universidad Europea de Valencia respaldada por sus órganos de gobierno cree firmemente en la necesidad de la participación activa de todos sus grupos de interés y en el establecimiento de un flujo de comunicación eficaz a la hora de rendirles cuentas sobre los logros alcanzados con base a la política y objetivos.

La UEV y el CPEV ponen en el centro de sus actuaciones al estudiante y son conscientes de la importancia de la satisfacción de todos los grupos de interés, por lo que trabajan continuamente por el logro de la excelencia.

Aunque todos los procedimientos definen de forma directa o indirecta los grupos de interés a los que van enfocados, la siguiente tabla expone de forma genérica, las necesidades y expectativas a las que el SGIC se dirige.

Grupos de Interés		Aspectos a considerar en los sistemas de Garantía interna
POTENCIALES	Alumnos de bachillerato y su entorno de influencia	Oferta y demanda educativa; Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación y orientación laboral, innovación educativa, movilidad, prácticas externas, información pública, calidad educativa, internacionalidad.
	La sociedad en general	Oferta y demanda educativa, calidad educativa, innovación educativa, empleabilidad, resultados de la formación y orientación laboral, información pública, internacionalidad.
	Profesionales	Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación, innovación educativa, calidad educativa, movilidad, información pública, internacionalidad.
	Alumnos de grado en general	Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, innovación educativa, calidad educativa, resultados de la formación y orientación laboral, movilidad, información pública, internacionalidad, prácticas externas, empleabilidad.
USUARIOS ACTUALES	Personal de la organización	Reclutamiento y selección; formación, evaluación de su desempeño, promoción y reconocimiento, gestión del talento, innovación metodológica.
	Alumnos UEV	Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, rendimiento académico, resultados de la formación, satisfacción con el profesorado, satisfacción con los servicios, satisfacción con la universidad, orientación laboral, movilidad, internacionalidad, prácticas externas, empleabilidad, calidad e innovación educativa.
	Ámbito profesional	Oferta y demanda educativa, calidad educativa, innovación educativa, prácticas externas, internacionalidad, movilidad, contacto con el mundo profesional.
	Proveedores y acreedores	Selección y registro de proveedores y acreedores, contratación de los servicios, ejecución de compras.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 27 de 371
		EDICIÓN 03

	Antiguos alumnos	Calidad educativa, información pública, referente para alumnado.
	Centros de enseñanza e investigación	Resultados de investigación, información pública, calidad educativa, innovación educativa.
	Clientes de nuestros servicios	Satisfacción, organización y desarrollo de los servicios, calidad e idoneidad de las instalaciones.
ACCIONISTAS E INSTITUCIONES	Red Laureate	Oferta formativa, calidad educativa, innovación educativa, prácticas externas, acuerdos educativos. Movilidad, internacionalidad, empleabilidad, prestigio de la universidad, personal docente.
	Accionistas Laureate	Oferta formativa, calidad educativa, empleabilidad, prestigio de la universidad.
	Instituciones (MECD, ANECA, CAM y AVAP, Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports)	Oferta formativa, personal académico y de apoyo, calidad de la formación, resultados de investigación, innovación educativa.
	Medios de comunicación	Oferta formativa, eventos formativos, resultados de investigación, calidad e innovación educativa.

La participación de dichos grupos en el SGIC se materializa mediante dos mecanismos:

- Con la presencia de representantes de los grupos de interés en el propio comité de garantía de calidad.
- Con la expresión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante la recopilación de información procedente de encuestas, reuniones, focus group, etc.
- El AC recoge la información referente a las necesidades y expectativas de cada grupo de interés interno y externo, y comunica el grado en que la Universidad Europea de Valencia está respondiendo a las mismas, como queda definido en los procedimientos **PGC16/Análisis y evaluación de resultados** y **PGC15/Información pública**.

Finalmente, la Universidad Europea de Valencia deja evidencia de la comunicación con sus grupos de interés mediante:

- Las conclusiones de las reuniones ordinarias o extraordinarias establecidas por el CGC.
- Informes anuales de resultados alcanzados en el SGIC con respecto a la formación.
- Otros cauces que se consideren oportunos dentro de la estructura del sistema, como queda descrito en los distintos procedimientos del SGIC.

Todas las acciones relativas a la política, compromiso y establecimiento de objetivos dan lugar a una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de registros**.

De forma resumida, los procedimientos clave en esta directriz son:

- | | |
|--------------|--|
| PGC01 | Definición y revisión de la política y objetivos de calidad. |
| PGC15 | Información pública. |
| PGC16 | Análisis y medición de resultados. |
| PGC18 | Control de registros. |

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 29 de 371
		EDICIÓN 03

CAPÍTULO VII- GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Con el fin de asegurar los programas formativos y los servicios asociados que se ofrecen a los diferentes grupos de interés, la Universidad Europea de Valencia establece una serie de procedimientos que describen la sistemática empleada para mantener y renovar su oferta formativa y de servicios, a partir de metodologías adecuadas para la aprobación, seguimiento, medición y la revisión continua de la misma.

La Universidad Europea de Valencia tiene en cuenta, los requerimientos y expectativas que los estudiantes, como principal cliente, y el resto de grupos de interés, buscan en los programas de grado y máster universitario, y CFGS. Para ello, despliega sus recursos para lograrlo, desde la revisión, verificación y validación de sus diseños hasta la medición de resultados y la coordinación de actuaciones frente a las necesidades de mejora detectadas.

Dado que la gestión eficaz de los programas es esencial para una prestación de servicio de calidad, la **Universidad Europea de Valencia** garantiza, mediante distintos procedimientos:

- ✎ El diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas, determinando los órganos responsables y grupos de interés implicados (**PGC02/Diseño de la Oferta Formativa**, **PGC04/Desarrollo de la enseñanza** y **PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones**).
- ✎ La recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) mediante metodologías apropiadas, que permita evaluar la salud de sus programas y la potencial necesidad de actualizarlos o renovarlos (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).
- ✎ La definición de los criterios para la eventual suspensión del título (**PGC024/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones**).
- ✎ Los mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos (**PGC02/Diseño de la Oferta Formativa**).
- ✎ Los elementos necesarios para implementar mejoras de manera continua a partir de las revisiones por parte del CGC (**PGC22/Revisión del Sistema**).
- ✎ Los métodos empleados para rendir a los distintos grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas (**PGC15/Información pública**).

Como resultado de esta organización, la Universidad Europea de Valencia obtiene una visión de su situación actual en cuanto a su oferta formativa y de la tendencia que sigue, lo que le permite adaptarse a la realidad que el mercado demanda. Como evidencia de todo ello se generan una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de registros**.

De forma resumida, los procedimientos clave en esta directriz son:

PGC02	Planificación de la Oferta Formativa
PGC24	Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de titulaciones
PGG04	Desarrollo de enseñanza.
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de Registros.
PGC22	Revisión del sistema.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 31 de 371
		EDICIÓN 03

CAPÍTULO VIII- ORIENTACIÓN A LA FORMACIÓN

La **Universidad Europea de Valencia**, una vez definidas las características de los programas a impartir, y las metodologías con las que llevarlos a cabo, establece procedimientos que aseguran la orientación de sus enseñanzas hacia la consecución de un aprendizaje adecuado a las expectativas del alumno y de la sociedad relativas a la enseñanza superior. Para ello:

- ✎ Dispone de una sistemática para obtener y contrastar la información necesaria en la valoración de las necesidades de la Universidad Europea de Valencia en materia de:
 - Definición de perfiles de ingreso y egreso y admisión de estudiantes (**PGC02/Planificación de la oferta formativa y PGC05/Selección y Admisión de Estudiantes**).
 - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias (**PGC23/ Atención al estudiante**).
 - Apoyo y orientación de estudiantes en el desarrollo de las enseñanzas (**PGC06/Mentoría**).
 - Docencia y evaluación de la enseñanza/aprendizaje (**PGC04/Desarrollo de la enseñanza**).
 - Desarrollo de la enseñanza atendiendo a la formación integral del estudiante (**PGC03/Actividades académicas complementarias y PGC25/Actividades culturales y de desarrollo de la responsabilidad social**).
 - Movilidad de estudiantes y profesorado (**PGC07/Gestión de la movilidad, IPGC07.1/Gestión de trámites de movilidad outgoing estudiantes, IPGC07.2/Gestión de trámites de movilidad incoming profesorado, IPGC07.3/Gestión de trámites de movilidad outgoing profesorado, IPGC07.4/Gestión de trámites de movilidad incoming estudiantes, IPGC07.5/Gestión de prácticas internacionales**).
 - Orientación profesional (**PGC08/Orientación profesional, IPGC08.1/Realización de acciones de orientación a grupos y IPGC08.2/Encuentros con profesionales**).
- ✎ Establece la metodología empleada para controlar dichos procesos, valorar su estado actual y determinar las acciones de mejora en relación a los estudiantes, derivadas de las revisiones periódicas de los mismos. (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).
- ✎ Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad Europea de Valencia (**PGC04/Desarrollo de la enseñanza**).
- ✎ Determina la secuencia de actuaciones que garantizan la toma de decisiones en los procesos relacionados con el aprendizaje (**PGC/07 Gestión de la movilidad, PGC08/ Orientación profesional y PGC03/ Actividades académicas complementarias**).
- ✎ Define el modo en que los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos y los canales empleados para rendirles cuentas en cuanto a los resultados obtenidos. (**PGC15/Información pública**).

Esta estructura da como resultado una serie de registros que reflejan la implantación y desarrollo de las acciones en materia de orientación al aprendizaje y que se controlan según el procedimiento **PGC18/Control de registros**.

De forma resumida, los procedimientos clave en la orientación a la formación son:

PGC02	Garantía de calidad de los programas formativos.
PGC03	Actividades académicas complementarias
PGC04	Desarrollo de enseñanza.
PGC05	Selección y admisión de estudiantes.
PGC06	Mentoría
PGC07	Gestión de la movilidad.
IPGC07.1	Gestión de trámites de movilidad outgoing estudiantes.
IPGC07.2	Gestión de trámites de movilidad incoming profesorado
IPGC07.3	Gestión de trámites de movilidad outgoing profesorado.
IPGC07.4	Gestión de trámites de movilidad incoming estudiantes.
IPGC07.5	Gestión de prácticas internacionales
PGC08	Orientación profesional.
IPGC08.1	Realización de acciones de orientación de grupos.
IPGC08.2	Encuentros con profesionales
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.
IPGC23	Atención al Estudiante
PGC25	Actividades culturales y de promoción de la responsabilidad social

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 33 de 371 EDICIÓN 03
--	--	---

CAPÍTULO IX- CALIDAD DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE

La Universidad Europea de Valencia presta una especial atención al equipo humano que trabaja en la organización sabiendo que constituye uno de los ejes primordiales para garantizar la excelencia del rendimiento de los servicios, convirtiéndose en el principal aliado para conseguir una organización eficiente y alcanzar los objetivos de cara a la formación integral de los estudiantes.

La experiencia, habilidades y competencias de nuestros colaboradores determinan la consecución de los objetivos de la organización, por lo que la política de Recursos Humanos se centra en atraer, desarrollar y fidelizar a las personas que trabajan en la institución.

En cuanto a la gestión de los recursos humanos de la **Universidad Europea de Valencia** se establecen una serie de procedimientos que permiten:

- ✎ Establecer una política de personal, con la participación de los grupos de interés, en especial profesores y personal de apoyo a la docencia, y definir la sistemática que le permite controlar, revisar y mejorar continuamente su adecuación (incluida su vinculación al Plan Estratégico) y la de todas las actuaciones llevadas a cabo en consecuencia. (**PGC09/Definición de política de Recursos Humanos**).
- ✎ Recoger y analizar la información relativa a la formación, habilidades y experiencia necesarias en cada puesto de trabajo, que garanticen la competencia del personal docente y no docente frente a las tareas que han de desempeñar y que, en cualquier caso, afectan a la calidad del servicio ofrecido (**PGC10/Reclutamiento y selección** y **IPGC10.1/Planificación de captación de personal**, **IPGC10.2/Selección del personal de gestión**, **IPGC10.3/Selección de profesorado**).
- ✎ Determinar cómo, mediante técnicas veraces y precisas, se comprueba la situación real de su personal en cuanto a las competencias establecidas en los perfiles y se les proporciona, cuando así se requiera, la formación u otras acciones necesarias para garantizar que todo el personal realiza las funciones que le son propias de manera eficaz (**PGC11/Formación del personal docente y no docente**).
- ✎ Regular y garantizar el proceso de toma de decisiones relativas al acceso, evaluación del desempeño, promoción, formación y reconocimiento del personal (**PGC11/Formación del personal docente y no docente** y **PGC12/Evaluación, promoción, y reconocimiento del personal docente y no docente**).
- ✎ Asegurar la existencia de una política de identificación del talento dentro de la organización y establecer los mecanismos de promoción de las personas de la organización (**PGC12/Gestión del talento y de la movilidad interna**).
- ✎ Garantizar que el rendimiento de las personas de la organización alcanza niveles óptimos de desempeño (**PGC13/Evaluación del desempeño**).
- ✎ Establecer las pautas de evaluación de las acciones tomadas en materia de capacitación, promoción y reconocimiento del Personal Docente y No Docente (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).
- ✎ Definir el modo en que se rinde cuentas a los grupos de interés en relación al cumplimiento de su política de personal (**PGC15/Información pública**).

Mediante los registros generados como evidencia de los procesos descritos, la **Universidad Europea de Valencia** asegura que todo su personal cumple con los criterios de formación, competencias y experiencia necesarios para proporcionar programas formativos de calidad y dar servicio conforme a los requerimientos establecidos por los grupos de interés. Estos registros son controlados según **PGC18/Control de registros**.

Así mismo, la Universidad Europea de Valencia garantiza la toma de conciencia del personal con respecto a la influencia de sus actividades en el logro de objetivos, mediante la puesta en conocimiento de los mismos a través de los sistemas establecidos para la comunicación interna.

Los procedimientos clave de la calidad del personal docente y no docente son:

PGC09	Definición de Política de Recursos Humanos.
PGC10	Selección y Desarrollo.
IPGC10.1	Planificación de captación de personal
IPGC10.2	Selección de personal de gestión
IPGC10.3	Selección de profesorado
PGC11	Formación del personal docente y no docente.
PGC12	Gestión del talento y la movilidad interna
PGC13	Evaluación del desempeño
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.

CAPÍTULO X- GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS Y SERVICIOS

De igual manera que despliega distintos procesos para asegurar la calidad del personal docente y no docente, la Universidad Europea de Valencia establece los mecanismos oportunos para la adecuación de sus servicios y recursos materiales, de manera que cuente con los medios necesarios para la realización de sus actividades y en especial para el aprendizaje de los estudiantes.

De forma conjunta para todas las instalaciones y equipamiento técnico, científico, asistencial y artístico, la **Universidad Europea de Valencia** establece una serie de procedimientos para:

☞ Obtener y valorar la información sobre:

- Los requisitos del diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y de servicio, incluidos aspectos de seguridad y medioambiente, para los que cuenta con su servicio de prevención y el área de medio ambiente. (**PGC14/Gestión de recursos y servicios**).
- Los sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de dichos recursos a lo largo del tiempo (**PGC14/Gestión de recursos y servicios**).

☞ Regular y garantizar el proceso de gestión de recursos materiales y de servicio y la toma de decisiones relativas a estos (**PGC14/Gestión de recursos y servicios**).

☞ Establecer la sistemática aplicada en el control, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios, teniendo en cuenta a los distintos grupos de interés que participan en la gestión de los recursos técnicos y de servicios y/o que proporcionan información sobre los resultados actuales de la misma (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).

Todas las aulas, zonas de estudio y de reunión, laboratorios, espacios de prácticas, puestos de trabajo y todo el equipamiento se mantienen de forma limpia y ordenada. Así mismo, aquellos puestos de trabajo que requieren de características especiales de infraestructura y entorno para garantizar la conformidad con los requisitos son acondicionados para mantener la adecuación del servicio prestado y así consta en RRHH en las relaciones de perfiles de puestos.

La utilización de los diferentes espacios por parte del personal es gestionada a través de una aplicación informática a la que se accede a través de la Intranet que permite reservar los espacios y conocer la disponibilidad de los mismos)

La implementación, desarrollo, revisión y mejora de la gestión de recursos materiales y de servicios se demuestra mediante las evidencias generadas, incluyendo una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de registros**.

Los procedimientos clave en la gestión de recursos técnicos y servicios son:

PGC14	Gestión de recursos y servicios.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 36 de 371 EDICIÓN 03
--	--	---

CAPÍTULO XI- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

1. COMUNICACIÓN INTERNA

Con el fin de asegurar que los procesos de comunicación dentro de la Universidad Europea de Valencia son apropiados y se realizan de forma efectiva, la Universidad Europea de Valencia utiliza distintos medios de comunicación. En el caso del SGIC, el flujo de comunicación principal se realiza a través del apartado de la Intranet dedicado a Calidad.

A través de dicha página, el AC comunica regularmente cualquier información relevante relativa al desempeño de los procesos del SGIC y a la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Todo el personal de la Universidad Europea de Valencia puede acceder a la página de Calidad a través de la intranet. Esta página es revisada, al menos semestralmente, por el responsable de Calidad quien, una vez efectuada la revisión, si se han producido modificaciones, informa al personal de la modificación.

Dentro de la página del AC existe un enlace a la aplicación sobre la satisfacción del profesorado, en donde cada profesor puede consultar los resultados de sus valoraciones y compararse con el resto del personal docente.

Además, los responsables de calidad de las Facultades, Escuelas y CPEV, así como los responsables de los órganos no docentes, son informados de la evolución y los resultados del seguimiento del sistema y sus objetivos a través de:

- Reuniones del Comité de Garantía de Calidad.
- Correo electrónico.
- Reuniones informativas.
- Correo interno.

Finalmente, todo el personal puede transmitir las sugerencias y/u oportunidades de mejora que crean oportunas garantizando así la comunicación en todas las direcciones.

2. INFORMACIÓN PÚBLICA

La Universidad Europea de Valencia establece los mecanismos necesarios para garantizar que toda la información relativa a las titulaciones y programas que la Universidad Europea de Valencia proporciona está actualizada y responde a las necesidades de los distintos grupos de interés, externos e internos.

En conjunto, la Universidad Europea de Valencia:

 Determina los procedimientos necesarios para informar a los grupos de interés sobre:

- La oferta formativa (**PGC24/Verificación**, seguimiento, implantación y acreditación de las titulaciones).
- Objetivos y planificación de las titulaciones (**PGC24/Verificación**, seguimiento, implantación y acreditación de las titulaciones).
- Políticas de acceso y orientación de los estudiantes (**PGC05/Selección y admisión de estudiantes** y **PGC06/Mentoría** y **PGC04/ Desarrollo de enseñanza**).
- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación, incluidas las prácticas externas (**PGC03/Actividades académicas complementarias**, **PGC04/ Desarrollo de enseñanza** y **PGC08/Orientación profesional**).
- Movilidad de estudiantes y profesorado (**PGC07/Gestión de la movilidad**, **IPGC07.1/Gestión de trámites de movilidad outgoing estudiantes** y **IPGC07.2/Gestión de trámites de movilidad**).

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 37 de 371
		EDICIÓN 03

incoming profesorado **IPGC07.3**/Gestión de trámites de movilidad outgoing profesorado y **IPGC07.4**/Gestión de trámites de movilidad incoming estudiantes e IPGC05.5 Gestión de prácticas internacionales).

- Atención al estudiante (**PGC23**/Atención al estudiante).
 - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo (**PGC09**/Definición de política del Recursos Humanos, **PGC10**/Selección y Desarrollo, **PGC11**/Formación del personal docente y no docente).
 - Los servicios y la utilización de los recursos materiales (**PGC14**/Gestión de recursos y servicios).
 - Los resultados de la enseñanza incluidos los relacionados con el aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés (**PGC16**/Análisis y medición de resultados, **PGC21**/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas).
- ☞ Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés, incluyendo los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de dicha información (**PGC15**/Información pública y **PGC22**/Revisión del sistema).

La implementación, desarrollo, revisión y mejora de la información pública se demuestra mediante las evidencias generadas, incluyendo una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18**/Control de registros.

Los procedimientos clave en la información y comunicación con los grupos de interés son:

sPGC01	Definición y revisión de la política y objetivos de calidad.
PGC02	Garantía de calidad de los programas formativos.
PGC03	Actividades académicas complementarias
PGC04	Desarrollo de enseñanza.
PGC05	Selección y admisión de estudiantes.
PGC06	Mentoría
PGC07	Gestión de la movilidad.
IPGC07.1	Gestión de trámites de movilidad outgoing estudiantes.
IPGC07.2	Gestión de trámites de movilidad incoming profesorado
IPGC07.3	Gestión de trámites de movilidad outgoing profesorado.
IPGC07.4	Gestión de trámites de movilidad incoming estudiantes.
IPGC07.5	Gestión de prácticas internacionales
PGC08	Orientación profesional.
PGC09	Definición de política del Recursos Humanos.
PGC10	Selección y desarrollo.
PGC11	Formación del personal docente y no docente.
PGC14	Gestión de recursos y servicios.
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.
PGC23	Atención al Estudiante
PGC21	Control de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
PGC22	Revisión del sistema.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 39 de 371
		EDICIÓN 03

CAPÍTULO XII- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

La **Universidad Europea de Valencia** garantiza el seguimiento de sus procesos, así como los productos formativos y servicios asociados, mediante las auditorías internas y el análisis de los datos proporcionados por el sistema en las revisiones del mismo.

Así mismo, la Universidad Europea de Valencia lleva a cabo la medición de la evolución de sus procesos, a través de los puntos de control establecidos en cada procedimiento y de los registros generados a partir de los mismos, lo cuales se controlan según el **PGC18/Control de registros**.

Además, en aquellos procesos que el CGC determine, en función de distintos parámetros, podrán incorporarse indicadores que den información sobre la eficiencia y el rendimiento de los mismos.

De esta forma, la Universidad Europea de Valencia cuenta con las evidencias que permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados en cada actividad y para adaptarse a las distintas situaciones que pueden aparecer en el proceso.

Cuando no se alcanzan los resultados, se llevan a cabo valoraciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto educativo o del servicio ofertado, quedando convenientemente registradas según el procedimiento **PGC21/Control de no Conformidades, acciones Correctivas y acciones Preventivas**.

2. ANALISIS DE DATOS

La implantación y el continuo desarrollo del sistema dan como resultado un conjunto de datos, que, tras su recopilación y análisis, permiten evaluar la eficiencia e idoneidad del SGIC y de la prestación de servicio. Para ello, se han definido una serie de procedimientos que aseguran el análisis de los resultados obtenidos en el SGIC, a fin de tomar decisiones encaminadas a la mejora continua de los productos formativos ofertados y de la Universidad Europea de Valencia en general.

Este valioso estudio para la **Universidad Europea de Valencia**, se lleva a cabo a partir de múltiples fuentes, que interrelacionadas, dan una visión global del estado del sistema y en consecuencia, de la Universidad. Así la Universidad Europea de Valencia:

- ❧ Determina los mecanismos que le permiten obtener y recoger información sobre necesidades y expectativas que los grupos de interés comunican por diferentes vías. Las entradas principales del análisis incluyen:
 - ✓ El seguimiento y medición de los procesos y productos del sistema, incluidos los indicadores de aprendizaje y orientación laboral establecidos (**PGC16/Análisis y medición de resultados** y **PGC02/Garantía de calidad de los programas formativos**).
 - ✓ Informes de no Conformidad, acciones preventivas y correctivas (**PGC21/Gestión de no Conformidades, acciones Correctivas y acciones Preventivas**).
 - ✓ Registros de incidencias, sugerencias y reclamaciones (**PGC23/Atención al Estudiante**).
 - ✓ Informes de Auditorías internas (**PGC20/Auditorías internas**).
 - ✓ Seguimiento de objetivos (**PGC01/Definición y revisión de la política y objetivos de calidad**).

- ✓ La medición de la satisfacción de los grupos de interés (**PGC19/Satisfacción grupos de interés**).
- ✎ Obtiene de su análisis, mediante técnicas estadísticas, resultados sobre la satisfacción de los grupos de interés, los proveedores y acreedores, la conformidad con los requisitos del producto y las características y tendencias de los procesos, productos formativos y servicios ofrecidos, abarcando la totalidad del SGIC (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).
- ✎ Considera las revisiones del sistema el mejor momento para realizar el estudio de los datos, pues es entonces, cuando el CGC *puede contar con un conjunto significativo de datos relativos al desarrollo del sistema* (**PGC22/Revisión del sistema**).
- ✎ Define sistemáticas y estrategias para, a partir de los resultados, tomar decisiones oportunas frente a potenciales desviaciones aparecidas, no conformidades encontradas y/o cambios significativos en la UEV o en el entorno que la rodea, estableciendo acciones de mejora en los distintos niveles (**PGC16/Análisis y medición de resultados** y **PGC02/Planificación de la Oferta Formativa**).
- ✎ Finalmente, establece el modo en que comunica a los distintos grupos de interés el grado de excelencia educativa y la conformidad de los títulos y otros servicios ofrecidos (**PGC15/Información pública**).

Como evidencia de la medición y seguimiento pueden establecerse una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de registros**.

Los procedimientos clave en la medición y análisis de resultados son:

PGC01	Definición y revisión de la política y objetivos de calidad.
PGC02	Planificación de la Oferta Formativa
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.
PGC19	Satisfacción grupos de interés.
PGC20	Auditorías internas.
PGC21	Control de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
PGC22	Revisión del sistema.
PGC23	Atención al Estudiante

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 41 de 371 EDICIÓN 03
--	--	---

CAPÍTULO XIII- SEGUIMIENTO DEL SGIC, REVISIÓN Y MEJORA

1. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Universidad Europea de Valencia realiza un seguimiento de la satisfacción de sus grupos de interés como fuente de información para la mejora de la prestación de sus servicios en sus áreas de actividad.

Para ello emplea diferentes mecanismos entre los que se encuentran:

✓ El sistema de encuestas: La Universidad Europea de Valencia analiza la satisfacción de los estudiantes con la oferta formativa en distintos campos:

- Estudios de grado, postgrado, y ciclo formativo de grado superior.
- Con la actividad docente
- Con la Universidad
- Con el programa de posgrado.
- Satisfacción con las prácticas (estudiantes y empresas).
- Satisfacción con los programas de movilidad: incoming y outgoing.
- Satisfacción con el mentor.

A través de encuestas también se pregunta a los estudiantes de la UEV que han finalizado sus estudios su situación laboral actual a los 6, 12 y 36 meses de haber terminado su formación en la UEV.

Así mismo, obtiene información de la calidad de sus productos a largo plazo mediante encuestas a los egresados y de la satisfacción de su personal a través de las de clima laboral. El procedimiento **PGC19/Satisfacción grupos de interés**, define la metodología empleada para la recogida y análisis y la obtención de conclusiones a partir de esta información.

Cuando no se alcanzan los resultados esperados, se llevan a cabo valoraciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto educativo o el servicio ofertado, quedando convenientemente registradas según el procedimiento **PGC21/Gestión de no Conformidades, acciones Correctivas y acciones Preventivas**.

✓ La sistemática de comunicación y registro de alegaciones, sugerencias y reclamaciones: establecida según el procedimiento **PGC23/Atención al Estudiante y reclamaciones online**, mediante la que se define como los grupos de interés comunican sus expectativas y requisitos a la Universidad Europea de Valencia, incluyendo la comunicación por correo electrónico o el buzón físico del AC.

Todos los datos y conclusiones obtenidos sirven de entrada para la revisión del sistema, asegurando así que las acciones tomadas para mejorar la prestación del servicio son conformes a los intereses y demandas de los distintos clientes de la Universidad Europea de Valencia.

2. AUDITORIAS INTERNAS

Para asegurar que el SGIC está implantado y se mantiene de forma eficaz, conforme a los requisitos

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 42 de 371
		EDICIÓN 03

y compromisos adquiridos, la **Universidad Europea de Valencia** lleva a cabo, según la planificación previamente establecida, auditorías internas en las distintas áreas de la Universidad.

La frecuencia con que se auditan las distintas áreas atiende a la importancia de los procesos en los que participa y al resultado de las auditorías anteriores, si bien, al menos una vez al año serán revisadas todas las áreas de la Universidad Europea de Valencia obteniendo información sobre su estado global.

La Universidad Europea de Valencia define mediante su procedimiento **PGC20/Auditorías internas**, las responsabilidades y el modo operativo para llevarlas a cabo, registrar los resultados e informar de los mismos a los departamentos implicados, incluyendo el seguimiento de las acciones propuestas por los responsables frente a desviaciones detectadas, hasta el cierre de las mismas.

3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

La **Universidad Europea de Valencia** ha definido mediante su procedimiento **PGC21/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**, el modo de actuar cuando se detectan productos formativos y/o servicios no conformes con los requisitos establecidos, incluyendo su identificación y control para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Además, la Universidad Europea de Valencia mantiene los registros de la naturaleza de las No Conformidades, así como cualquier Acción tomada posteriormente, incluyendo:

- Concesiones obtenidas
- Verificaciones posteriores a las correcciones que demuestren la conformidad con los requisitos
- Y aquellas acciones tomadas si las no conformidades se detectan tras la entrega o cuando se ha comenzado su uso.

En ocasiones, pueden detectarse no conformidades, que, por su importancia o repetitividad, requieren de un análisis de causas más profundo y de la implementación de acciones correctivas apropiadas, a fin de evitar que vuelvan a producirse. De igual modo, frente a desviaciones del sistema que puedan dar lugar a no conformidades en un futuro, la Universidad Europea de Valencia procederá al análisis de causas potenciales y a la implementación de las acciones preventivas oportunas.

El procedimiento **PGC21/Gestión de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**, contempla dichos casos y la metodología empleada para registrar los resultados obtenidos tanto en el momento de la implementación como durante el tiempo establecido de seguimiento.

Además, en él se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme, si bien, cualquiera que identifique una desviación del sistema que conlleve el incumplimiento de las especificaciones del mismo, tiene la responsabilidad de comunicarla al AC y colaborar en la resolución de la misma.

4. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

La Universidad Europea de Valencia no sólo establece el sistema para garantizar la calidad de su oferta educativa y de servicios, sino que además junto a su compromiso con los diferentes clientes, cree en la mejora continua y trabaja para ello. Es por ello, por lo que considera necesario determinar

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 43 de 371
		EDICIÓN 03

una sistemática empleada para la revisión del SGIC, la cual queda reflejada en su procedimiento **PGC22/Revisión del sistema**.

Las revisiones del SGIC tienen el propósito de asegurar su conveniencia y adecuación a la situación de la Universidad Europea de Valencia en cada momento y por ello son realizadas, al menos, bianualmente por el CGC. El CD delega en el Presidente del CGC, la responsabilidad de mantener y mejorar el sistema, y en el que se tiene en cuenta:

- Los resultados de las auditorias.
- El resultado de las acciones de seguimiento de anteriores revisiones.
- El desempeño de procesos y la conformidad del servicio de los mismos.
- La retroalimentación con los grupos de interés.
- El estado de acciones correctivas y preventivas.
- Revisión de la planificación del curso actual y del curso siguiente incluyendo el análisis de recursos técnicos, humanos y evaluación de proveedores y subcontratistas.
- Cambios que pudieran afectar al sistema y cambios en la documentación interna y externa aplicable.
- Revisión de política y objetivos.
- Sugerencias para la mejora.
- Cualquier otro aspecto que se considere relevante.

Consecuencia de dichas revisiones se levanta un acta firmada por todos los presentes, que incluye todas las conclusiones obtenidas, así como las decisiones relacionadas con la necesidad de recursos y la mejora de la eficacia del sistema y del producto formativo ofertado.

El acta es enviada al CD para que la revise y apruebe, cuyas principales consecuencias son puestas en conocimiento de la comunidad educativa de la Universidad Europea de Valencia mediante su página Web.

Por último, el original del acta es guardado por el AC según indica el procedimiento **PGC22/Revisión del sistema**.

5. MEJORA CONTINUA

La **Universidad Europea de Valencia**, representada por su equipo directivo, decide implantar un SGIC, como decisión estratégica frente a un mercado cada vez más competitivo. Por ello, es consciente que no sólo debe determinar las demandas a las que puede responder mediante su estructura actual, sino también, mejorar continuamente el desempeño de su organización a fin de satisfacer a sus grupos de interés sus necesidades y expectativas más amplias, logrando así una ventaja competitiva que repercuta directa o indirectamente en todas las partes implicadas, incluyendo la propia Universidad.

Para ello, la Universidad Europea de Valencia mantiene el dinamismo del sistema:

- Adaptando la política a la situación en la que se desenvuelve la Universidad Europea de Valencia, incluidos los cambios que puedan influir en ella (**PGC01**/Definición y revisión de la política y objetivos de calidad).
- Realizando el seguimiento del conjunto de procesos implicados en la prestación del servicio y monitorizando aquellos que se consideren fundamentales para el desarrollo del SGIC (**PGC16**/Análisis y medición de resultados y **PGC02**/Planificación de la Oferta Formativa).
- Marcándose objetivos, cuyo cumplimiento refuerce progresivamente la calidad de los productos formativos ofrecidos (**PGC01**/Definición y revisión de la política y objetivos de calidad).
- Analizando la fortaleza del sistema implantado mediante auditorías que evalúan el grado de cumplimiento con las disposiciones establecidas (**PGC20**/Auditorías internas).
- Implementando acciones oportunas frente a desviaciones del sistema que puedan debilitarlo y asegurando su eficacia para que no vuelvan a producirse (**PGC21**/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas).

Además, el CD es consciente de la importancia de involucrar a todas las personas que forman parte de la Universidad Europea de Valencia en la cultura de calidad, y por ello, les proporciona las herramientas necesarias para mejorar la eficacia y eficiencia interna.

Así mismo, mantiene una invitación permanente a participar proactivamente en la evolución del SGIC, incluyendo la realización de propuestas de mejora, que ayuden a mejorar los procesos y los resultados de calidad.

Los procedimientos clave para el seguimiento del SGIC, la revisión y la mejora son:

PGC01	Definición y revisión de la política y objetivos de calidad.
PGC02	Planificación de la Oferta Formativa
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC19	Satisfacción grupos de interés.
PGC23	Atención al Estudiante
PGC20	Auditorías internas.
PGC21	Control de no conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas
PGC22	Revisión del sistema.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 45 de 371
		EDICIÓN 03

ANEXOS

- Anexo I LISTA DE PROCEDIMIENTOS Y REFERENCIAS CRUZADAS**
- Anexo II DEFINICIONES DEL SISTEMA**
- Anexo III MAPA DE PROCESOS**

ANEXO I.- LISTA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA Y REFERENCIAS CRUZADAS

PGC nº		PROCEDIMIENTO	DIRECTRICES							
			POLÍTICA Y OBJETIVOS	DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE	PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	INFORMACIÓN PÚBLICA	SGIC
PGC01	Definición y revisión de la política y objetivos de calidad		x	x				x	x	x
PGC02	Garantía de calidad de los programas formativos			x	x			x	x	
PGC03	Actividades Académicas Complementarias			x	x			x	x	
PGC04	Desarrollo de enseñanza				x			x	x	
PGC05	Selección y Admisión de estudiantes			x	x			x	x	
PGC06	Mentoría				x			x	x	
PGC07	Gestión de la movilidad del alumnado				x			x	x	
PGC08	Orientación profesional				x			x	x	

PGC nº		PROCEDIMIENTO			DIRECTRICES				
		POLÍTICA Y OBJETIVOS	DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE	PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	INFORMACIÓN PÚBLICA	SGIC
PGC09	Definición de la política de Recursos Humanos	x			x		x	x	
PGC10	Selección y Desarrollo de RRHH				x		x	x	
PGC11	Formación del personal docente y no docente				x		x		
PGC12	Gestión del talento y movilidad interna de RRHH				x		x		
PGC13	Evaluación del desempeño				x		x		
PGC14	Gestión de recursos y servicios				x	x			
PGC15	Información pública	x		x	x	x	x	x	x
PGC16	Análisis y evaluación de resultados	x	x	x	x	x	x	x	x

PGC nº		PROCEDIMIENTO			DIRECTRICES				
		POLÍTICA Y OBJETIVOS	DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE	PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	INFORMACIÓN PÚBLICA	SGIC
PGC17	Control de documentos		x			x			x
PGC18	Control de registros	x	x	x	x	x	x	x	x
PGC19	Satisfacción de los grupos de interés			x	x	x	x	x	x
PGC20	Auditorías internas							x	x
PGC21	Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas						x		x
PGC22	Revisión del sistema de SIG	x							x
PGC23	Atención al Estudiante			x			x	x	x
PGC24	Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de títulos		x				x		x

PGC nº		PROCEDIMIENTO	DIRECTRICES						
		POLÍTICA Y OBJETIVOS	DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE	PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	INFORMACIÓN PÚBLICA	SGIC
PGC2 5	Promoción de la cultura y la responsabilidad social		x	x			x	x	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 50 de 371
		EDICIÓN 03

ANEXO II.- DEFINICIONES ESENCIALES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD*

- **Acción Correctiva:** Actuación llevada a cabo para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Actuación llevada a cabo para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acreditación:** proceso por el que una agencia externa garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.
- **Alumno:** persona matriculada, en el período de referencia, al menos en una asignatura o módulo del programa de formación a acreditar. No se incluye como alumno propio del programa de formación a los provenientes de programas de intercambio.
- **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios, de grado y postgrado. Académicamente, es un bloque de contenidos de una materia.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de comprobación/ejecución y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios establecidos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe el producto o se beneficia de un servicio.
- **Competencias:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades
- **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **ECTS:** Es el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos que se utiliza para cuantificar el trabajo de un estudiante en relación a una materia o módulo para aprobarla.
- **Egresado:** Estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario o de CF. En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos (documento Marco Convergencia Europea, MECD, marzo 2002).
- **Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Evidencias:** pruebas que demuestran la veracidad de los datos aportados.
- **Garantía de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 51 de 371
		EDICIÓN 03

enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

- **Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el desempeño o éxito de la Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos, incluyendo estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.
- **Indicador:** expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).
- **Instancia:** incidencia registrada en la plataforma informática de atención al estudiante
- **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad:** Documento que especifica el SGIC de una organización.
- **Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- **Mejora continua:** Actividad permanente orientada a aumentar la capacidad de lograr los objetivos de la organización y que conlleva un incremento en la calidad.
- **Mentor académico:** Profesor con experiencia que realiza el acompañamiento del estudiante con el objetivo de ayudarlo a desarrollar una serie de competencias específicas durante la realización de sus estudios.
- **Módulo de CFGS:** unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios del CFGS. Académicamente, es un bloque de contenidos específicos sobre un área objeto de estudio.
- **Módulo de grado:** Unidad académica que incluye una o varias materias que constituyen una unidad organizativa dentro de un plan de estudios.
- **Movilidad:** Posibilidad o Acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.
- **No conformidad:** Discrepancia con los servicios prestados por no cumplirse debidamente los mismos.
- **Objetivos de calidad:** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- **Objetivos del programa formativo:** Aspectos, propuestas e intenciones a lograr y previamente definidos en el programa formativo entre los que se encuentran los perfiles de egreso.

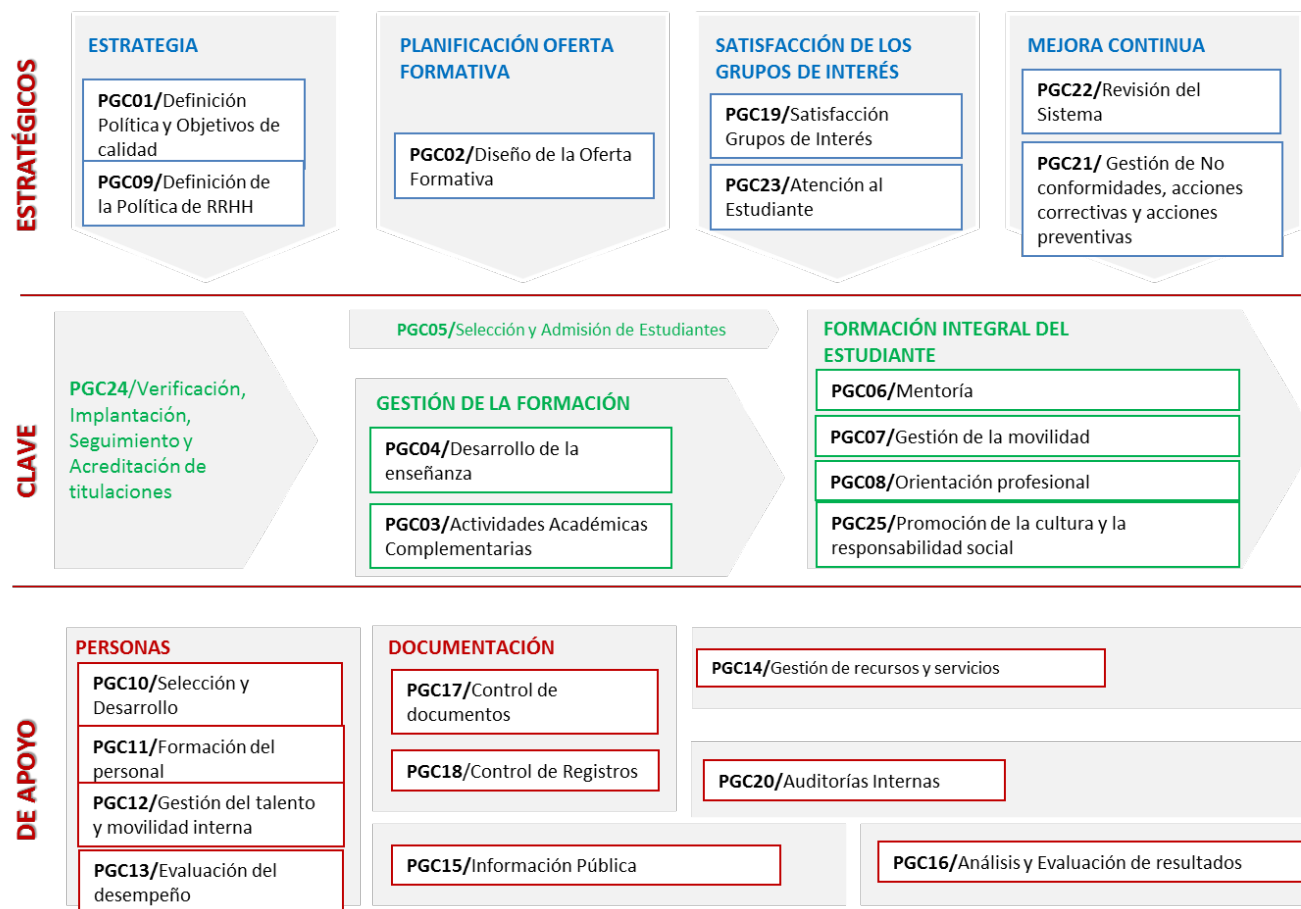
 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 52 de 371
		EDICIÓN 03

- **Personal Docente:** Conjunto de profesionales universitarios y del CP que desarrolla actividad docente e investigadora.
- **Personal No docente:** Conjunto de empleados no dedicados a la docencia que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- **Plan** de estudios: Diseño curricular de las titulaciones.
- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.
- **Prácticas externas:** Conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo un proceso o actividad.
- **Procesos:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan y que transforman elementos de entradas en resultados.
- **Programa de inserción laboral:** Proyecto regulado destinado a orientar al alumnado de los últimos cursos en el acceso al empleo.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Resultados:** **valoraciones de** los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Satisfacción de cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sistema de Garantía de la Calidad:** Conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

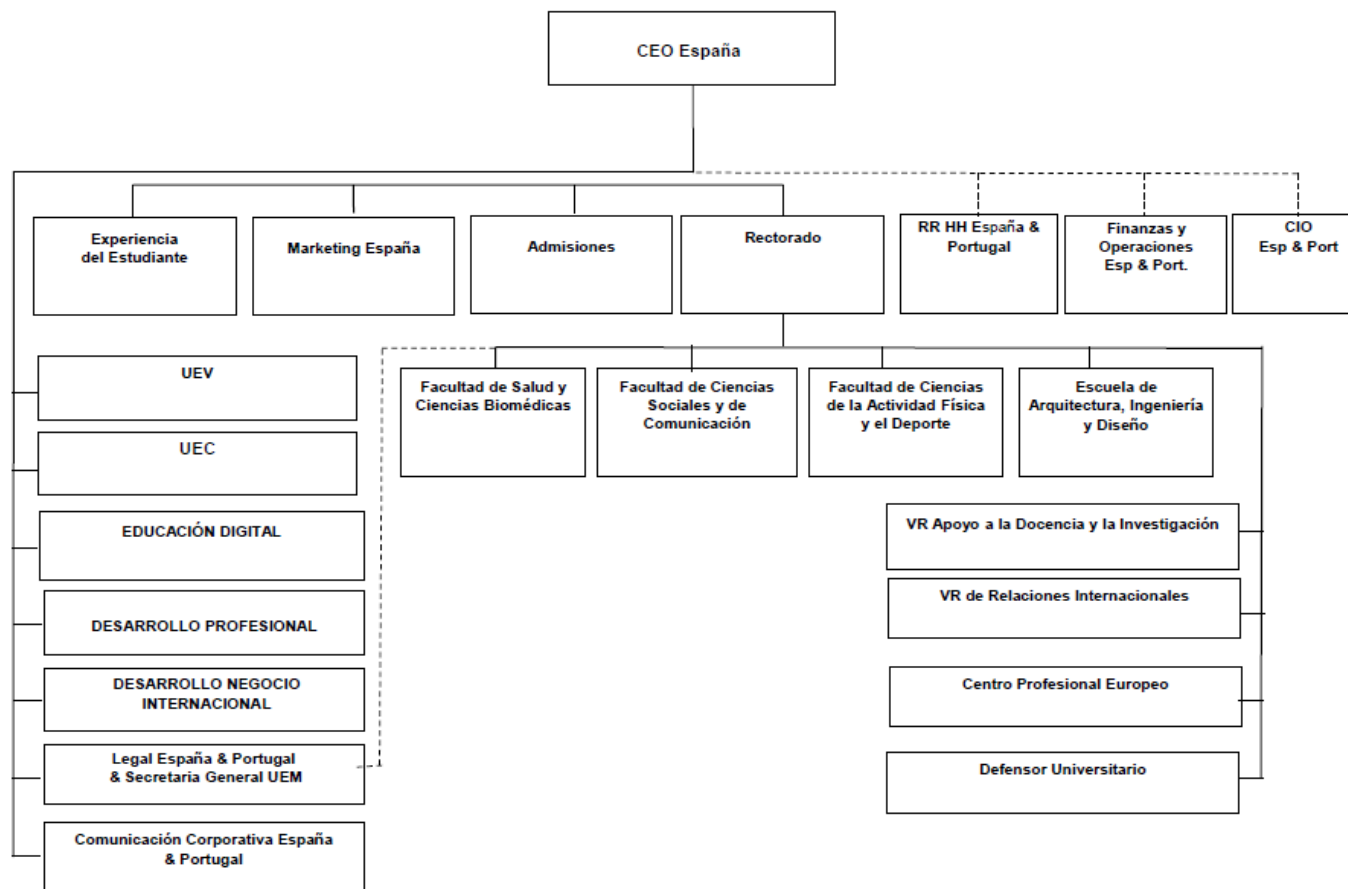
* Algunas de estas definiciones pueden encontrarse directamente a partir de los siguientes vínculos: (<http://www.aneca.es/active/docs/pei0607glosario.pdf>), (http://www.aneca.es/active/docs/audit_doc02_directrices_070621.pdf), (<http://www.mec.es/educa/RCuniv/html/indicadores/glosario.pdf>)

ANEXO III.- MAPA DE PROCESOS DEL SGIC

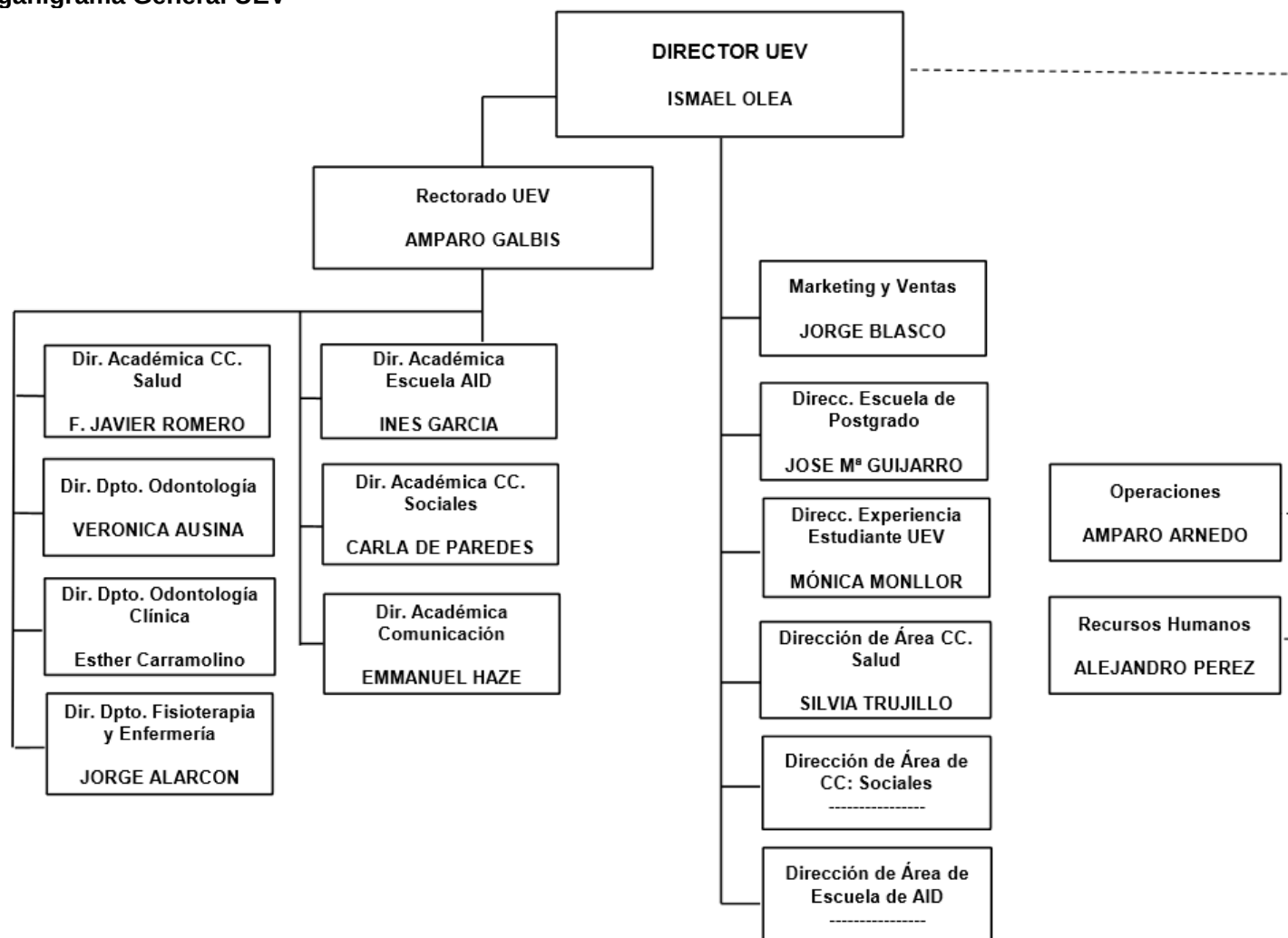
MAPA DE PROCESOS DEL SGIC



ORGANIGRAMA DE LA UE



Organigrama General UEV



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 56 de 371
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

INDICE

1.OBJETO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.ALCANCE.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.DEFINICIONES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.DESARROLLO DEL PROCESO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.1. DEFINICIÓN Y APROBACIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.2. DIFUSIÓN DE POLÍTICA Y PROGRAMA DE OBJETIVOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO	58
7.DIAGRAMA DEL PROCESO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
8.COMUNICACIÓN	61
9.INDICADORES.....	61
10.RESPONSABILIDADES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
11. SEGUIMIENTO Y MEDICION.....	5
12.REGISTRO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
13.ANEXOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-6
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-6
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-6
Elaborado por:			
		Revisado por:	Aprobado por:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 57 de 371
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	EDICIÓN 03

Coordinador de Calidad Fecha:	Responsable de SGIC Fecha:	Director/a General Fecha:
---	--------------------------------------	-------------------------------------

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es determinar la sistemática empleada en la elaboración, revisión y aprobación de la política y objetivos de calidad, de modo que queden alineados con el Plan Estratégico de la UEV y orientados a lograr la satisfacción de los distintos grupos de interés en relación a sus expectativas.

2. ALCANCE

El procedimiento es de aplicación tanto para la definición de política y objetivos de calidad como para sus revisiones, al menos anuales, tal y como se establece en el Capítulo 5 del MAGIC.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de calidad (MAGIC)
- ✓ *UNE-EN ISO 9001:2008*
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad Europea de Valencia
- ✓ Misión, Visión y Valores de la UEV
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Consejos y directrices de calidad en el EEES
- ✓ **PGC15/** Información pública
- ✓ **PGC21/** Control de No conformidades, Acciones Correctivas.
- ✓ **PGC22/** Revisión del Sistema

4. DEFINICIONES

- ✓ **CD:** Comité de Dirección
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **EEES:** Espacio Europeo de Ecuación Superior
- ✓ **Objetivos de calidad:** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- ✓ **OG:** Órganos de Gobierno
- ✓ **Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 58 de 371
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	EDICIÓN 03

✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. DEFINICIÓN Y APROBACIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS

Una vez establecido el marco de referencia sobre el que se va a desarrollar la POL/Política de calidad y el POBJ/Programa de Objetivos e Indicadores, definidos a partir de la misión y visión UEV, el Plan Estratégico de la UEV, los consejos y directrices del EEES y la información proporcionada por el entorno y la sociedad, el Coordinador de Calidad presenta una propuesta de Política en la reuniones del CGC, compuesto por representantes de los distintos grupos de interés internos(facultades/escuelas/departamentos no docentes), para que éste revise la propuesta de Política y proponga las modificaciones que considere oportunas.

En el caso del POBJ/Programa de Objetivos e Indicadores, cada miembro del CGC presentará una propuesta de los objetivos de los que son responsables para que el CGC estudie su adecuación a la Política y al propio SGIC. Dichas propuestas, una vez consensuadas por el CGC, serán revisadas por el responsable del SGIC, quien, como presidente del CGC, la presentará a los Órganos de Gobierno para solicitar su aprobación.

Si durante la revisión y la aprobación se detectara la necesidad de hacer modificaciones, las enmiendas o sugerencias quedarán reflejadas en el acta de las reuniones del CGC, del CG o del CD respectivamente, tomando las acciones oportunas hasta lograr la conformidad.

5.2. DIFUSIÓN DE POLÍTICA Y PROGRAMA DE OBJETIVOS

La Política de calidad y los Objetivos e Indicadores aprobados y firmados por el Presidente, como representante de *los Órganos de Gobierno*, son guardados por *el Responsable de Calidad de la UEV* y difundidos a los distintos grupos de interés, mediante la página Web de calidad y la intranet, a la que tiene acceso el personal, actualizándolos cada vez que se modifiquen. Para la consecución de aquellos objetivos estratégicos podrán establecerse Planes de Mejora específicos, que quedarán reflejados en el Programa de Planes de Mejora.

6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

Una vez al año, al menos, en la revisión del sistema, el CGC revisará la Política de Calidad, para comprobar que está desplegada a lo largo de la estructura documental y organizativa del SGIC y que sigue siendo adecuada al compromiso de la Universidad Europea de Valencia con la satisfacción de

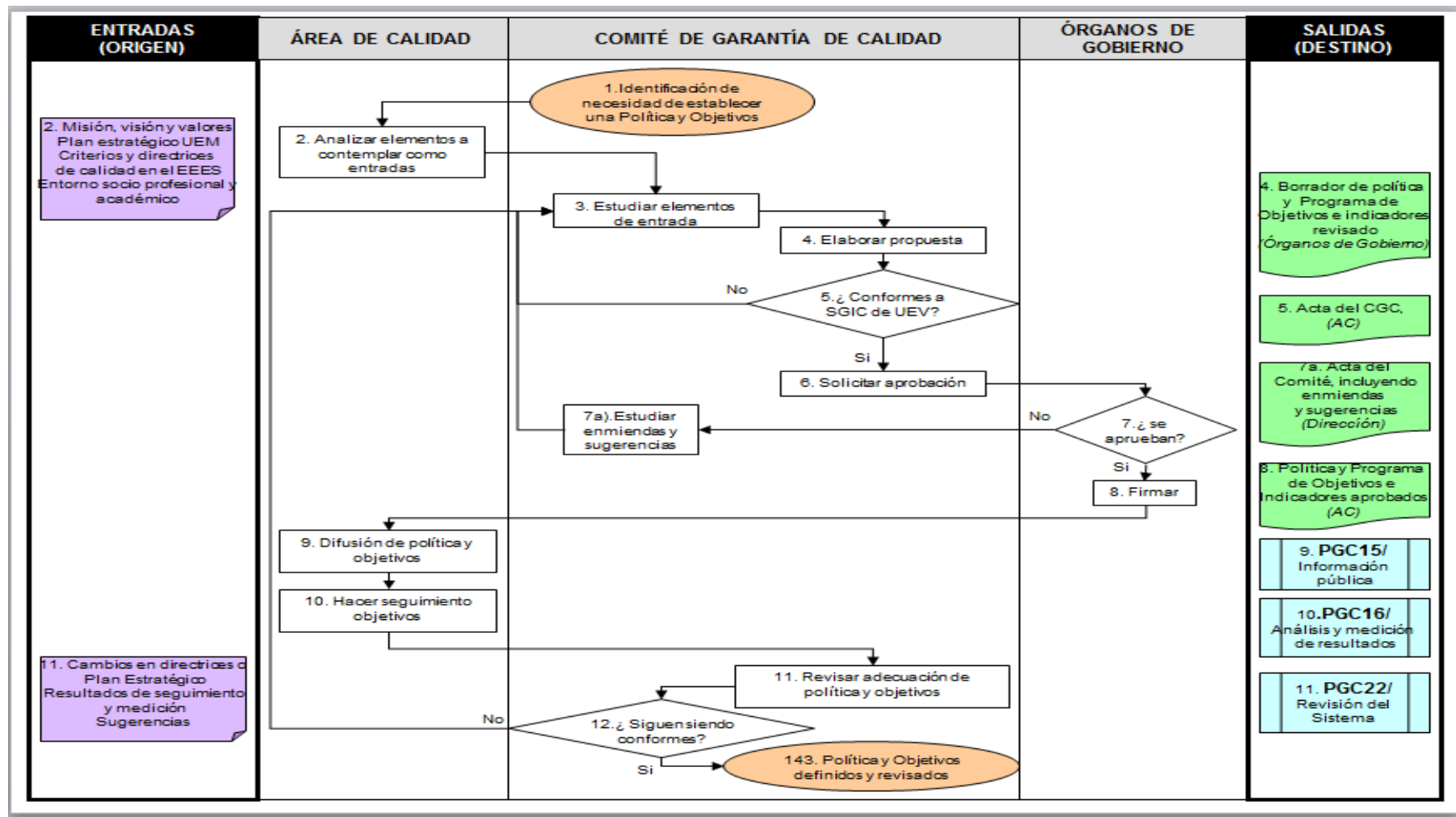
 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 59 de 371
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	EDICIÓN 03

los grupos de interés y la mejora continua de sus planes formativos, y que no existen factores internos o externos de importancia que justifiquen un cambio en la misma.

La revisión de la vigencia del programa de calidad de la Universidad se realizará de manera ordinaria semestralmente en las reuniones del CGC, introduciendo las correcciones oportunas en el programa, y si es preciso, estableciendo las acciones correctivas/preventivas correspondientes. Una vez al año, se revisarán las acciones de mejora establecidas, evaluando su grado de consecución y analizando las causas en el caso de no haber alcanzado los objetivos previstos.

De este modo, la Universidad Europea de Valencia se asegura de que, en todo momento, que la Política de calidad, y los objetivos son medibles, alcanzables y tienen asignados los plazos, recursos y responsables necesarios para alcanzarlos.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 61 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

A través de la Intranet se ponen a disposición de los diferentes grupos de interés de la Política y objetivos de calidad de la UEV.

Además, en el seno de las reuniones del CGC se difunden la política y los objetivos de calidad, se proponen las modificaciones correspondientes y se evalúa el grado de consecución de los objetivos establecidos.

9. INDICADORES

- Actas del CGC

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del SGIC

- Participantes en el proceso:

- *Órganos de Gobierno*
 - ✓ Proponer enmiendas y sugerencias con respecto a **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad.
 - ✓ Aprobar los borradores de **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad elaborados por CGC.
- Responsable de SGIC / Presidente del Comité de Garantía de Calidad:
 - ✓ Revisar la **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad planteados en las revisiones del SGIC por el CGC, una vez elaborados y/o modificados.
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre los *Órganos de Gobierno* y el CGC en la revisión y aprobación de la **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad de la UEV.
- Comité de Garantía de Calidad (CGC):
 - ✓ Presentar la propuesta de los objetivos e indicadores de los que son responsables.
 - ✓ Elaborar/modificar propuestas de **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores.
 - ✓ Estudiar y si es preciso, modificar **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores, conforme a las enmiendas y sugerencias generadas o a los resultados de la revisión del sistema.
 - ✓ Decidir acciones a tomar en caso de desviaciones observadas en el seguimiento del **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores.
- *Responsable de Calidad de la UEV*:
 - ✓ Guardar los originales de la **POL**/Política de calidad, **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores y Programa de Planes de mejora.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 62 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

- ✓ Difundir la **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad a todos los grupos de interés.
- ✓ Realizar el seguimiento de los objetivos y planes de mejora e informar al CGC de su desarrollo.
- ✓ Implantar y hacer seguimiento de las acciones establecidas por el CGC frente a desviaciones.

11. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Una vez al año, al menos, en la revisión del sistema, el CGC revisará la Política de Calidad, para comprobar que está desplegada a lo largo de la estructura documental y organizativa del SGIC y que sigue siendo adecuada al compromiso de la Universidad Europea de Valencia con la satisfacción de los grupos de interés y la mejora continua de sus planes formativos, y que no existen factores internos o externos de importancia que justifiquen un cambio en la misma.

El cumplimiento con el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores se revisará semestralmente en las reuniones del CGC, realizando las correcciones oportunas en el programa, y si es preciso, estableciendo acciones correctivas/preventivas. Una vez al año, coincidiendo con la revisión de la **POL**/Política de calidad, se estudiará el grado de cumplimiento con el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores planteado en ese año y se reformularán los objetivos, en función de los resultados obtenidos.

De este modo, la Universidad Europea de Valencia se asegura de que, en todo momento, el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores es coherente con la **POL**/Política de calidad, y los objetivos son medibles, alcanzables y tienen asignados los plazos, recursos y responsables necesarios para alcanzarlos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 63 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

12. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Política de calidad	Responsable de Calidad de la Universidad	Electrónico	Indefinido
Objetivos e indicadores	Responsable de Calidad de la Universidad	Electrónico	3 años

13. ANEXOS

Política de calidad UEV.

COPIA CONTROLADA N°:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 64 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

INDICE

1. OBJETO	65
2. ALCANCE	65
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	65
4. DEFINICIONES	66
5. DESARROLLO DEL PROCESO	67
5.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	67
5.2. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	67
5.3. DISEÑO DEL PERFIL DE ADMISIÓN.	68
5.4. REVISIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA.....	69
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	69
7. DIAGRAMA DE PROCESO	70
8. COMUNICACIÓN	71
9. INDICADORES	71
10. RESPONSABILIDADES	71
11. REGISTRO	72
12. ANEXOS.....	72

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-9
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-9
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-9
Elaborado por:			
Revisado por:		Aprobado por:	
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	
Fecha:		Fecha:	
		Director/a General	
		Fecha:	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 65 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene un doble objetivo. Por un lado, determinar la sistemática por la que la UEV diseña títulos, asegurando que cumple con las directrices del EEES:

- planificación formativa coherente con la realidad profesional
- el estudiante como centro del proceso de aprendizaje,
- el sistema de Créditos ECTS,
- la formación basada en competencias y el desarrollo del Aprendizaje Autónomo,
- las guías para el aprendizaje.

Y por otro, asegurar que se establecen los mecanismos apropiados para revisar y mejorar de manera continua la oferta formativa de los títulos universitarios ofrecidos por la UEV.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación al diseño y planificación de todas las titulaciones oficiales de Grado, Máster Universitario y Ciclos Formativos de Grado Superior, Posgrado no oficial, ofertados por UEV y a todas las acciones realizadas para llevarlas a cabo.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Documento Marco Convergencia Europea, MECD, marzo 2002
- ✓ Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Ordenación Universitaria
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Misión y visión de la UEV
- ✓ Objetivos de los planes de estudios
- ✓ **PGC03/** Actividades académicas complementarias
- ✓ **PGC04/** Desarrollo de la enseñanza.
- ✓ **PGC05/** Selección y admisión de estudiantes.
- ✓ **PGC06/** Mentoría
- ✓ **PGC07/** Gestión de la movilidad
- ✓ **PGC11/** Formación del personal docente y no docente
- ✓ **PGC14/** Gestión de recursos y servicios
- ✓ **PGC15/** Información pública

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 66 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

- ✓ **PGC16/** Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ **PGC19/** Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ **PGC24/** Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones
- ✓ Plan estratégico
- ✓ Política de calidad
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación
- ✓ **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- ✓ **CA:** Coordinador de Área
- ✓ **CEO:** Presidente de la organización
- ✓ **Competencias:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades
- ✓ **DA:** Director de Área
- ✓ **DOF:** Director de Operaciones y Finanzas
- ✓ **DP:** Director Postgrado
- ✓ **ECTS:** Es el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos que se utiliza para cuantificar el trabajo de un estudiante en relación a una materia para aprobarla.
- ✓ **Egresado:** Estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario. En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos.
- ✓ **Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- ✓ **Plan de estudios:** es el diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios
- ✓ **RMAD:** Director de Admisiones
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 67 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

Para identificar las necesidades formativas, se llevan a cabo análisis de mercado y competencia (nacionales e internacionales) liderados por Dpto. de Marketing. Igualmente los DA, CA y DP identifican oportunidades de mercado en sus respectivas áreas de conocimiento sobre las cuales indagar.

Para la identificación de las titulaciones que la sociedad está demandando, se recoge información de:

- Colectivos profesionales (Colegios profesionales, Asociaciones, etc.) que necesiten una ruta formativa universitaria que refleje el ejercicio de su profesión y que incluyan a los egresados de los títulos propuestos en sus colectivos.
- Datos de mercados del Ministerio de Educación.
- Profesionales que necesiten una ruta formativa universitaria que refleje el ejercicio de su profesión.
- Nuevas necesidades de profesionales con una formación especializada.
- Titulaciones que ya existen en el mercado teniendo en cuenta oferta y demanda de estudiantes de esas titulaciones.

5.2. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA.

Una vez identificados los intereses internos y externos de la Universidad, se decide cuáles van a ser los nuevos títulos a desarrollar, que son validados por el Comité de Innovación en el que participan el Comité de Operaciones de UEV (Rector, DP, DOF y RMAD) y el VP de Marketing.

Para el diseño de los títulos, liderados por el Director de Área, Director de Postgrado, es necesaria la creación de paneles de expertos internos y, en la mayoría de los casos, externos, para determinar los objetivos y las competencias que debe adquirir el estudiante a los efectos de incluirlas en los nuevos títulos:

- Panel externo: Aporta una visión profesional de la sociedad, para determinar las competencias generales y específicas que se están demandando en las profesiones.
- Comisión/equipo interno de trabajo: A partir de la información de los paneles externos y de las tendencias del entorno socio-profesional y académico identificadas, se establece un desarrollo competencial planificado y coordinado, que queda plasmado en un Plan de estudios. Asimismo, en las titulaciones vinculadas con profesiones reguladas (en algunos casos a través de Directivas Comunitarias) se incorporan las competencias exigidas por la legislación nacional.

Las oportunidades formativas identificadas en los estudios de mercado son sometidas a estudios de viabilidad financiera, realizados por los Directores de Área, Director de Postgrado y Coordinadores Académicos, el Departamento de Marketing y el Departamento Financiero. Tras este estudio, se revisa la oferta formativa ya identificada y se elabora la oferta de títulos definitiva que va a ofertar la Universidad en el siguiente curso académico. Este listado se presenta para su aprobación definitiva en una segunda

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 68 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

reunión del Comité de Innovación. En esta fase se identifican los directores de programa y los colaboradores externos, en caso de considerarlo necesario.

Una vez aprobado, los Directores de Área o Coordinadores de Área en la Facultad/Director de Postgrado en Escuela/Responsable de calidad del Centro Profesional son los responsables de elaborar el plan de trabajo para la elaboración del plan de estudios de cada nueva titulación, incluyendo los hitos más relevantes para su implantación.

El primer paso del diseño supone determinar el perfil profesional del título por los equipos/comisiones de trabajo que los Responsables del área designen para cada título. Las principales fuentes de información que analizan para ello son:

- Directrices generales UEV y su modelo educativo (Calidad Académica, Claustro con experiencia profesional, Política Ambiental, Innovación Tecnológica, Formación práctica, Responsabilidad social e internacionalidad),
- Necesidades del entorno,
- Potencial científico y académico de cada área,
- Referentes externos, esto es, las competencias elaboradas con base en las directrices europeas y nacionales y las atribuciones profesionales necesarias para el desempeño profesional en el área del nuevo título.

Una vez definido el perfil profesional del egresado se concretan las metas y objetivos del programa académico, así como las acciones formativas necesarias para alcanzarlo. Las metas y objetivos de las titulaciones han de ser coherentes con la misión y planificación estratégica de la UEV y responder, al mismo tiempo, a las demandas socio-profesionales.

Para garantizar el progreso adecuado del estudiante, los Directores de Área en la Facultad/Director de Postgrado en Escuela /Equipo de trabajo realizan el mapa competencial de cada una de las titulaciones, donde se organizan y secuencian los objetivos de aprendizaje a lo largo de los diferentes cursos académicos. Este documento es validado por el AC antes de enviarlo a la Agencia Certificadora.

En el caso de los títulos de formación profesional superior, el perfil profesional está definido en los Reales Decretos, que regulan en cada caso las competencias generales, profesionales, personales y sociales, la relación de cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia relacionadas con el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

5.3. DISEÑO DEL PERFIL DE ADMISIÓN.

Los perfiles de ingreso quedan definidos en las memorias de los títulos por parte de los Directores de Área o Coordinadores de Área en la Facultad/Director de Postgrado en Escuela /Equipo de trabajo para la elaboración de la memoria de las Facultades/Escuelas/Escuela de Postgrado/Centro Profesional Europeo de Valencia, basándose entre otros aspectos, en competencias genéricas y necesidades específicas que presenta el futuro estudiante de una titulación. Este perfil se diseña teniendo en cuenta la gran diversidad de futuros estudiantes (otras nacionalidades, profesionales, traslados, formación

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 69 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

profesional...), para poder anticiparnos a las necesidades de nuestro entorno y realizar la programación académica que permita al estudiante alcanzar el perfil de egreso con la máxima garantía de éxito.

La aprobación definitiva de un nuevo título de Grado, Máster y Ciclo Formativo de Grado Superior le corresponde a los Órganos de Gobierno de la Universidad, evaluando su conformidad con el modelo educativo de la UEV, y con las directrices europeas y nacionales relativas a la formación universitaria y a la enseñanza no universitaria en la Educación Superior. Una vez aprobados por los Órganos de Gobierno de la Universidad, pasarán a ser verificados por los organismos oficiales designados a tal efecto, tal y como se especifica en el PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones.

5.4. REVISIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

Coincidiendo con el inicio de la planificación de los periodos de admisión y matriculación de estudiantes, el Director de Área en la Facultad/Director de Postgrado en Escuela, en función de la información que le proporciona el departamento de Marketing, evalúa el rendimiento de las titulaciones que ya forman parte de la oferta formativa de la UEV, de manera que se proceda a considerar la posibilidad de extinción o la continuación de las titulaciones que ya se están impartiendo. En caso de considerar la extinción de un título, se procederá tal y como se especifica en el PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones.

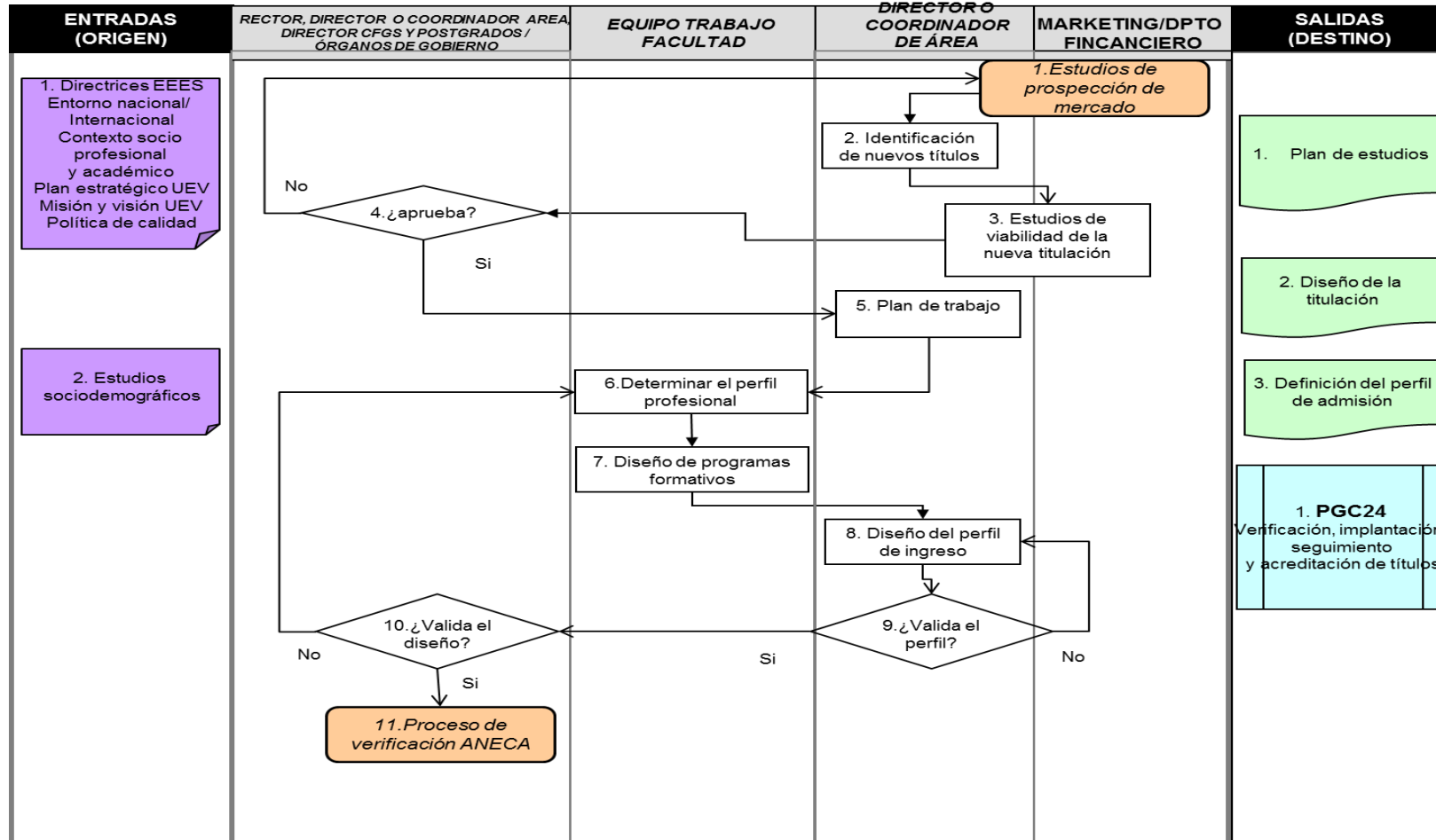
A partir de las conclusiones obtenidas del análisis junto con las acciones de mejora detectadas en revisiones de Junta Académica, se modifican los perfiles de ingreso del estudiante. En caso de considerar necesaria la modificación de las características del título, se aprobarán por los Órganos de Gobierno. Las modificaciones que se realicen en los títulos, deben ser incluidas en las memorias de las titulaciones, y en su caso, aprobados por los organismos oficiales correspondientes.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por parte de los Responsables de Área o Coordinadores Académicos de cada Facultad, a través del análisis de las necesidades formativas de la sociedad y la adaptación de la oferta de la Universidad a esas necesidades. Además, el AC será el responsable de evaluar el contenido del nuevo título para que se adecúe a las exigencias normativas y a la estrategia de la Universidad.

En los Consejos de Gobierno se decide la implantación definitiva de un título, antes de proceder a ser verificada por ANECA.

7. DIAGRAMA DE PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 71 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

En las reuniones del Comité de Innovación se ponen en común los resultados de los análisis de mercado y competencia, de manera que se pueda identificar y mejorar la oferta formativa de la UEV.

Los directores o coordinadores de Área, Director de Postgrado, junto con el Área de Calidad elaboran y evalúan que el título cumple con las garantías de calidad para su aprobación por los organismos oficiales correspondientes.

Una vez identificado el listado de títulos a impartir en un año académico, se comunica a admisiones para comenzar el proceso de planificación de la promoción de los títulos de la UEV.

9. INDICADORES

- Tasa de abandonos
- Tasa de eficiencia académica
- Tasa de graduación

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de calidad

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Aprobar los diseños de nuevos Títulos de Grado, Máster y Ciclos Formativos de Grado Superior evaluando su conformidad con el modelo educativo de la UEV y las directrices europeas y nacionales relativas a la formación universitaria.
- Rector (rol decano):
 - ✓ Designar y aprobar las Comisiones/equipos de Trabajo y el D.A.
 - ✓ Validación de los nuevos títulos a desarrollar.
 - ✓ Validación del diseño de los planes de estudio.
- Director o Coordinación de Área, Director de Postgrado, Director de Marketing:
 - ✓ Revisar junto con el Dpto. Financiero el estudio de viabilidad económica de las titulaciones.
 - ✓ Determinar, realizar y coordinar el diseño de nuevas titulaciones (Eficiencias).
 - ✓ Ayudar a identificar oportunidades de mercado
 - ✓ Definir los perfiles de admisión de los estudiantes
 - ✓ Realizar estudios de prospección de mercado.
 - ✓ Participar en las rondas de Innovación
- Departamento Financiero
 - ✓ Realizar los estudios de viabilidad de los nuevos títulos.
- Comisión/equipo de Trabajo de cada Facultad:
 - ✓ Determinar los perfiles profesionales de cada título.
 - ✓ Definir el mapa competencial del título en función del perfil profesional.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 72 de 371
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

- ✓ Concretar las metas, objetivos y acciones formativas
- Departamento de Marketing
 - ✓ Realización Análisis de Mercado y Competencia
 - ✓ Diseño de la Oferta Formativa
 - ✓ Participar en los estudios de viabilidad de los nuevos títulos.
 - ✓ Acciones de captación de estudiantes.
- Área de Calidad:
 - ✓ Estudiar los resultados del diseño y desarrollo de nuevas titulaciones y establecer acciones que permitan la mejora de las mismas.
 - ✓ Revisar memoria de verificación del título.
 - ✓ Actuar como nexo de comunicación entre la UEV y las instituciones nacionales (Ministerios, ANECA, Agencias Autonómicas de Calidad) en lo relativo a la definición, diseño y desarrollo y verificación de los Programas formativos de nuevas titulaciones y sus modificaciones.

11. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Acta Junta Académica	Comunicación RR.HH	Informático	3 años
Acta Comité de Operaciones	Dirección General	Informático	3 años
Plan de estudios	AC	Informático	Indefinido
Memoria de verificación	AC	Electrónico	Indefinido
Perfil de admisión	Secretaria	Físico / Electrónico	Indefinido
Acta de las reuniones del Comité de Innovación	Marketing	Electrónico	

12. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 73 de 371
	PGC03 / ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE

1. OBJETO	74
2. ALCANCE	74
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE	74
4. DEFINICIONES	75
5. DESARROLLO DEL PROCESO	75
5.1. FORMACIÓN COMPLEMENTARIA EN COMPETENCIAS	75
5.2. PRÁCTICAS ACADÉMICAS CURRICULARES	76
5.3. DESARROLLO DE LOS IDIOMAS	79
6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCES	80
7. DIAGRAMA DEL PROCESO	81
8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO	82
8.1. GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS CURRICULARES	82
8.2. DESARROLLO DE LOS IDIOMAS	84
9. COMUNICACIÓN	85
10. INDICADORES	85
11. RESPONSABILIDADES	85
12. REGISTRO	87
13. ANEXOS	87

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	VERSIÓN INICIAL	
02	30/05/2016	Adaptación del Procedimiento: - Modificación nombre del procedimiento - Reformular el objetivo y alcance - Actualización del desarrollo del proceso - Modificación del flujograma e instrucciones - Inclusión del campo de comunicación e indicadores - Actualización de las responsabilidades: - Actualización de los registros	1 2 3-6 8-11 12 12 14
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	2-14

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 74 de 371
	PGC03 / ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad	Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:	Fecha:	Fecha:

1. OBJETO

El objetivo del presente procedimiento es el de describir las actividades formativas complementarias que forman parte del plan de estudios del estudiante de la UEV, el seguimiento y la evaluación de estas actividades.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a todas las acciones formativas que debe realizar el estudiante para garantizar que desarrolla todas las habilidades y competencias designadas para cada titulación.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Consejos y directrices de calidad en el EEES
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Ordenación Universitaria
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de cualificaciones y formación profesional (BOE de 20/06/02)
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Memorias de los títulos de Grado, Master Universitario y Doctorado
- ✓ Misión y visión UEV
- ✓ Modelo educativo UEV
- ✓ Normativa interna de la Universidad
- ✓ **PGC04**/Desarrollo de la enseñanza
- ✓ **PGC08**/Orientación profesional
- ✓ **PGC15**/Información pública
- ✓ **PGC16**/Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ **PGC25**/Promoción de la Cultura y la responsabilidad social
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad
- ✓ Planes de estudios
- ✓ Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 75 de 371
	PGC03 / ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

- ✓ Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE de 3/1/07).
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- ✓ Tabla de equivalencias de Roles para Centros Adscritos.

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **AVAP:** Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva.
- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de evaluación de la calidad y acreditación
- ✓ **CC.PP.:** Carreras Profesionales
- ✓ **CFGS:** Ciclos Formativos de Grado Superior
- ✓ **CPEV:** Centro Profesional Europeo de Valencia
- ✓ **CG:** Consejo de Gobierno
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **FCT:** Formaciones en Centros de Trabajo (FCT)
- ✓ **PR:** Programa de la asignatura
- ✓ **SE:** Área de Servicios al Estudiante
- ✓ **TOP:** Talented, Outstanding People
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **VCIA:** Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica.
- ✓ **VR:** Vicerrector

5. DESARROLLO DEL PROCESO

La visión de la UEV recoge como uno de los pilares fundamentales de su modelo educativo, el apoyo a la formación integral del estudiante, al ser un aspecto determinante en la evolución de los estudiantes de hoy hacia su integración y desarrollo en el mercado laboral y en la sociedad. Para ello, la Universidad ha elaborado una serie de programas que permitirán al estudiante el desarrollo de las habilidades que le capaciten para enfrentar de manera exitosa su desarrollo profesional.

5.1. Formación complementaria en competencias.

Para garantizar el desarrollo de las capacidades de los estudiantes de CFGS, Grado, Posgrado y Doctorado, los Órganos de Gobierno de la Universidad han definido una serie de competencias transversales que se desarrollan a través de los planes de estudios de las diferentes titulaciones de la Universidad, junto con las competencias básicas definidas por el Ministerio y las competencias específicas designadas para cada titulación.

En la memoria de verificación que aprueba la ANECA se concretan estas competencias (transversales, básicas o específicas), además se planifica su desarrollo: en qué curso, a través de qué asignatura y actividades en el aula y fuera de ella. La valoración positiva de esta memoria compromete a la Universidad en el desarrollo de las competencias especificadas.

La selección de las competencias específicas que van a formar parte de una titulación se definen en función del perfil de ingreso y egreso identificado para el estudiante. Este diseño se realiza de

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 76 de 371
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

manera colaborativa entre el director de área de la Facultad/Escuela/Escuela de posgrados y el AC. En el caso de los CFGS, es el propio responsable de calidad del Centro Profesional el que colabora en la elaboración de las memorias de verificación junto con los coordinadores de las diferentes facultades. Los planes de estudios vienen dados por los Reales Decretos de cada título y por cada orden de consejería correspondiente a cada título.

En la evaluación del seguimiento de la implantación de las titulaciones, se analiza el desarrollo de las competencias descritas en las titulaciones y el desarrollo de las actividades para lograrlo.

Además, desde el VCIA se diseñan y desarrollan distintas actividades que refuerzan la adquisición de valores como el espíritu creativo y emprendedor, la responsabilidad social, el pensamiento crítico, la pasión por la excelencia, la integridad para ejercer la profesión con ética y la visión global que supone una formación en un entorno internacional y multicultural con personas diversas y medios innovadores. En este sentido, el VCIA es el responsable de la gestión y organización de las actividades de promoción de la cultura y el compromiso social para fomentar *la participación de los* estudiantes en diferentes programas y actividades enfocadas a la cooperación, voluntariado y responsabilidad social, tal y como se explica en el PGC25/Promoción de la cultura y la responsabilidad social.

Asimismo, la UEV considera la formación integral del estudiante como uno de los pilares de su modelo educativo, al ser un aspecto determinante en la evolución de los estudiantes de hoy hacia futuros profesionales que estén plenamente integrados en el mercado laboral y en la sociedad. Por ello, se ha creado un programa de “Actividad Universitaria” dirigido a fortalecer las competencias transversales de los estudiantes.

Para ello, desde las propias Facultades se diseñan y ofertan actividades extracurriculares que forman parte de la asignatura “Actividades Universitarias” con un total de 6 créditos que se encuentra en el plan de estudios de la mayoría de las titulaciones de Grado (en CFGS, esta asignatura es inexistente). Para ello, se elabora una ficha con las áreas que ofrecen actividades en las que se describen las competencias que va a desarrollar el estudiante a partir de la participación en éstas y que quedan plasmadas en la memoria de verificación, tal y como se describe en el PGC24/Verificación, implantación, Seguimiento y Acreditación de titulaciones.

También, desde el CC.PP. se diseñan y desarrollan actividades con el objetivo de potenciar habilidades que refuercen el perfil profesional de los estudiantes, apoyándoles de esta forma para su inserción en el mercado laboral, ya sea como trabajadores por cuenta ajena o por cuenta propia.

5.2. Prácticas académicas curriculares

La UEV consciente de la importancia de las prácticas externas en el desarrollo formativo y competencial del estudiante ha establecido la obligatoriedad de las mismas en la totalidad de los planes de estudio de las titulaciones de Grado (RD1393/2007), además de serlo también, en Postgrado. En CFGS también las prácticas externas son obligatorias y son llamadas Formaciones en Centros de Trabajo (FCT)

Las prácticas académicas curriculares que realizan los estudiantes de la UEV, son las que están definidas en los planes de estudios de cada titulación. Para aquellos casos en los que las prácticas externas impliquen movilidad internacional, el desarrollo de su gestión está recogido en el PGC07/Gestión de la movilidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 77 de 371
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

5.2.1 Planificación de las prácticas curriculares

En primer lugar, se identifican los estudiantes que van a hacer las prácticas durante ese año académico. Una vez que se tienen identificados, se asigna un tutor de prácticas que se encargará de buscar, gestionar y coordinar las prácticas de los estudiantes. En el caso de los posgrados, el tutor de prácticas puede ser el director del título.

El CC.PP. realiza una serie de sesiones informativas con los tutores de prácticas, en estas sesiones se explica el uso de la plataforma www.uem.trabajando.es y otras herramientas con las que cuentan para facilitar su labor en la gestión de las prácticas de los estudiantes.

Para la búsqueda de las prácticas, el tutor cuenta con el apoyo y la colaboración del CC.PP. De esta manera, el tutor puede solicitar el listado con el histórico de las empresas que han colaborado con la UEV, así como los resultados de la evaluación de la satisfacción con las prácticas de los estudiantes que participaron en el programa en años anteriores al AC. Asimismo, el propio estudiante puede participar activamente en el proceso de búsqueda de prácticas en empresas e instituciones, en caso de ser seleccionado por una empresa o una institución para la realización de las prácticas, debe comunicárselo a su tutor de prácticas, que se encargará de hacer el seguimiento y de gestionar la firma del convenio a través del CC.PP.

El tutor de prácticas identifica los perfiles de los estudiantes y sus intereses, de manera que cuando una empresa o una institución solicite un estudiante para la realización de prácticas en sus instalaciones, el tutor pueda asignarlo de la manera más ajustada tanto a las necesidades de la empresa como al perfil y preferencias del estudiante.

En último término, es la empresa o la institución, la encargada de seleccionar al candidato definitivo que va a participar en el programa.

5.2.2. Desarrollo de las prácticas

Desde que los estudiantes se matriculan, y una vez asignadas las empresas (y las instituciones) y los estudiantes en prácticas, el responsable de las prácticas procede a cumplimentar el objetivo formativo en el anexo que firma cada estudiante, el cual contiene información relativa a las tareas a realizar, los horarios y fechas, la remuneración económica si existiese y cualquier otra condición que sea necesaria.

Junto con el Anexo, el CC.PP. hace llegar a la empresa o la institución el formato de Informe de valoración competencial del estudiante, que deberá ser cumplimentado a la finalización de las prácticas por el tutor de empresa (Modelo de informe competencial de acuerdo con el Marco Europeo de Cualificación -MECES-). En cuanto a CFGS, se hace llegar a la empresa o la institución los anexos y el sistema informático de la Consejería de Educación, la normativa especial para las FCT, así como la presentación de anexos de la inspección educativa.

El CC.PP. dispone de un modelo de convenio válido tanto para prácticas curriculares como extracurriculares, en grado y postgrado, según lo establecido en la legislación vigente. Para asegurar que las prácticas curriculares cumplen con las disposiciones legales, el Departamento Legal es el responsable de revisar los convenios de prácticas, en caso de modificación por parte de la empresa de algunas de sus cláusulas. Una vez revisado el convenio se solicita al Consejo de Gobierno su aprobación y conformidad a las condiciones en ellos definidas.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 78 de 371
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

Durante la realización de las prácticas, los estudiantes cuentan con un tutor de empresa o institución que se asegura de integrarle en la misma y hacer el seguimiento de sus actividades durante su estancia en la empresa/centro/institución para alinear sus prácticas con el plan de estudios. La UEV proporciona a dichos tutores la información necesaria para realizar sus funciones tutoriales del modo más efectivo y beneficioso para el estudiante.

Si durante la realización de las prácticas la empresa/institución o el estudiante no estuvieran conformes con el modo en el que se están desarrollando, se pondrán en contacto con el tutor para comunicarle el cese de las mismas, explicando el motivo por el que no es posible su continuación. En ese caso, el tutor iniciará los trámites necesarios para la inclusión del estudiante en un nuevo programa de prácticas.

Para asegurar el correcto desarrollo de este programa, el tutor realiza un seguimiento activo del estudiante a través de diferentes contactos con la empresa o institución.

5.2.3. Finalización y evaluación de las prácticas externas curriculares

El resultado de la gestión de prácticas curriculares se evalúa a través de las siguientes vías:

- 1- El estudiante remite a su tutor de prácticas un informe final (memoria).
- 2- Informe de valoración competencial: al finalizar la realización de las prácticas, los tutores de la empresa cumplimentan el informe de valoración competencial (Modelo de informe competencial de acuerdo con el Marco Europeo de Cualificaciones-MECES-) que incluirá, además, cuestiones relativas a competencias específicas de cada titulación. Una vez finalizado, se envía, bien a los tutores académicos o Director de programa de Postgrado según corresponda o bien, al CC.PP. y el tutor académico de prácticas en caso de haberlo. Este informe incluye la valoración de las actividades prácticas realizadas por el estudiante y se tendrá en cuenta para la evaluación y calificación final de la materia, junto a la memoria realizada por el estudiante como establece el art.4 del Reglamento de Evaluación de Grado.
- 3- Evaluación de satisfacción tanto de los estudiantes con las prácticas como de la empresa: los estudiantes y la empresa deben cumplimentar el cuestionario de satisfacción con las prácticas facilitado por el tutor de las prácticas vía email, posteriormente se enviará al Área de Calidad para su análisis tal y como se describe en el PGC19/Satisfacción de los grupos de interés.

5.2.4. Estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Superior

Los CFGS tienen incluido en su plan de estudios la realización de Formación en centros de trabajo (FCT) que, como se recoge en el currículo, estas prácticas llevan asociadas una serie de créditos y de horas que serán reconocidas en el título de los estudiantes.

La realización de estas prácticas suele coincidir con el último trimestre del segundo año del ciclo y para su realización, el estudiante se matricula como si de un módulo más del ciclo se tratara.

Para la realización de las prácticas, se asigna a los estudiantes un tutor de prácticas que, junto con el Director del Centro Profesional, son los encargados de buscar prácticas para los estudiantes. Una vez establecido el contacto, es necesario establecer un convenio de colaboración entre la empresa y el Centro Profesional Europeo de Valencia. Para que el estudiante pueda realizar las prácticas es

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 79 de 371
	PGC03 / ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

necesario firmar el anexo facilitado por la propia Generalidad Valenciana entre el tutor de las prácticas, el estudiante, la empresa, el Director del Centro Profesional.

5.2.5. Prácticas externas internacionales

La Universidad Europea de Valencia, consciente de la importancia del fomento de la internacionalidad de sus estudiantes también ofrece la posibilidad de realizar prácticas en empresas a nivel internacional. Para ello, se elaboran diferentes convenios para facilitar la integración de los estudiantes en empresas extranjeras.

El establecimiento de acuerdos con empresas externas se puede realizar a través de los siguientes acuerdos, tal y como se recoge en el PG/C07 de gestión de la movilidad.

- A. **Acuerdo UEV-Empresa/Hospital.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen dentro de la Unión Europea o cualquier parte del mundo en empresas, instituciones, hospitales y/o clínicas con las que la Universidad Europea de Valencia tiene un acuerdo establecido, y por un periodo entre tres y doce meses.
- B. **Acuerdo UEV-Universidad.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen a través de una universidad europea con la que la UEV tenga un acuerdo Erasmus establecido. El periodo de prácticas será de entre tres y doce meses.

5.3. Desarrollo de los idiomas

La formación de los estudiantes de la UEV, vendrá a completarse con la asignatura de inglés como materia obligatoria en todas las titulaciones de Grado. Para cada titulación se ha establecido un nivel meta que los estudiantes deben acreditar para poder superar la asignatura, y, por lo tanto, obtener el título correspondiente. Al matricularse en una titulación de Grado, el estudiante realiza una prueba de nivel de inglés para conocer el nivel en el que se encuentra y poder planificar su proceso de aprendizaje para alcanzar el nivel meta que es preciso superar antes de finalizar la titulación.

El soporte para el desarrollo de esta asignatura se sustenta en *Language Center*. Este centro de aprendizaje de idiomas se centra especialmente en la enseñanza del inglés y español, poniendo a disposición de los estudiantes toda una serie de recursos que les permitirá alcanzar el nivel meta establecido para aprobar la materia.

Los cursos que ofrece el *Language Center* para ir superando los niveles se ofrecen en un formato híbrido flexible adaptándose a las necesidades de cada tipo de estudiante. Los estudiantes que realizan los cursos principalmente en un formato presencial en la Universidad, cursan inglés combinando contenido online con clases presenciales. Aquellos alumnos que optan por estudios online reciben los contenidos y docencia de los cursos de inglés únicamente en este formato.

El alumno matricula dentro del proceso de matriculación los cursos de inglés. Se ofrece una variedad amplia de horarios para que el alumno pueda encajar los cursos por nivel según sus necesidades horarias.

Una vez superado el nivel meta exigido por cada titulación el alumno podrá seguir cursando inglés sin coste asociado.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 80 de 371
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

En el caso de los Ciclos Formativos de Grado Superior, al igual que las titulaciones de Grado, incorporan inglés como materia obligatoria, por lo que los estudiantes contarán con clases presenciales, durante el primer curso, durante el segundo curso se incorporará el inglés dentro de cada módulo de forma progresiva, en su horario académico para avanzar en el dominio de este idioma.

La evaluación del estudiante en cada curso se hace de forma continua en base al desarrollo de las competencias en escritura, lectura, comprensión y expresión en lengua inglesa y la participación en clase, según el marco común europeo de referencia para las lenguas.

La evaluación de la asignatura de inglés, le corresponderá al profesor asignado por el departamento, que aparte de considerar la evaluación realizada durante el curso de su nivel meta, valorará la realización de un trabajo de inglés específico y su posterior presentación por parte del estudiante y versará sobre alguna materia de la titulación.

Hay titulaciones que tienen asignaturas que exigen otros idiomas aparte del inglés, en estos casos, el Language Center facilitará la adquisición de los idiomas requeridos para la superación de la titulación

Los estudiantes TOP, además de superar el nivel meta establecido por sus respectivas titulaciones deberán cursar un tercer idioma, tal y como se explica en el proceso PGC25/Promoción de la cultura y la responsabilidad social.

Pueden completar además su formación con otras actividades como las descritas en el PGC07/Gestión de la movilidad y PGC08/Orientación profesional.

Los profesores de la UEV disponen de formación en inglés, bien para ampliar sus conocimientos en este idioma, o bien para impartir una asignatura de contenidos en idioma inglés. También se ofrece apoyo al personal docente para la preparación de actividades en inglés en el aula.

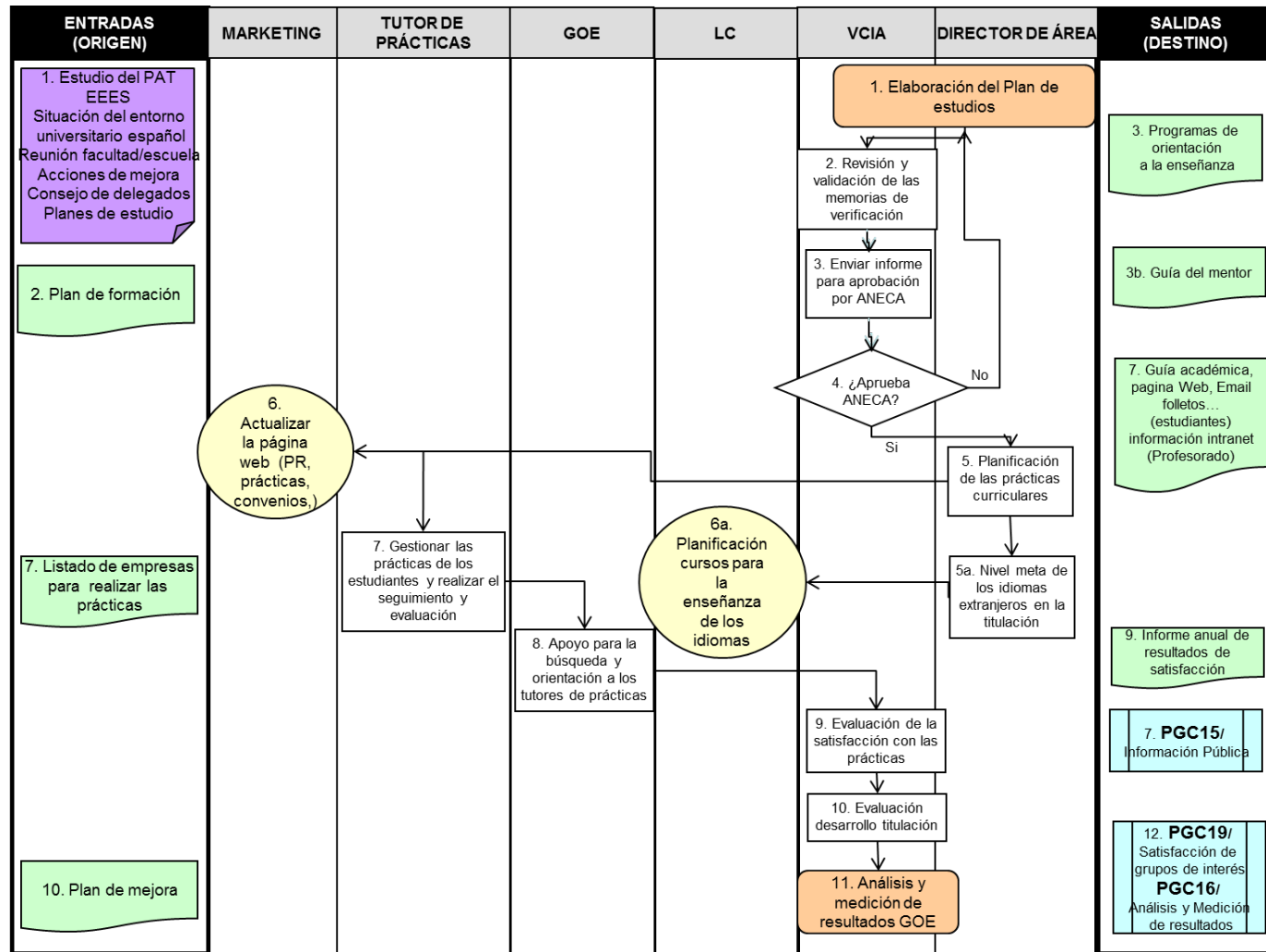
Los estudiantes realizan una encuesta de satisfacción con los servicios recibidos del Language Center, con los cursos de inglés y el con el profesorado. Estas encuestas son evaluadas desde el AC que, finalmente, remite los resultados obtenidos al laboratorio de idiomas

6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el VCIA actualizándolo cuando se considere necesario. Como input para conocer los desajustes en el desarrollo de este proceso, se utilizan las encuestas de satisfacción los grupos de interés con los programas de prácticas, con el Language Center y con el profesorado. Estas encuestas son analizadas tal y como se describe en el PGC19/Satisfacción con los grupos de interés. Así mismo, a partir de dichas conclusiones el AC, junto a los departamentos implicados en este proceso, se establecerán los planes de acción que estimen.

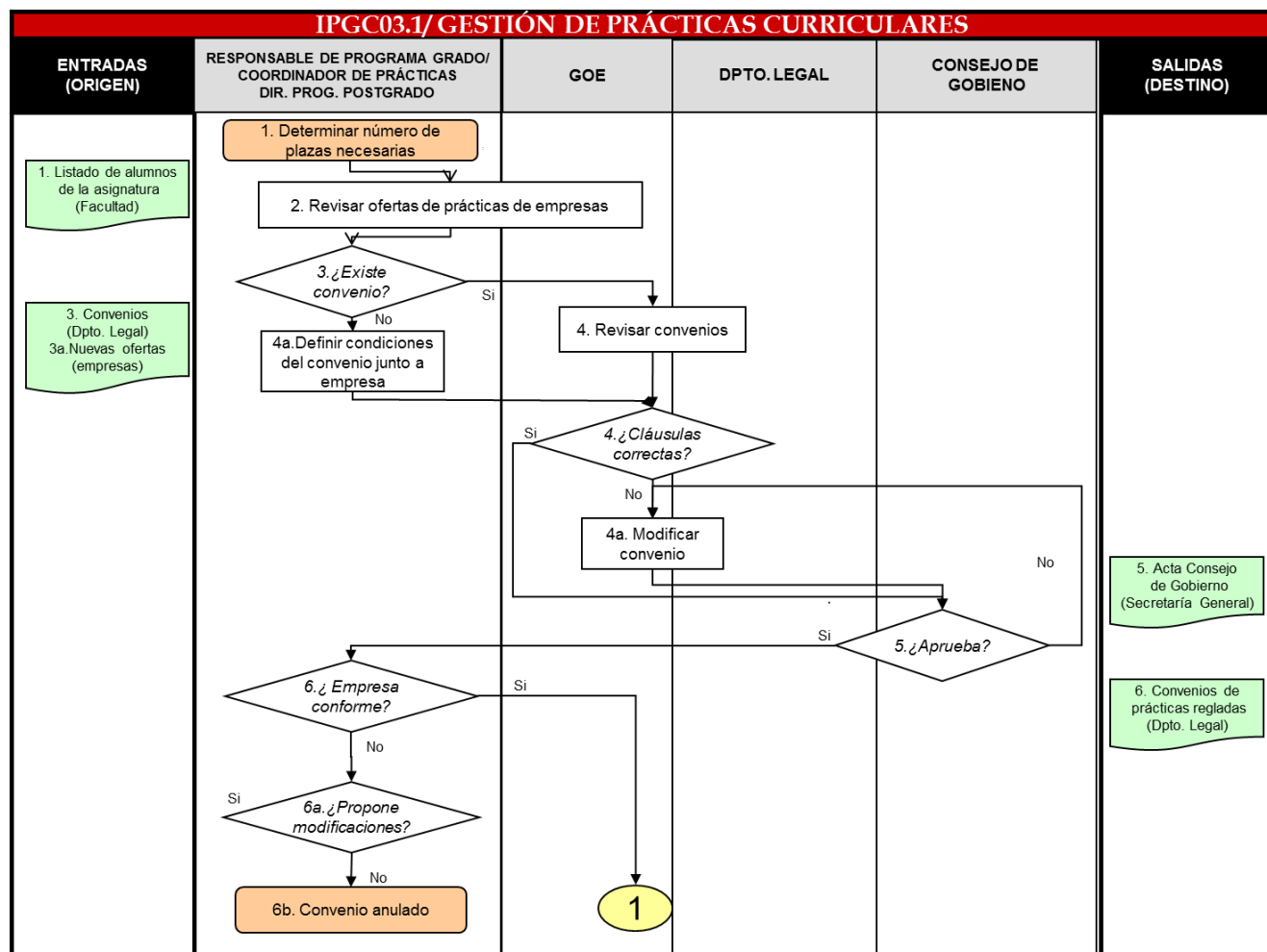
Los responsables de Calidad de las Facultades / Centro Profesional / Escuela de Postgrado, junto con los Responsables de programa, Directores de Postgrado y Director de Máster, y el CPEV, el S.E. revisan la correcta implantación de las acciones de mejora que se deriven de la revisión del sistema y sean de aplicación en su Facultad/Escuela / Centro con respecto a las actividades académicas del estudiante.

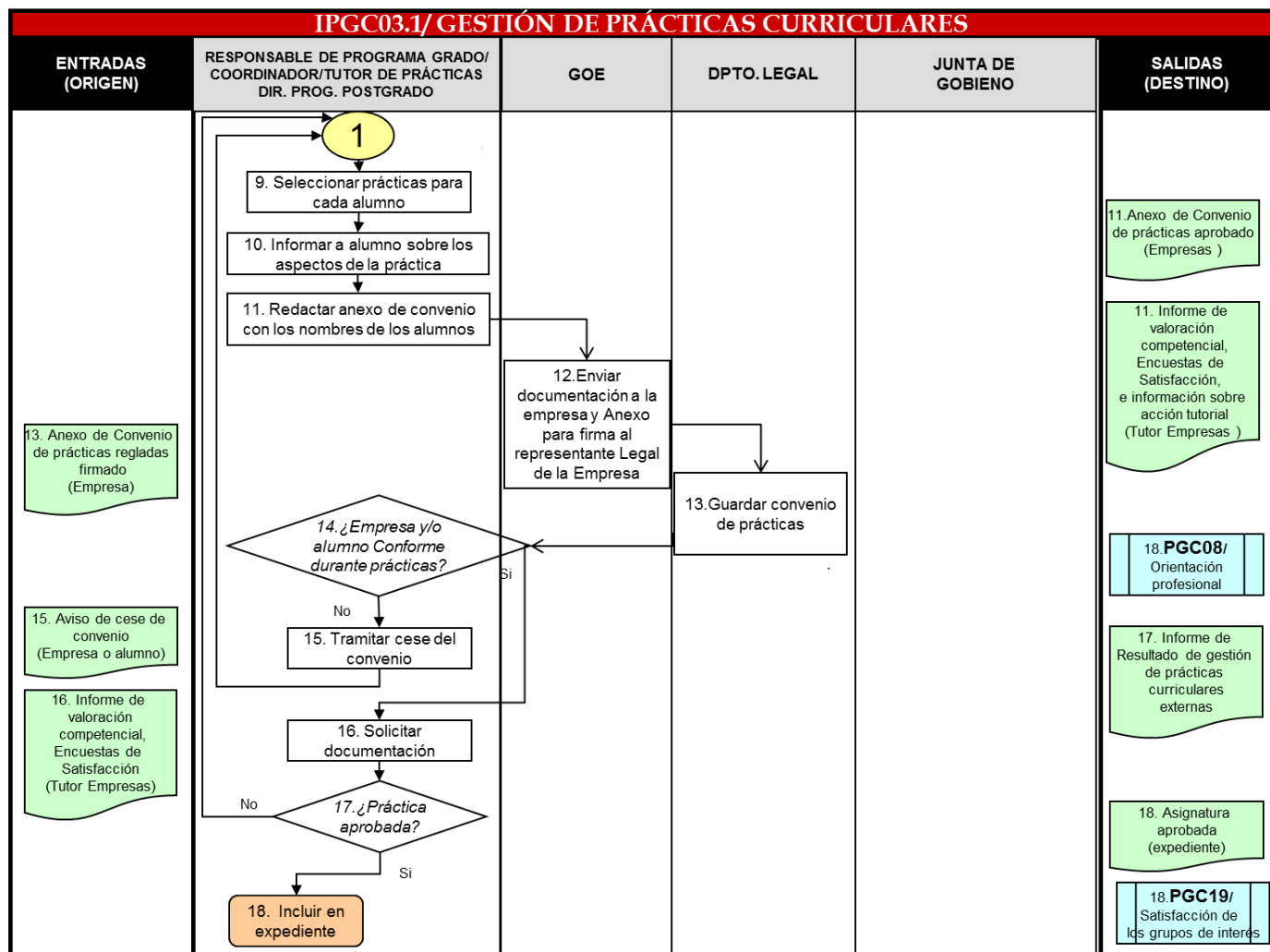
7. DIAGRAMA DEL PROCESO



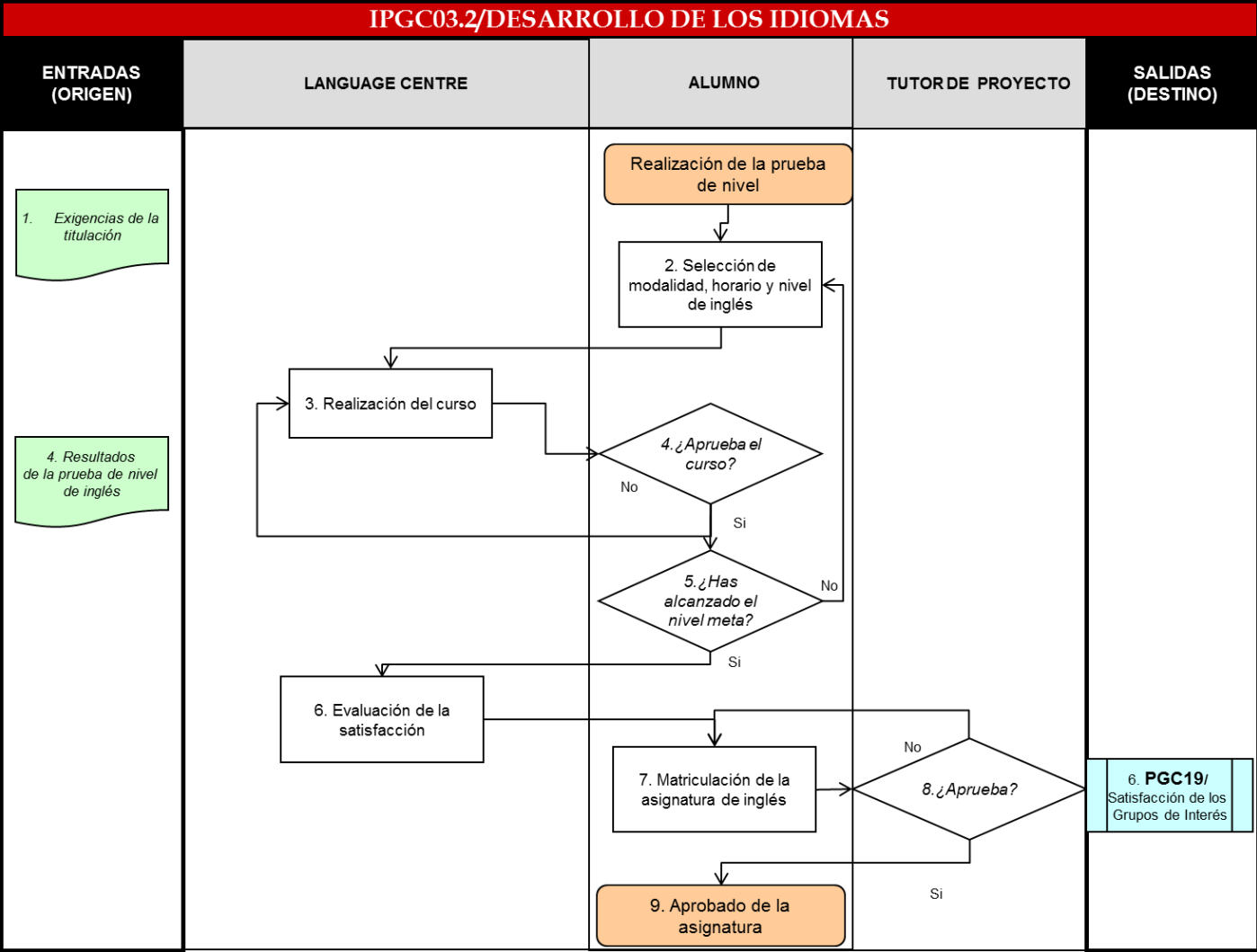
8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO

8.1. IPGC03.1 Gestión de las prácticas curriculares





8.2. IPGC03.2 Desarrollo de los idiomas



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 85 de 371
	PGC03/ ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

9. COMUNICACIÓN

Las actividades formativas complementarias en las que debe participar el estudiante se le comunican a través de su plan de estudios, en el que se especificará la existencia o no de prácticas, el nivel meta de conocimiento de la lengua inglesa que debe alcanzar al finalizar sus estudios y las competencias que va a desarrollar durante el estudio de las diferentes asignaturas que componen su titulación.

Los canales de comunicación con el estudiante son a través de la página web y del campus virtual.

El tutor, para la realización del seguimiento de las prácticas de los estudiantes, utiliza tanto el teléfono como la comunicación vía e-mail.

El CC.PP., además de la comunicación vía e-mail y asistencia presencial a los estudiantes y docentes, utiliza como plataforma el campus virtual y la herramienta www.uem.trabajando.es para informar de las diferentes oportunidades de empleo o prácticas para los estudiantes.

Las competencias que se estipulan para cada titulación quedan reflejadas en la memoria de verificación del título y en los PR que se encuentran en la página web de la universidad.

El Language Center también cuenta con una página web a través de la que informa tanto de la oferta formativa que tiene como los medios de los que dispone.

10. INDICADORES

- Existencia y desarrollo de los mapas competenciales de titulación
- Nivel de inglés medio de los estudiantes
- % de asignaturas en inglés
- Satisfacción con las prácticas
- Satisfacción con el CC.PP.

11. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Área de Calidad:
 - ✓ Realizar las encuestas de valoración del CC.PP. y del Language Center.
 - ✓ Estudiar resultados obtenidos de la valoración de con dichas actividades.
 - ✓ Comunicar a los grupos de interés las conclusiones obtenidas a partir del estudio de los resultados de orientación al estudiante y las encuestas de satisfacción.
 - ✓ Colabora con las Facultades en la elaboración de las memorias de verificación, en concreto en la planificación de las competencias de cada titulación.
 - ✓ Coordinar la comunicación entre las facultades y los órganos de certificación.
- CC.PP.:
 - ✓ Planificar y coordinar las acciones relacionadas con las prácticas y la orientación profesional de los estudiantes, en colaboración con los tutores de prácticas.
 - ✓ Servir de enlace entre la empresa y el estudiante para la firma de los convenios para la realización de las prácticas.
 - ✓ Gestionar la página web: www.uem.trabajando.es

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 86 de 371
	PGC03/ ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

- Director de Postgrado:
 - ✓ Hacer el seguimiento de los estudiantes de prácticas.
 - ✓ Proporcionar a los estudiantes la información y orientación adecuada en cada momento del proceso enseñanza aprendizaje.
- Director de Área:
 - ✓ Establece convenios y/o alianzas con socios de reconocido prestigio.
 - ✓ Elabora la memoria de verificación incluyendo las competencias que debe desarrollar el estudiante.
- Directores académicos de Facultad/ Escuela y Director Académico del Centro Profesional:
 - ✓ Coordina el asesoramiento a los estudiantes de manera permanente.
 - ✓ Mantiene reuniones de seguimiento con tutores de prácticas y/o profesores
- Dpto. Marketing:
 - ✓ Elaborar las campañas, cartelería, etc., necesarias para difundir las acciones de orientación y actualizar el contenido de la página web.
- Tutores de prácticas /Responsable de programa:
 - ✓ Hacer una prospección entre empresas para encontrar empresas que quieran ofrecer prácticas a los estudiantes de la UEV.
 - ✓ Hacer el seguimiento de los estudiantes durante la duración de la práctica.
 - ✓ Evaluar los conocimientos y destrezas adquiridas por el estudiante durante la realización de las prácticas.
- Language Center:
 - ✓ Programar las acciones formativas para garantizar el aprendizaje del idioma por parte del estudiante.
 - ✓ Poner a disposición de los estudiantes, los recursos materiales e instalaciones suficientes para poder adquirir los conocimientos de forma adecuada.
- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Definir una serie de competencias transversales a todos los estudiantes de la UEV.
- Responsable de calidad del Centro Profesional Europeo de Valencia:
 - ✓ Elaborar las memorias de verificación de los Ciclos Formativos de Grado Superior.
 - ✓ Coordinar la comunicación con los organismos oficiales.
- S.E:
 - ✓ Gestión y organización de las actividades de promoción de la cultura y el compromiso social dentro de la Universidad.
- Tutores de prácticas curriculares:
 - ✓ Colaborar en la búsqueda de prácticas en empresas para los estudiantes.
 - ✓ Realizar el seguimiento de los estudiantes durante la realización de las prácticas
 - ✓ Identificar los perfiles y preferencias de los estudiantes para asignarlos de la manera más satisfactoria a una práctica.
 - ✓ Evaluar la memoria de las prácticas realizada por parte de los estudiantes.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 87 de 371
	PGC03/ ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 03

- ✓ Enviar el cuestionario de satisfacción con el estudiante en prácticas al tutor de la empresa.
- Departamento de Legal:
 - ✓ Revisar y validar los cambios que se quieran introducir en los convenios con las empresas.
 - ✓ Revisar y validar todos los nuevos convenios.

12. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el PGC18/ Control de Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Planes de orientación a la enseñanza	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica	Informático	3 años
Guía académica	Dpto. Marketing	Papel, informático(Web)	3 años
Convenios con las empresas para realizar las prácticas	CC.PP./CPEV	Papel, informático(Web)	3 años
Anexo firmado por el estudiante	CC.PP./CPEV	Papel, informático(Web)	3 años
Memoria de Resultados de las prácticas	Tutor de prácticas	Informático	3 años
Informe de resultados evaluación encuestas de satisfacción	AC	Informático	3 años

13. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 88 de 371
	PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

OBJETO	89
ALCANCE.....	89
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	89
DEFINICIONES	89
DESARROLLO DEL PROCESO.....	90
.....5.1. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES	90
.....5.2. REALIZACIÓN DE TRABAJO FIN DE GRADO, CFGS Y FIN DE MÁSTER	92
REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO.....	92
DIAGRAMA DEL PROCESO	94
COMUNICACIÓN	95
INDICADORES.....	95
RESPONSABILIDADES	95
REGISTROS	97
ANEXOS.....	98

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-10
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-10
03	20/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-10
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 89 de 371
	PGC04 / DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es el de describir el desarrollo de las actividades formativas de la UEV y los mecanismos para asegurar que se alcanzan los objetivos y metas definidos para cada titulación.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a todas las acciones formativas implicadas en el desarrollo de las enseñanzas relativas a las titulaciones de Grado, Máster impartidas en la UEV y Ciclos Formativos de Grado Superior.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Consejos y directrices de calidad en el EEES
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Ordenación Universitaria
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de cualificaciones y formación profesional (BOE de 20/06/02)
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Memorias de verificación de los títulos de Grado, Master Universitario
- ✓ Objetivos y metas de los Planes de estudios
- ✓ PGC03/Actividades académicas complementarias
- ✓ PGC06/Mentoría
- ✓ PGC07/Gestión de la Movilidad
- ✓ PGC08/Orientación profesional
- ✓ PGC15/ Información pública
- ✓ PGC16/ Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ PGC19/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Plan estratégico de la Universidad
- ✓ Programas de las asignaturas
- ✓ Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE de 3/1/07).
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de Títulos
- ✓ **CG:** Consejo de Gobierno
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CPEV:** Centro Profesional Europeo de Valencia
- ✓ **DA:** Director Área.
- ✓ **DAC:** Director Académico
- ✓ **DD:** Director de Departamento

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 90 de 371
	PGC04 / DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

- ✓ **EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior
- ✓ **NET-UEM:** sub departamento perteneciente al área TIC responsable de la gestión del Campus Virtual.
- ✓ **PA.:** Planificación Académica
- ✓ **PR:** Programa de la Asignatura
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **SIGECA:** Sistema de gestión de calificación académica.
- ✓ **TFM:** Trabajo Fin de Máster
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **VCIA:** Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Planificación de las actividades

Tras haber definido los títulos que se van a incorporar a la oferta formativa de la UEV, se define la modalidad de impartición de cada título, la fecha de inicio y fin y la definición de los objetivos para cada título que se vaya a ofertar. A continuación, es el coordinador académico el encargado de establecer los horarios. A continuación, la secretaría académica tiene el cometido de incluirlas en la aplicación de gestión informática de las titulaciones, SIGECA.

Una vez formalizada la oferta formativa, el Director de Departamento se encarga de la asignación de las diferentes materias y asignaturas al claustro, para ello, junto con el D.A./Coordinador de los CFGS componen los horarios definitivos. La asignación de aulas según el número de estudiantes corre a cargo de PA. Finalmente, asigna el claustro que va a impartir las diferentes materias. Durante la planificación del curso académico siguiente, los Directores de Departamento determinan los docentes necesarios para la impartición de cada materia. Para ello, deben tener en cuenta el perfil requerido de profesores genéricos y el perfil de profesores específicos necesario para la impartición. Cuando el perfil requerido para impartir el programa formativo requiera la incorporación de nuevo personal, la selección del mismo se llevará a cabo de acuerdo al PGC10/Selección y Desarrollo, en concreto según lo que se especifica en la Instrucción IPGC10.3. Una vez establecidos los grupos y asignadas las aulas, materias y personal docente, se puede comenzar el proceso de matriculación de estudiantes.

El Director de Departamento, el Director Académico de cada Facultad/Escuela, junto con el Coordinador de Autoría para las titulaciones on-line, son los responsables de garantizar los contenidos y la coordinación entre materias del mismo curso y del resto de cursos de la titulación, así como de solicitar los recursos materiales y humanos necesarios para el desarrollo de la enseñanza. La UEV, para garantizar esa coordinación entre materias, se apoya en el Campus Virtual basado en la plataforma Blackboard. Este gestor de contenido permite a los profesores, coordinadores y asistentes de programa de postgrado y on-line actualizar noticias, generar foros, destacar eventos, mantener actualizados los programas de las asignaturas de cada titulación, subir la documentación que estimen oportuna, etc. De esta manera se organizan las asignaturas, documentos, ejercicios y tareas de forma virtual en contacto permanente con los estudiantes.

Los estudiantes que matriculen por primera vez una asignatura online, deberán realizar el Módulo 0 o Módulo de familiarización con el campus virtual. En este módulo el alumno tendrá a su

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 91 de 371
	PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

disposición una Guía de Navegación por el Campus que le orientará en el manejo de las herramientas de comunicación (chat, foro, envío de mensajes, etc.), en la realización de actividades individuales y grupales (tareas, wikis,...), y en el acceso a los contenidos de las materias. A lo largo de la realización de este Módulo, el alumno contará con el apoyo del asistente de programa on-line que le asesorará en su recorrido por el aula virtual y resolverá sus dudas al respecto.

La actualización de datos de estudiantes y docentes implicados en las asignaturas activas en campus virtual, se realiza todas las noches mediante la ejecución automática de un proceso de integración de datos de SIGECA a Blackboard. Todas las modificaciones o actualizaciones de información llegan a los estudiantes a la cuenta de correo que tengan habilitada para ello en el campus virtual. En el Departamento TIC, el área de Net-UEM se encarga de gestionar el campus virtual y dar soporte a docentes y demás personal de la UEV, resolviendo incidencias y recogiendo peticiones respecto al campus virtual. En relación a la innovación tecnológica, desde el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica, se da soporte a las diferentes Facultades/Escuelas para detectar innovación tecnológica que se puede incorporar. Además, la universidad cuenta con un servicio de Ayuda Técnica para estudiantes al que se accede desde el campus virtual para resolver incidencias y/o dudas técnicas.

Una vez seleccionado el claustro de profesores que va a impartir docencia en la titulación, cada Director de Departamento o Director de Programa de Postgrado en Escuelas, o Coordinador del CPEV modelo pedagógico de la Universidad, algunas pautas para el manejo del campus virtual y el programa formativo. Para ello, el Director de Departamento realiza reuniones periódicas con el claustro asignado a su departamento.

Los docentes, con la información definida anteriormente, desarrollan los programas de las asignaturas, teniendo en cuenta aquellas metodologías y actividades más adecuadas para el proceso de enseñanza, que permitan alcanzar los objetivos y metas comprometidas en las memorias de verificación, asegurando la adquisición de las competencias definidas. Los Directores Académicos son responsables de hacer el seguimiento y garantizar el correcto desarrollo de la enseñanza, tal y como se detallan en el punto 8 Responsabilidades del presente procedimiento. Además, los profesores cuentan con la figura del profesor que realiza el acompañamiento del personal docente que se incorpora a la Universidad, de manera que el proceso de adaptación sea más sencillo.

En el caso de los Postgrados, es el Director de Postgrado quien vela por la coherencia de contenidos y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes durante el desarrollo de la enseñanza. Asimismo, es responsable de la gestión de recursos materiales y de logística.

Los profesores de las asignaturas, evaluarán los logros alcanzados de los estudiantes, otorgándoles una calificación. Para ello, considerarán las diferentes evidencias derivadas del proceso de enseñanza (exámenes, exposiciones, trabajos finales...etc.). Para los estudiantes que cursen enseñanzas presenciales, se establece la obligatoriedad de la asistencia a las clases como parte necesaria del proceso de evaluación y para dar cumplimiento al derecho del estudiante a recibir asesoramiento, asistencia y seguimiento académico por parte del profesor. A estos efectos, los estudiantes deberán utilizar el sistema tecnológico que la Universidad pone a su disposición, para acreditar su asistencia diaria a cada una de las clases. Dicho sistema servirá, además, para garantizar una información objetiva del papel activo del estudiante en el aula. Para el

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 92 de 371
	PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

acompañamiento del estudiante en la adquisición de las competencias, el Director de Departamento junto con el Director Académico seleccionan al mentor pedagógico más oportuno para los estudiantes y se lo comunican al docente y al estudiante a través del campus virtual.

Además, la Universidad Europea de Valencia proporciona a sus estudiantes la posibilidad de realizar actividades formativas en áreas como medioambiente, responsabilidad social, cultura y deporte etc. En el caso de estudiantes de Grado, estas actividades podrán obtener reconocimiento de créditos como Actividades Universitarias, según el Real Decreto 861/2010, y de acuerdo con el artículo 46.2.i. de la Ley Orgánica 4/2007 de Universidades, estas actividades se realizan según lo establecido en el procedimiento PGC25/Promoción de la cultura y la responsabilidad social.

5.2. Realización de trabajo fin de grado, CFGS y fin de máster

Los Títulos Oficiales de Grado, Máster Universitario y Ciclos Formativos incluyen como una de sus materias la realización de Trabajo de fin de Grado y Máster o Proyecto final de Ciclo. Para el desarrollo del mismo, se requiere la figura de un tutor que oriente al estudiante durante su realización.

Estos tutores ayudarán al estudiante a realizar una planificación adecuada de las actividades que conlleva realizar el trabajo y pondrán a su disposición sus conocimientos y experiencias en el área de estudio y realizarán el seguimiento de los progresos del tutelado, con el fin de lograr que alcance los objetivos planificados y cumplan sus expectativas de la manera más eficiente.

Estos trabajos han de ser presentados a una comisión/tribunal que evaluará su aprobación. La composición de esta comisión/tribunal es aprobada en Junta de Facultad/Escuela/CPEV. La composición de los tribunales de evaluación de Proyectos Fin de Máster será aprobada por el Director de Postgrado correspondiente.

Una vez el Tutor/Director de TFG, CFGS y TFM determine que el trabajo/proyecto/ está completo y está listo para evaluación, se lo comunicará al estudiante para que proceda a preparar su exposición, y a la comisión/tribunal para que lo evalúe.

La evidencia de la aprobación del proyecto/trabajo queda reflejada en el acta de la comisión/tribunal y en el expediente del estudiante.

En el caso de que la comisión/tribunal considere que el trabajo/proyecto no alcanza los objetivos establecidos, el estudiante podrá decidir si lo presenta de nuevo mejorado o escoge otro tema diferente. Así mismo, podrá decidir cambiar de tutor/director de trabajo/proyecto/.

6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

Periódicamente se reúnen en Junta de Facultad los Directores/Decanos de cada una de las Facultades/Escuelas, con los Directores Académicos, Directores de Departamento, Directores de Área y los responsables de programa de cada título. En estas reuniones se analizan los objetivos generales resultantes de las reuniones del CGC, así como se evalúan los resultados obtenidos en relación a las propias titulaciones y el claustro. Para ello se utiliza la información obtenida de las encuestas de satisfacción con el personal docente, las encuestas de la Universidad, de satisfacción con el programa, etc. tal y como se explica en el PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés. Esta información se utilizará para aprobar los planes de mejora que se expondrán en las reuniones del CGC y se analizarán los logros obtenidos a partir de ellos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 93 de 371
	PGC04 / DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

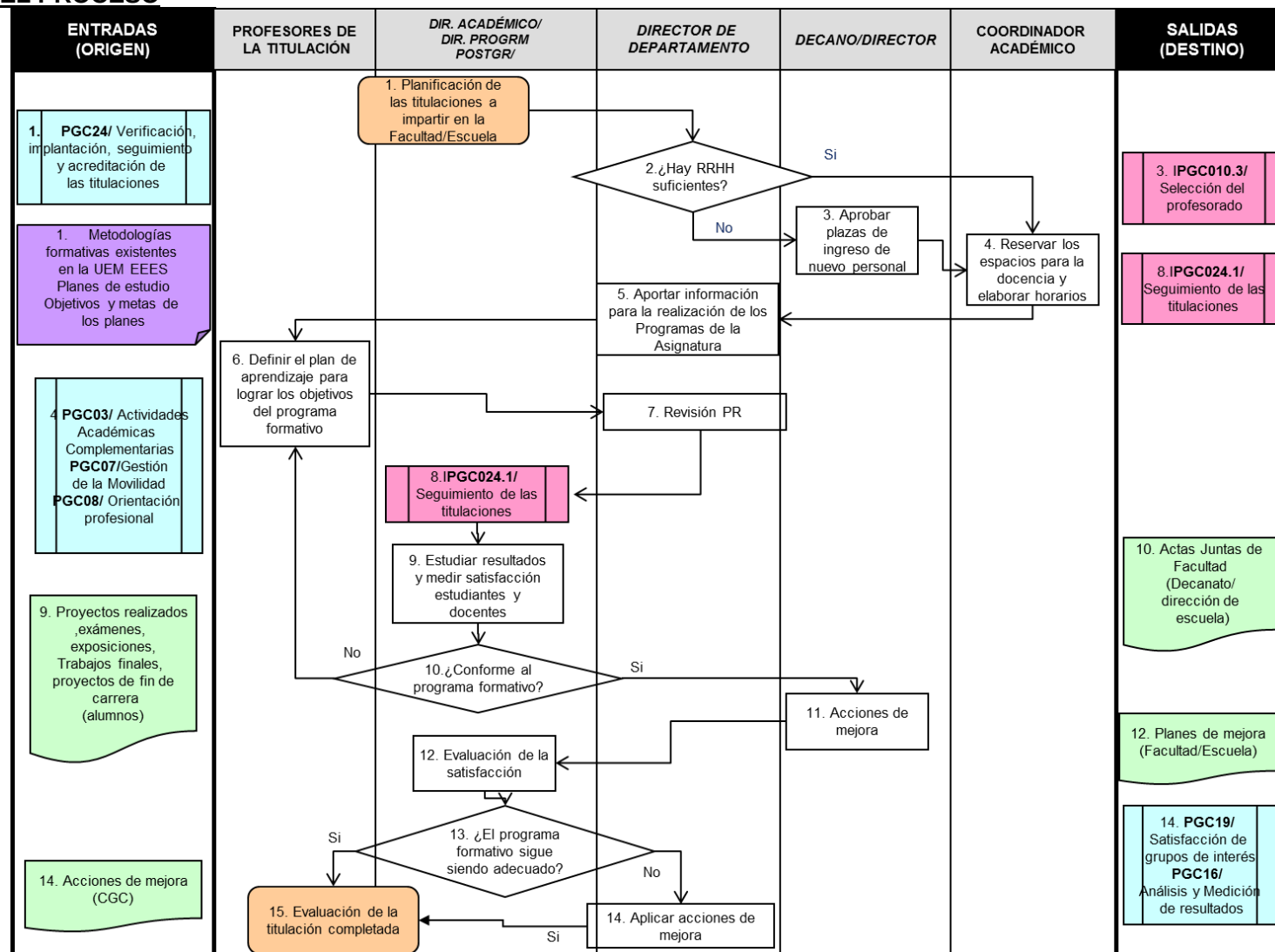
En las Juntas de Facultad se analizan los objetivos y conclusiones que se han expuesto en el CGC de manera que se alinee de manera coherente la estrategia global de la Universidad con la de las Facultades/Escuelas.

El director académico se reúne también de forma periódica con el Responsable del programa, de manera que se puedan alinear las estrategias de calidad. Así mismo el Director Académico también se reúne con el coordinador académico para realizar el seguimiento en cuanto a la gestión de las diferentes titulaciones y su impacto en los estudiantes.

Los resultados del desarrollo de la enseñanza son medibles a través de los indicadores del SGIC. Estos son gestionados desde el AC, con la colaboración los Directores Académicos de Facultad/Escuela y Centro Profesional, quienes, con carácter anual, recopilan y analizan los resultados obtenidos para posteriormente enviarlo al AC.

La información facilitada se gestionará tal y como se indica en el PGC16/Análisis y Evaluación de resultados. Además, el AC realiza una encuesta de la satisfacción de los grupos de interés con las actividades docentes y no docentes asociadas al desarrollo de la enseñanza, que es analizada como se describe en el PGC19/Satisfacción de los grupos de interés.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 95 de 371
	PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

Periódicamente los Directores de Departamento mantienen reuniones con los delegados y profesores con el fin de obtener información que permita detectar las necesidades de mejora. En las reuniones de Juntas de Facultad, participan el Director/Decano, el Director Académico, el Director de Departamento y el Director de área, de manera que se pone en común y se comenta la estrategia que se va a desarrollar en el ámbito de la Facultad y Escuela para desarrollar la Estrategia de la Universidad y hacer llegar su Modelo Académico. Esto se evidencia a través de las actas de dichas reuniones.

Para la selección y contratación de personal docente, los directores de departamento se reúnen con los Decanos/Directores de Facultades/Escuela, tal y como se detalla en la Instrucción IPGC10.3/Selección de profesorado.

Además, anualmente, el Director académico, revisa la adecuación de las metodologías, actividades de aprendizaje y procedimientos de evaluación y comunica a los profesores vinculados al título, si es preciso, los ajustes oportunos para adecuarlos a los objetivos y metas del modelo académico de la organización.

9. INDICADORES

- Satisfacción de los titulados (egresados) con la formación recibida
- Satisfacción de los estudiantes con la formación recibida en la titulación
- Satisfacción de los estudiantes con la coordinación de la titulación
- % Doctores
- Satisfacción de los profesores con la coordinación en el plan de estudios
- Desarrollo de proyectos transversales y materias integradas

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Directores Académicos de cada Facultad/Escuela

- Participantes en el proceso:

- Decano/Dirección de Escuela
 - ✓ Aprobar en junta de facultad la composición de los tribunales de evaluación de los trabajos fin de grado y master y las tesis presentadas.
 - ✓ Servir de vehículo en la comunicación de las conclusiones del CG y los miembros de las Facultades/Escuelas.
- Director Académico:
 - ✓ Supervisar junto con el Director de Departamento las distintas actividades formativas.
 - ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con el desarrollo de la enseñanza.
 - ✓ Estudiar resultados de la actividad docente y establecer acciones que permitan la mejora de las mismas.
 - ✓ Realizar el seguimiento de los títulos para garantizar su alineación con la estrategia de la Universidad y con su modelo académico.
 - ✓ Mantener reuniones de coordinación con el Director de departamento.
 - ✓ Realiza la elaboración de los horarios junto a los Directores de Departamento

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 96 de 371
	PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

- Planificación Académica
 - ✓ Coordina los elementos logísticos tales como los espacios necesarios para el desarrollo de la actividad docente junto a Dirección académica.
 - ✓ Coordina la elaboración de los horarios junto a los Directores de departamento.
- Responsable NET-UEM:
 - ✓ Gestionar el campus virtual.
 - ✓ Proporcionar soporte Técnico en todo lo referente al campus virtual.
- Director de Departamento:
 - ✓ Definir los profesores adecuados al perfil requerido en cada asignatura.
 - ✓ En caso necesario, solicitar nuevo personal a RRHH.
 - ✓ Coordinar las actividades del claustro en relación a la gestión de las asignaturas de las titulaciones.
 - ✓ Supervisar los contenidos de la titulación y vela por la coherencia y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes.
- Tutor de trabajo de fin de curso
 - ✓ Planificar junto al estudiante las actividades a realizar para la realización, presentación y aprobación del proyecto/Máster.
 - ✓ Orientar al estudiante en la búsqueda de información, realización de estudios, preparación de informes...etc.
 - ✓ Hacer seguimiento del estado de los proyectos/tesis y solicitar al tribunal su evaluación cuando esté finalizado.
- Coordinador del CPEV
 - ✓ Recopilar los resultados de los indicadores asociados a los programas formativos y cualquier otra información que permita obtener conclusiones sobre la adecuación de la actividad docente a las expectativas de los grupos de interés y la Universidad como organización.
- Profesor de la titulación:
 - ✓ Revisar la adecuación de las actividades de aprendizaje a los objetivos y metas de los planes de estudio, asegurando la adquisición de las competencias definidas.
 - ✓ Establecer las metodologías y actividades de aprendizaje más adecuadas para que el proceso de enseñanza-aprendizaje se realice de forma eficaz, cumpliendo con las expectativas de los estudiantes inscritos en sus asignaturas.
 - ✓ De acuerdo a las memorias de la titulación, mantener actualizados a través de la plataforma Blackboard los programas de las asignaturas de cada titulación
 - ✓ Realizar la evaluación de los estudiantes.
- Director de Programa de Postgrado:
 - ✓ Definir los profesores adecuados al perfil requerido en cada asignatura
 - ✓ Asignar tutores de proyecto/tesis en función de las necesidades de los estudiantes.
 - ✓ Hacer el seguimiento de los estudiantes tutelados, en asignaturas/ Módulos/ Máster o TFM.
 - ✓ Coordinar los contenidos de la titulación y vela por la coherencia y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 97 de 371
	PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

- ✓ Mantener reuniones con estudiantes, con profesores y realizan las actas de las mismas.
- ✓ Fomentar reuniones de coordinación necesarias con profesores de otras asignaturas de la titulación, en especial en aquellas en las que existe una estrecha vinculación de contenidos.
- ✓ Proporcionar la información y orientación adecuada en cada momento del proceso.
- Coordinador Académico de Grado:
 - ✓ Mantener reuniones con delegados y estudiantes
 - ✓ Realizar actas y seguimiento sobre mejoras con la Facultad
- Asistente de programa online:
 - ✓ Preparar y entregar material a alumnos.
 - ✓ Realizar la carga de documentación Blackboard.
 - ✓ Adaptar los materiales docentes a los formatos corporativos.
 - ✓ Apoyar en la gestión de cambios extraordinarios de profesorado, en coordinación con el Coordinador Académico.
 - ✓ Asesorar al estudiante en el uso del campus virtual en los programas on-line.

11. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el PGC18/ Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Actas de junta de facultad	Decanato/Dirección de escuela	Documento impreso	3 años
Actas de notas	Decanato/Dirección de Escuela	Informático	Indefinido
Proyecto/tesis	Departamento docente	Documento impreso/informático	3 años
Actas tribunal	Decanato/Dirección Escuela	Documento impreso	1 año
Informe anual de resultados de calidad	AC	Documento electrónico	3 años
Planes de mejora de las Facultades/ Escuelas	AC/Facultades/Escuelas	Documento electrónico	1 año

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 98 de 371
	PGC04 / DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

12. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 99 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

1. OBJETO	101
2. ALCANCE	101
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	101
4. DEFINICIONES	101
5. DESARROLLO DEL PROCESO.....	102
5.1. ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	102
5.2. MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES.....	103
5.3. GESTIÓN DE MODIFICACIONES EN LA MATRÍCULA.....	104
5.4. GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS Y CONVALIDACIONES	104
6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO	106
7. DIAGRAMA DE PROCESO.....	107
8. INSTRUCCIÓN DE PROCESO	110
8.1. IPGC05.1 GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO DE TÍTULOS, CONVALIDACIONES Y MODIFICACIONES (GRADO)	110
8.2. IPGC05.2. GESTIÓN DE CONVALIDACIONES (CFGS).....	111
9. COMUNICACIÓN	112
10. INDICADORES.....	112
11. RESPONSABILIDADES	112
12. REGISTROS.....	114
13. ANEXOS.....	114

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 100 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-10
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-10
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-10
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 101 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la UEV realiza el proceso de captación de estudiantes lo revisa y mejora continuamente para adaptarse a las necesidades del entorno. Así como para garantizar que el proceso de admisión y matriculación de estudiantes se realiza con todas las garantías de calidad.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones de Grado, Máster Universitario, postgrados y Ciclos Formativos de Grado Superior ofertados por UEV y a todas las acciones realizadas para la selección, admisión y matriculación de los estudiantes en las diferentes titulaciones de la UEV.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ **IPGC07.2/** Gestión de trámites de movilidad Incoming
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de cualificaciones y formación profesional (BOE de 20/06/02)
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Marco normativo que regula el acceso a la Universidad en la Comunidad de Valenciana
- ✓ Memorias de verificación los títulos de Grado, Master Universitario y Doctorado
- ✓ Misión y visión de la UEV
- ✓ Normativa interna de la UEV relativa a la admisión y matriculación de estudiantes
- ✓ Objetivo de los planes de estudios
- ✓ **PGC15/** Información pública
- ✓ **PGC16/** Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ **PGC19/**Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Plan estratégico
- ✓ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE de 30/07/11).
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- ✓ Tabla de equivalencias de Roles para Centros Adscritos.

4. DEFINICIONES

- ✓ **Perfil de ingreso:** descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 102 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

- ✓ **Perfil de egreso:** descripción conceptual de los conocimientos, habilidades y competencias que se espera que el estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios tenga.
- ✓ **Prueba de Aptitud Profesional (PAP):** Prueba para la elaboración de un Plan de Aprendizaje personalizado. La prueba consta de un test de evaluación de competencias personales y profesionales y un Test de Evaluación de hábitos de estudio.
- ✓ **CFGS:** Ciclos Formativos de Grado Superior
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CPEV:** Centro Profesional Europeo de Valencia
- ✓ **FCT:** Formación en Centros de Trabajo
- ✓ **PE:** Prueba Específica que tienen el objetivo de valorar el nivel de aptitudes, habilidades o conocimientos previos. Son requeridas para el acceso en determinadas titulaciones.
- ✓ **RRII:** Relaciones Internacionales
- ✓ **SIGECA:** Sistema de gestión de calificación académica.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **IES:** Instituto de Enseñanza de Educación Superior
- ✓ **SA:** Secretaría Académica

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Admisión de estudiantes

Los perfiles de ingreso, así como la metodología que emplea la UEV para seleccionar, admitir y matricular estudiantes en sus titulaciones, quedan reflejados en la página web de la Universidad y en las Normativas de admisión de estudiantes que se publican anualmente. En ella se recoge también la reglamentación a nivel nacional y autonómico en materia de estudios superiores.

A partir de los planes anuales de Marketing en cuyo desarrollo participa el Director de Área por Facultad/Escuela, se desarrollan acciones generales y específicas para la captación de estudiantes de Grado, Postgrado y Ciclos Formativos de Grado Superior.

El plazo de solicitud de ingreso será de carácter semestral para las titulaciones de Grado. A partir de ese momento, los estudiantes de pregrado pueden ponerse en contacto con el Departamento de Admisiones para solicitar información.

En el caso de CFGS, existe un plazo de matrícula que establece la Generalidad Valenciana mediante una orden anual, a finales de octubre. A partir de dicha fecha, no pueden admitirse más alumnos.

Cuando el Departamento de Admisiones recibe una solicitud de ingreso, se pone en contacto con el estudiante para informarle sobre los trámites a realizar durante el proceso y la documentación inicial que tiene que proporcionarle. Dentro de esa documentación se incluye:

- Solicitud de ingreso
- Fotocopia del DNI/ NIE (obligatorio sólo en el caso de CFGS)
- Requisitos legales de acceso.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 103 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

En el caso de Grado se solicitará al estudiante el pago de las pruebas de acceso (95 euros) y se iniciará el proceso de admisión y matrícula de forma provisional hasta la recepción de toda la documentación necesaria por parte de los estudiantes. En el caso de los estudios de Posgrado, el proceso de admisión no supone ningún coste para el estudiante.

Las pruebas de acceso que realiza la Universidad son:

- Prueba de nivel de inglés: Realizada por el Language Center.
- Test de Evaluación de competencias y aptitudes
- Otras pruebas de acceso: La Universidad, a través de la Facultad competente, garantiza el desarrollo de la prueba de acceso de mayores de 40 años.
- Títulos de posgrado: Una vez el candidato haya sido asesorado y haya aportado la documentación requerida, el equipo de Admisiones de Postgrado lo convocará a la realización de las pruebas de ingreso correspondientes al programa de su interés y a una entrevista personal con la dirección del máster

Si los resultados de las pruebas/entrevista son favorables, el Departamento de Admisiones prepara la carta de admisión y se entrega a los estudiantes admitidos para que inicien los trámites de matriculación.

En el caso de CFGS el proceso es similar al de Grado, realizando prueba de inglés on-line, PAP y entrevista. Estos estudiantes, tampoco abonan las pruebas. La carta de admisión que se les envía dependerá de la documentación entregada y del número de plazas disponibles para ese título en el momento de las pruebas.

En los másteres habilitantes, el estudiante deberá ostentar la titulación de grado que se requiera en el master para poder ser admitido o la homologación del mismo para alumnos extranjeros.

El proceso de orientación de convalidaciones se gestiona a través del workflow, pero no en los CFGS. Los agentes convalidadores son los Coordinadores de las diferentes titulaciones o en su caso, los docentes pertenecientes a los diferentes equipos. En CFGS, el Director del Centro Profesional no determina la convalidación; recoge la documentación de los alumnos y la lleva al instituto público adscrito para que resuelva el director, según criterios marcados por el RD correspondiente. Las convalidaciones se realizan durante el primer mes del curso.

Las excepciones serán trasladadas por el Director del IES a Ministerio. Plazos para presentación: primer mes lectivo.

5.2. Matriculación de estudiantes

El proceso de matriculación de los alumnos de nuevo ingreso depende del Departamento de Admisiones. La matriculación de los alumnos de segundo curso en adelante depende del Departamento de Secretaría.

- a) En el caso de los estudiantes de nuevo ingreso, el Departamento de Admisiones procede a la apertura de expediente y se completa la primera matrícula de manera presencial. Estos estudiantes recibirán adicionalmente una Carta de Bienvenida a su dirección de correo electrónico habitual con los requisitos técnicos e indicaciones de acceso y realización del curso de manejo del Campus Virtual.
- b) Los estudiantes matriculados en años anteriores tienen la posibilidad de realizar la matrícula vía Internet, haciendo más rápido y eficiente el proceso. Para ello, es necesario que paguen la reserva de la plaza para el año siguiente, lo que les da acceso a la aplicación informática de solicitud de asignaturas y horarios. Una vez realizada la solicitud, el Departamento de Matriculación con las

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 104 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

indicaciones de la Facultad y con la aprobación del coordinador académico, se encarga de validarlas, teniendo en cuenta las plazas disponibles en las distintas asignaturas. Además, ante cualquier problema que pudiera surgir, el Coordinador Académico ofrece a los estudiantes la posibilidad de realizar la matrícula asistida de forma presencial en aulas habilitadas para tales efectos.

Una vez enviado al alumno su resumen de matrícula, se concede un plazo de modificación para hacer los ajustes que sean necesarios. De igual modo, se permite que el estudiante solicite reconocimiento de créditos o convalidaciones de módulos profesionales. Transcurridos los plazos correspondientes, la matrícula será definitiva y se cierra el proceso de matriculación.

5.3. Gestión de modificaciones en la matrícula

Los estudiantes de grado y postgrado oficial que deseen solicitar modificaciones en su matrícula deberán realizar una petición de modificación de matrícula a través de la aplicación de la página web definida a tal efecto. Los estudiantes dispondrán de periodos oficiales para la modificación de matrícula en cada semestre, información que será publicada en la Normativa Académica de la Universidad.

Una vez solicitada la modificación de matrícula, los Coordinadores Académicos valoran la solicitud, aceptando o no los cambios y el equipo de Matriculación gestiona e incorpora al expediente.

Excepcionalmente, cuando los estudiantes soliciten modificaciones de matrícula fuera del plazo establecido para ello, será necesario realizar una instancia general y recibir la aprobación del cambio, previo informe del Coordinador Académico y, en su caso, Director Académico, y del Rector o la Rectora de UEV.

De igual modo, una vez recibida esta resolución, el Departamento de Matriculación procederá a:

- Modificar la matrícula, cuando la resolución sea positiva
- Archivar la solicitud de modificación aprobada o denegada en el expediente académico
Comunicar al estudiante la resolución a través de email y de aviso de resolución de solicitud ordinaria (de manera automática el sistema genera el aviso de resolución y lo envía)

Cuando la solicitud de reconocimiento de créditos o convalidaciones de módulos profesionales se realice una vez han sido abonados los créditos, el Departamento de Matriculación procederá a actualizar la matricula del estudiante de modelo que la Administración reciba notificación automática del abono correspondiente. En caso de no ser posible esta notificación, la Secretaría Académica procederá a informar a Administración por e-mail de la necesidad de abono.

5.4. Gestión de reconocimiento de créditos y convalidaciones

- Gestión de reconocimiento de créditos en CFGS

En cuanto a los CGFS, las solicitudes son gestionadas por el Centro Profesional con el Instituto Benlliure. Cuando la dirección de Estudios del Centro Profesional trae las resoluciones, el Departamento de convalidaciones la introduce en SIGECA y de forma paralela, la secretaria las introduce en ITACA (sistema de Conselleria de Educación de la Generalidad Valenciana) que incluye la Universidad Europea de Valencia desde el curso 2017-2018.

En el caso concreto de la asignatura “Prácticas profesionales” que, según se recoge en la normativa interna de la UEV para las enseñanzas de grado es susceptible de ser reconocida por experiencia profesional (Art.19: Los estudiantes que puedan acreditar mediante informe motivado la realización de

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 105 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

actividades profesionales o que tengan experiencia demostrada y siempre que sean acordes con los objetivos competenciales de la titulación, podrán obtener reconocimiento en créditos de la materia “Prácticas profesionales”. En estos casos, la materia figurará sin calificación y no computará a efectos de la media del expediente académico).

La exención del módulo FCT de CFGS, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones.

- ✓ La experiencia profesional debe ser relativa al sector de la titulación para la cual se solicita el reconocimiento. El profesor responsable del reconocimiento deberá considerar la relevancia de dicha experiencia en la titulación elegida en función de la documentación aportada por el estudiante. El equipo docente tendrá que redactar un informe en el que exprese su conformidad con las tareas de su experiencia profesional.
- ✓ El profesor responsable tendrá en cuenta la duración de la experiencia profesional a los efectos de reconocer créditos de la asignatura Formación en Centros de Trabajo (FCT) y son 400 horas; se requiere al menos 1 año de experiencia en el sector.
- ✓ La posible documentación a aportar:
 1. CV y Memoria de actividades que describa las funciones y/o proyectos desarrollados durante la actividad profesional.
 2. Vida laboral y Certificado de la empresa o Contrato de trabajo, que justifique las actividades que se describen en la Memoria.
 3. Cualquier otra documentación que pueda ser útil para apreciar la relación de la actividad profesional con el perfil competencial de la titulación (Publicaciones, Proyectos, Cartas de recomendación, etc...).

En el caso del módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT) la Orden 79/2010 establece que puede ser objeto de exención total o parcial por correspondencia con la práctica laboral. Podrán solicitar dicha exención los estudiantes matriculados en dicho módulo, que en el momento de la solicitud acrediten experiencia laboral correspondiente al trabajo a tiempo completo de un año como mínimo. La solicitud se remitirá al Director del Centro Profesional Europeo de Valencia un mes antes del inicio del módulo, junto con la siguiente documentación:

- a) Trabajadores por cuenta ajena:
 - Certificado de la empresa o empresas donde haya adquirido la experiencia laboral, en el que conste la duración del contrato, la actividad desarrollada y el período de tiempo en el que ha desarrollado dicha actividad.
- b) Trabajadores por cuenta propia:
 - Certificado de alta en el censo de obligados tributarios con una antigüedad mínima de un año.
 - Declaración del interesado de las actividades más representativas.
- c) Los solicitantes podrán adjuntar otros documentos admitidos en derecho, que permitan ampliar la información sobre su experiencia laboral, con objeto de facilitar la resolución de la solicitud de exención total o parcial del módulo de FCT.

El Director del Centro Profesional Europeo de Valencia, a la vista del informe del equipo docente llevará la documentación al IES al que el centro profesional está adscrito y el Director de dicho instituto resolverá la exención total o parcial del módulo de FCT.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 106 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

Igualmente se remitirá una copia al tutor de dicho módulo y otra se incorporará al expediente del estudiante, y se registrará paralelamente en ITACA y SIGECA.

- **Gestión de reconocimiento de créditos en Grado y Posgrado**

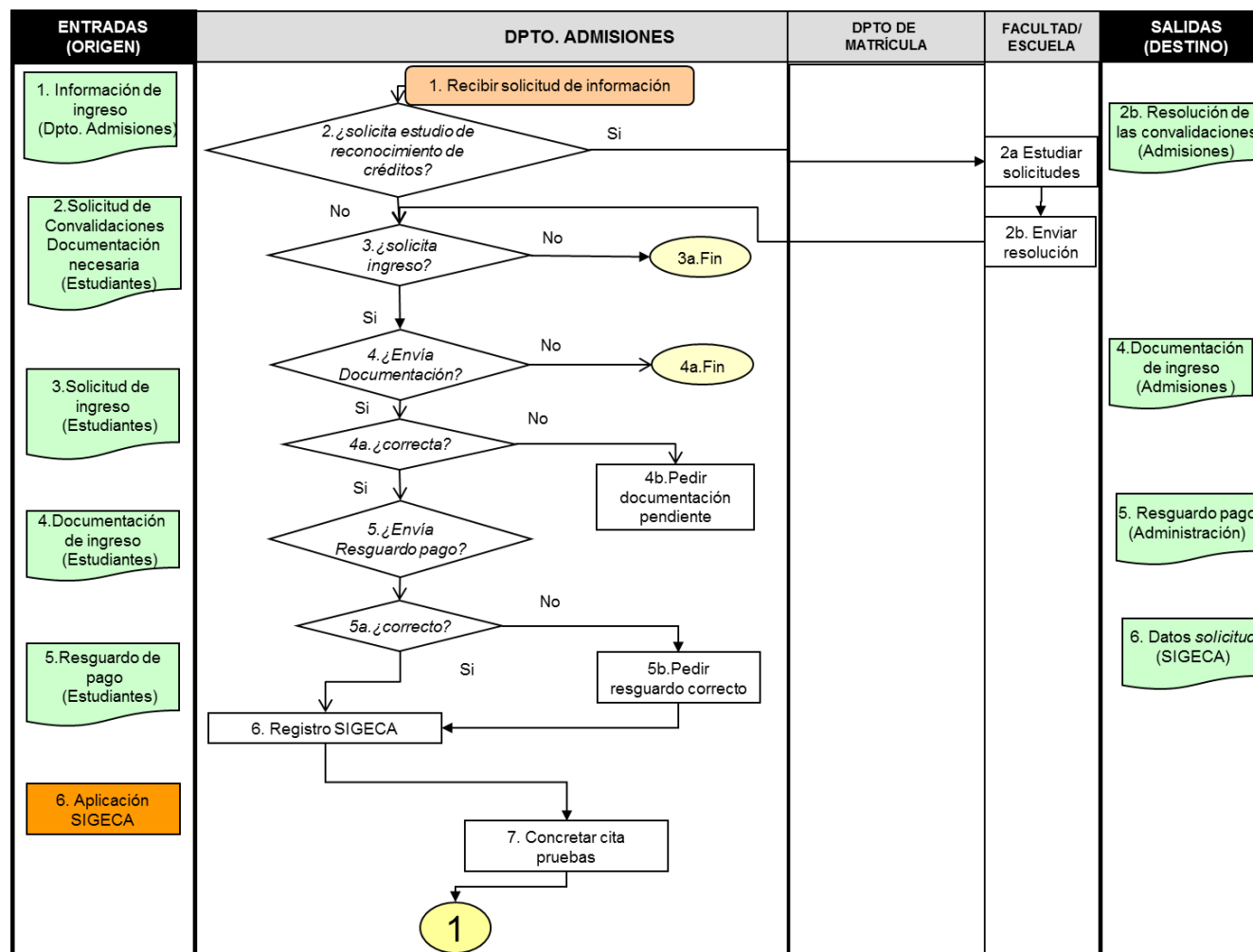
Para las titulaciones de grado y postgrado, en el caso de los estudiantes de nuevo ingreso procedentes de otras universidades, se les comunica que pueden solicitar un estudio previo de convalidación o reconocimiento de créditos, en cuyo caso, los estudiantes completan la Solicitud de reconocimiento de créditos vía web o correo electrónico. Dicha solicitud es asignada directamente al responsable de convalidación o reconocimiento de créditos de la Facultad/Escuela junto con la documentación necesaria para su valoración (planes de estudio, programas de las asignaturas...etc.). La resolución del estudio de reconocimiento de créditos efectuada por el responsable de convalidación/ reconocimiento de créditos se remite al estudiante mediante correo electrónico a través de la plataforma online, a la que tienen acceso los DA y el Departamento de Admisiones. Para ello se utiliza una plantilla de orientación. Esta plantilla, cuando el alumno se matricula, la firma el Rector y se archiva en su expediente en Secretaría Académica en formato papel.

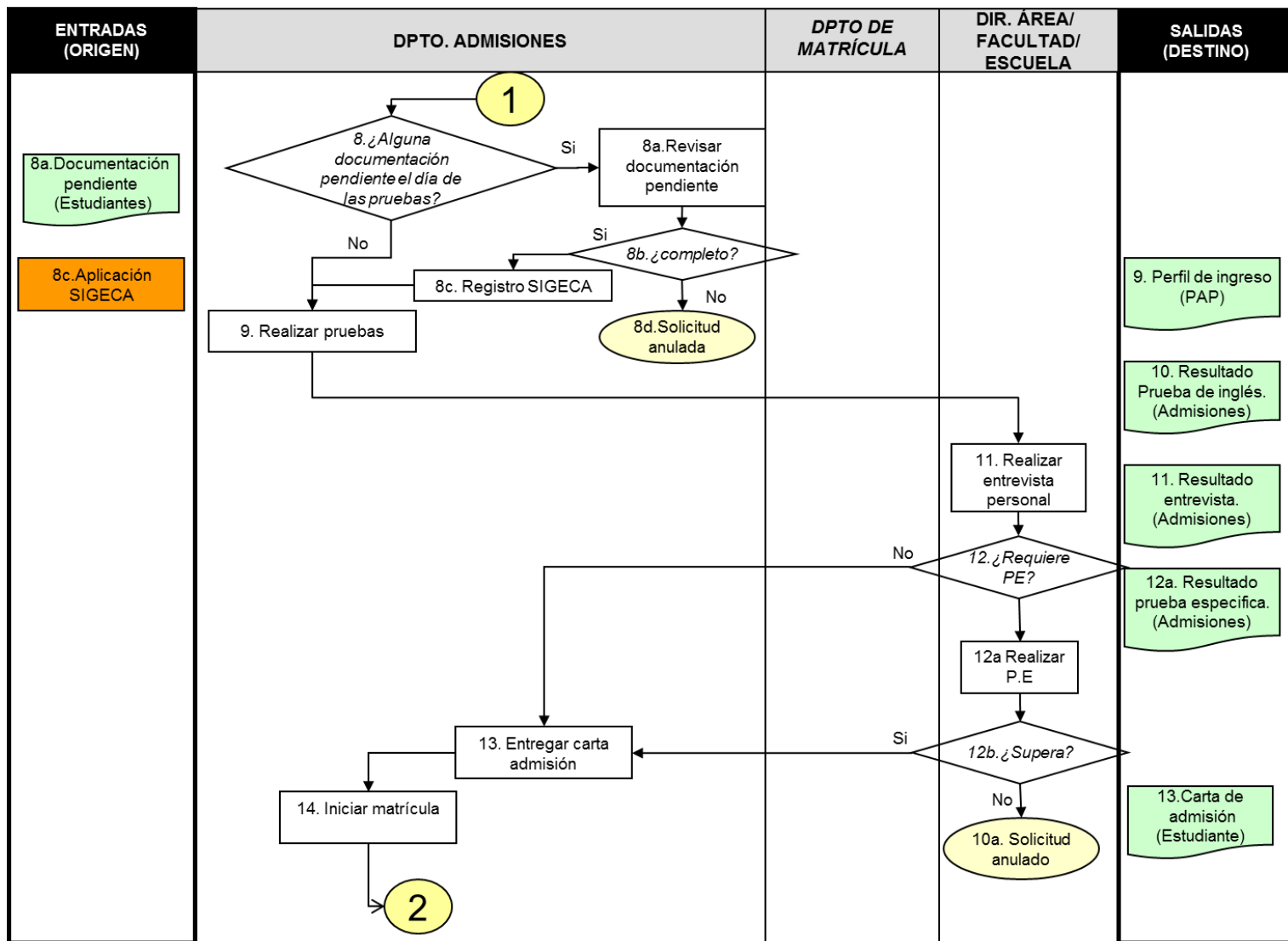
6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

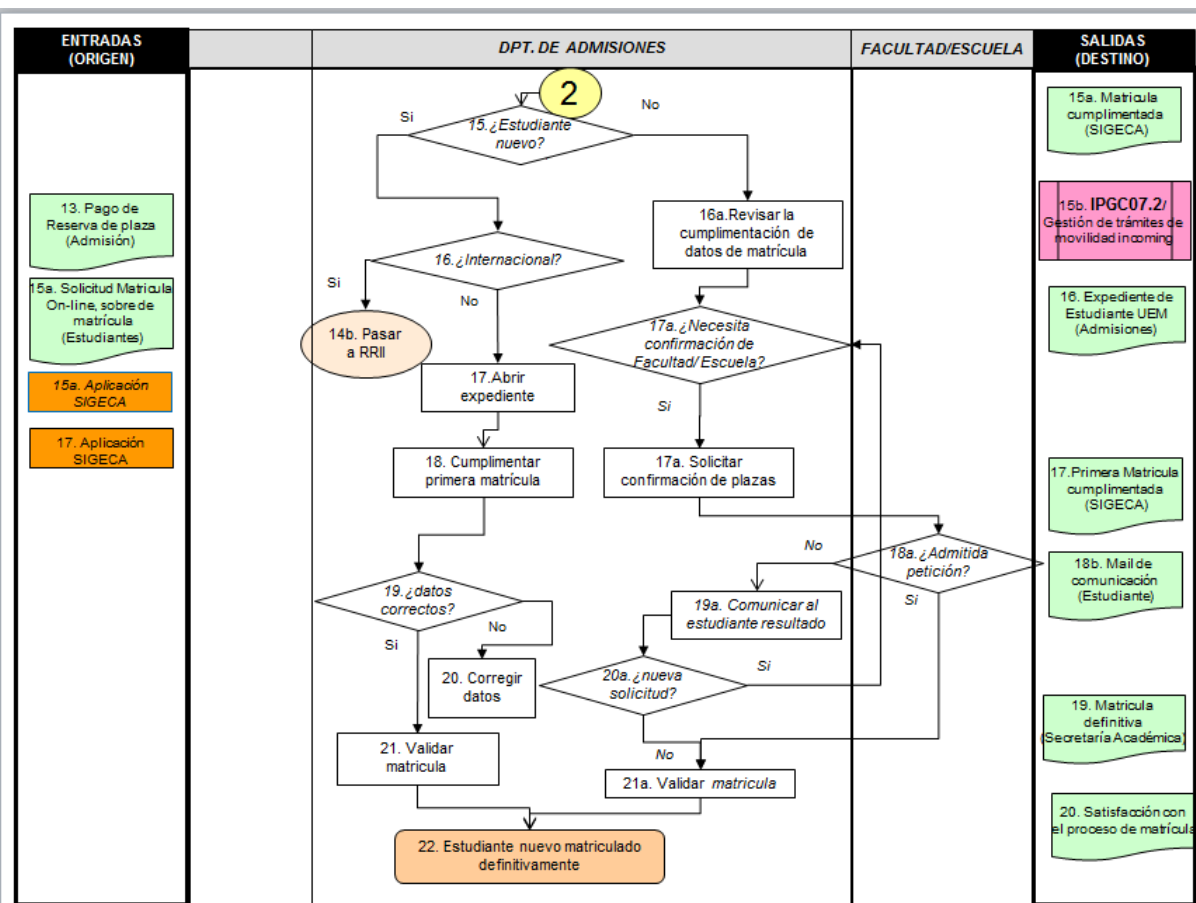
Desde el Departamento de Calidad se realizan encuestas de satisfacción para obtener información sobre la satisfacción de los estudiantes con el proceso de admisión y matriculación, que son analizadas como se describe en el **PGC19/** Satisfacción con los grupos de interés.

Las conclusiones extraídas del estudio de los resultados, pueden dar lugar a planes de mejora que son comunicados a los agentes implicados en este proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes de la UEV.

7. DIAGRAMA DE PROCESO

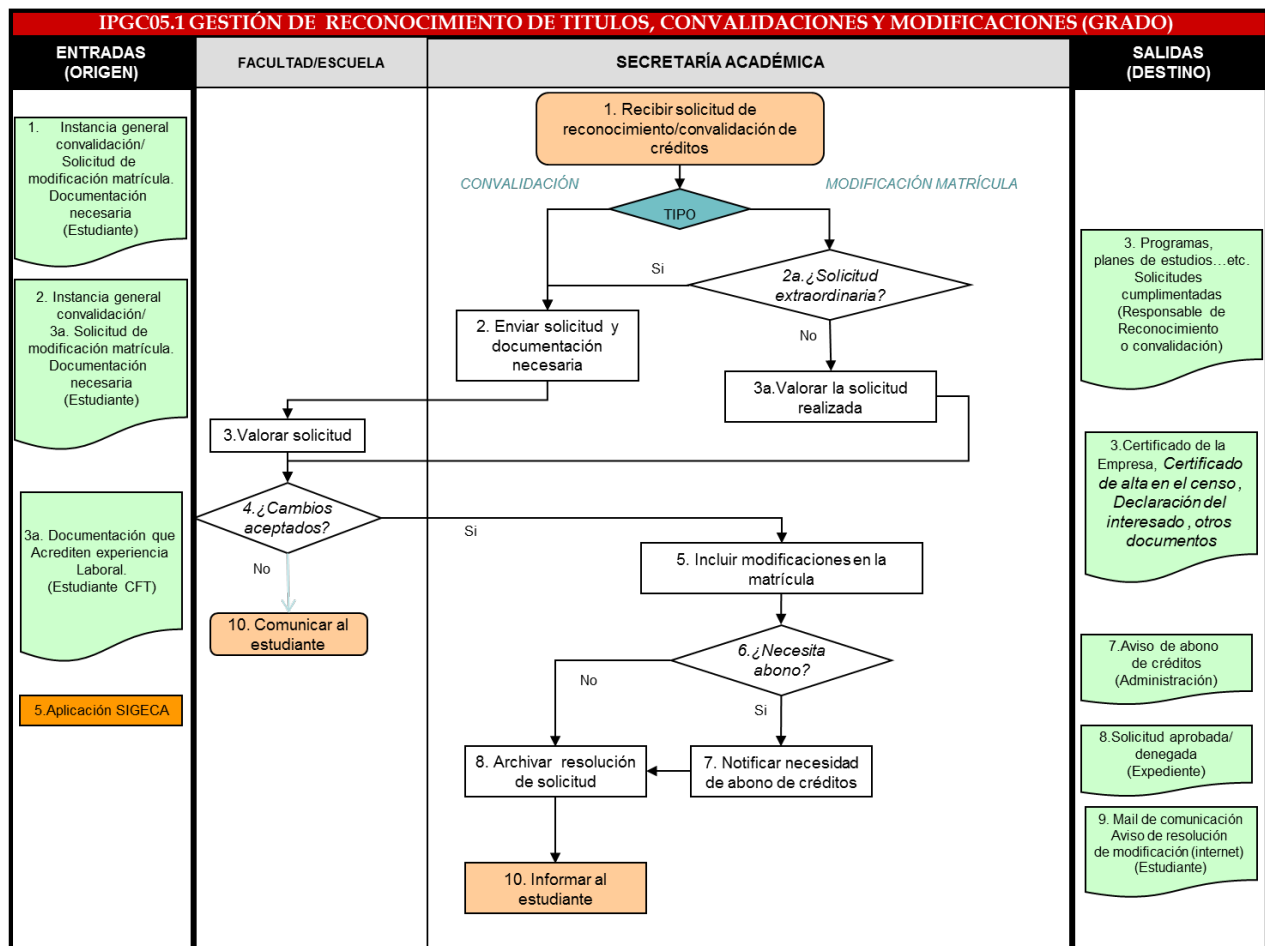




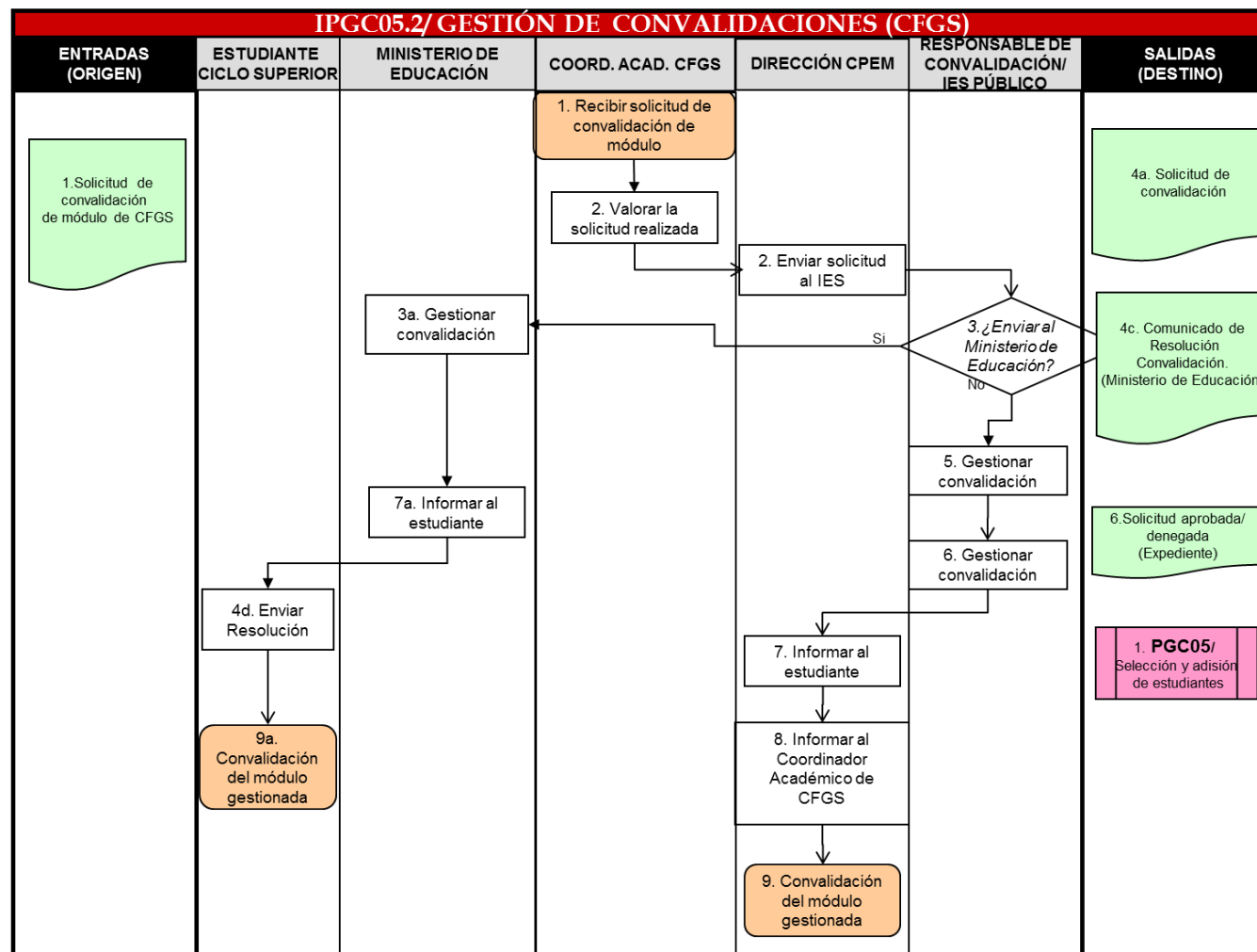


8. INSTRUCCIÓN DE PROCESO

8.1. IPGC05.1 Gestión de reconocimiento de títulos, convalidaciones y modificaciones (Grado)



8.2. IPGC05.2. Gestión de convalidaciones (CFGS)



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 112 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

9. COMUNICACIÓN

Desde la página web de la Universidad se mantiene actualizada toda la información referida a la normativa de acceso, permanencia y convalidaciones.

En el proceso de admisión se informa al estudiante sobre las diferentes titulaciones que ofrece la UEV y los requisitos de admisión. Una vez que un estudiante solicita la admisión, se le indica desde el Dpto. de Admisiones que debe entregar el estudiante.

Las solicitudes de convalidaciones se realizarán mediante la plataforma online a la que se accede desde la web de la universidad o mediante correo electrónico a convalidaciones.valencia@universidadeuropea.es, tanto los estudiantes de nuevo ingreso como los alumnos de continuación de estudios. Además, a través de internet, en la parte de acceso exclusivo para estudiantes de la Universidad, se puede realizar la matrícula y solicitar información sobre las diferentes titulaciones.

10. INDICADORES

- Tasa de matriculación (% de Cobertura)
- Satisfacción de los estudiantes con el proceso de admisión y matrícula

11. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Dpto. de Admisiones/ Dpto. de Secretaría

- Participantes en el proceso:

- Director de área:
 - ✓ Realiza junto al claustro de profesores de la Facultad/Escuela, a la que se adscribirá el estudiante, las entrevistas personales y las pruebas específicas (en el caso de sean necesarias) que realizarán los estudiantes que solicitan su ingreso en la UEV. Además, la información resultante de estas pruebas se comunica al Departamento de Admisiones para formalizar la admisión del estudiante.
- Responsable de convalidaciones de Facultad/Escuela/Secretaría:
 - ✓ Evaluar la documentación para las convalidaciones de créditos de los estudiantes
 - ✓ Tramitar las solicitudes de reconocimiento de créditos y Secretaría las carga en el expediente del estudiante (SIGECA e ITACA).
- Coordinador Académico:
 - ✓ Gestiona las instancias sobre modificaciones no solo de matrícula sino las modificaciones que supongan excepciones a la normativa interna, los cambios de grupo, etc.
- Dpto. Admisiones:
 - ✓ Establecer y difundir la información relativa a los perfiles de ingreso de las titulaciones que imparte UEV y los procesos de admisión y matriculación de estudiantes a los grupos de interés.

Coordinar y gestionar administrativamente el proceso de matriculación y reconocimiento de créditos de nuevos estudiantes.

 - ✓ Informar a los estudiantes sobre los pasos a realizar para ingresar en la UEV
 - ✓ Coordinar y gestionar administrativamente los procesos de selección y admisión, así como de orientación de matrícula de nuevos estudiantes.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 113 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

- ✓ Realizar seguimiento del estudiante de nuevo ingreso hasta completar el proceso de matriculación.
- ✓ Realizar un informe anual con los resultados obtenidos durante las campañas de selección, admisión y matriculación de estudiantes que es enviado a Secretaría General para su estudio y al AC.
- Dpto. Matriculaciones:
 - ✓ Modificar la matrícula de estudiantes de 1ª y 2ª matrícula o sucesivas cuando a consecuencia de una solicitud de convalidación la resolución sea positiva. Archiva la instancia general con la resolución en el expediente académico y comunicar al estudiante la resolución.
 - ✓ Coordinar y gestionar administrativamente el proceso de matriculación y reconocimiento de créditos de estudiantes de continuación de estudios. Archivar y custodiar toda la documentación generada en el proceso desde la admisión
 - ✓ Implantar las acciones de mejora que se deriven de la revisión del sistema y le sean de aplicación con respecto a la admisión de estudiantes.
- Área de Calidad:
 - ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con los procesos de admisión y comunicarles los resultados del proceso.
 - ✓ Estudiar resultados de la definición de perfiles y Admisión de estudiantes y establecer acciones que permitan la mejora de las mismas.
- Director de Programa de Postgrado:
 - ✓ Verificar el perfil de ingreso del estudiante y participar en el proceso de admisión de los mismos, estando a disposición del Dpto. de Admisiones para atender cuantas dudas le puedan surgir al estudiante, así como establecer entrevistas personales, si se requiriera.
- Director del Centro Profesional:
 - ✓ Revisa convalidaciones dirigidas a la Consellería de la Generalidad Valenciana.
 - ✓ Realiza el informe del equipo docente.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 114 de 371
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

12. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Perfil de ingreso	Admisiones	Electrónico	Indefinido
Acta Junta Académica		Electrónico	2 años
Guía académica		Electrónico	5 años
Documentación de estudiantes	Secretaría Académica	Papel	Indefinido
Informe resultados de pruebas UEV de acceso	Secretaría Académica	Papel/Electrónico	Indefinido
Carta de admisión	Secretaría Académica	Papel/Electrónico	Indefinido
Expediente de estudiante	Secretaría Académica	Electrónico	Indefinido
Matrícula	Secretaría Académica	Papel / Electrónico	Indefinido
Resolución del estudio de reconocimiento de créditos	En el expediente académico del estudiante que se matricula- Secretaría Académica	Papel/Electrónico	Indefinido
	Estudiante que no se matricula - Admisiones	Electrónico	Indefinido
Normativa de la UEV	Secretaría Académica	Electrónico	Indefinido

13. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 115 de 371
	PGC06 / MENTORÍA	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE

1.OBJETO.....	116
2.ALCANCE	116
3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	116
4.DEFINICIONES	117
5. DESARROLLO DEL PROCESO.....	117
6.SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	118
7.DIAGRAMA DEL PROCESO.....	120
8.COMUNICACIÓN	121
9. INDICADORES.....	121
10.RESPONSABILIDADES	121
11. REGISTRO	122
12. ANEXO	122

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-7
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

1.OBJETO

El objetivo del presente procedimiento es asegurar los mecanismos por los que la UEV decide, pone en práctica, revisa y mejora todas las actividades relacionadas con las acciones de apoyo a la formación y al acompañamiento del estudiante durante su estancia en la Universidad de manera que se le facilite su integración en el mundo profesional.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a todas las acciones de orientación relacionadas con la actividad docente relativas a las titulaciones de Grado, Master Universitario y Ciclos Formativos de Grado Superior en la UEV.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Guía del mentor
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Misión y visión UEV
- ✓ Modelo educativo UEV
- ✓ PGC11/Formación del personal docente y no docente

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 117 de 371
	PGC06 / MENTORÍA	EDICIÓN 03

- ✓ PGC19/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad
- ✓ **CFGS:** Ciclos Formativos de Grado Superior
- ✓ **CG:** Consejo de Gobierno
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CIE:** Centro de Innovación Educativa
- ✓ **J.A:** Junta Académica
- ✓ **Mentor académico:** Persona con experiencia que realiza el acompañamiento del estudiante con el objetivo de ayudarle a desarrollar una serie de competencias específicas durante la realización de sus estudios.
- ✓ **RR.HH.:** Recursos Humanos
- ✓ **SIGECA:** Sistema de gestión de calificación académica.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **VCIA:** Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

El Director General, a partir de los resultados históricos de las acciones de orientación del estudiante, la situación del entorno universitario y socio profesional y la información recogida de los grupos de interés, establece distintas acciones dirigidas a la orientación al estudiante que se desarrollan a partir de programas específicos, con el objetivo de lograr el seguimiento, acompañamiento y apoyo del estudiante desde que se matricula hasta la finalización de la titulación que esté cursando.

Estos planes se elevan al Consejo de Gobierno para su aprobación. En estas reuniones participan los Decanos/Directores de las Facultades/Escuelas, colaboran en la toma de decisiones para la aprobación o modificación de los planes diseñados para mejorar su adecuación al Modelo Educativo de la UEV, a su Misión y a su Visión.

Una vez aprobados, se determinan, junto con el AC, las acciones concretas a desarrollar de cara al apoyo y acompañamiento de nuestros estudiantes, asignando los responsables de llevarlos a cabo, los plazos y los recursos necesarios para lograr los objetivos marcados.

El programa Mentor nace con el objetivo de potenciar el desarrollo integral del estudiante a través de su acompañamiento y del desarrollo de una serie de competencias que le facilitarán su integración en el mundo profesional. Además, el mentor facilitará al estudiante asesoramiento académico y orientación profesional. Este acompañamiento se realizará durante todo el tiempo que el estudiante curse sus estudios en la Universidad, variando las actividades a realizar en función del curso en el que esté matriculado. De esta manera, se pretende avanzar en el desarrollo competencial del estudiante de una forma coherente y estructurada.

Una vez se ha realizado la matriculación de los estudiantes en los diferentes cursos y titulaciones, es el Director de Departamento o el Coordinador académico el responsable de la asignación de los

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 118 de 371
	PGC06 / MENTORÍA	EDICIÓN 03

estudiantes a cada uno de los mentores de la facultad, para ello, la selección de los mentores se realiza entre las personas que forman parte del claustro de la titulación.

A las personas responsables de realizar las labores de mentoría, se les envía la guía del mentor, y se les da de alta en el espacio de Recursos para el mentor, ubicado en el Campus Virtual, de manera que se asegure que comprenden las tareas y responsabilidades que este conlleva el acompañamiento del estudiante. Además, para garantizar que las labores de acompañamiento se realizan correctamente, a cada mentor se le ofrece la posibilidad de realizar diferentes acciones formativas relacionadas con las tareas que debe llevar a cabo. Estas actividades se incluyen en el plan de formación pedagógica que ofrece el Dpto. de formación.

El diseño de las acciones formativas dirigidas a los mentores, se realiza con el responsable del plan mentor junto con el Dpto. de formación de la organización, según el PGC11/Formación del personal docente y no docente. Además de las acciones formativas, se pone a disposición de los mentores diferentes recursos con información acerca de las labores que deben abordar en las sesiones de acompañamiento de los estudiantes. Estos recursos para mentores se habilitan en el Curso de Recursos para el Mentor, que se aloja en el CIE, dentro del Campus Virtual. Además, para facilitar el contacto entre el mentor y el estudiante, ambos cuentan con un espacio habilitado en el campus virtual, de manera que se garantice un canal de contacto permanente entre el mentor y el estudiante.

En las Escuelas/ Centros de postgrado, el mentor académico que realizará el apoyo del estudiante será el Director del programa. En este caso, las labores de apoyo estarán más centradas en la orientación laboral del estudiante y al desarrollo de capacidades para facilitar su integración en el mundo profesional o mejorar su posición laboral actual.

- En el caso de los títulos de Máster, éste será el Director del programa.
- En el caso de que el director del programa postgrado sea una persona externa a la UEV, se asignará para la realización de la tarea de mentor a una persona del propio equipo de la organización y que colaborará con el Director del programa en la gestión del título.
- En el caso de superar los 25-30 estudiantes matriculados en el Máster, se asignarán como mentores, a profesores internos que imparten en el Máster, pudiendo coincidir con la figura de tutor de Trabajo Fin de Máster.
- En el caso de aquellos Másteres de contenidos clínicos y con un número de horas alto en los centros de prácticas con pacientes y a criterio del director del Postgrado, la figura del mentor podrá coincidir con la de tutor clínico (profesores que están en la clínica y apoyados por el director clínico/coordinador académico de postgrado).

En cualquiera de las situaciones anteriores, los Directores Académicos de Postgrado asignan el tutor en el programa de gestión de la universidad (SIGECA) y comunican la realización de esta acción a los Directores de Postgrados y a los Directores de Departamento.

El Director Académico de la Facultad o Escuela, los Responsables de Programa, los Directores Académicos de postgrado y el Coordinador del Centro Profesional, responderán ante los estudiantes, los tutores, mentores y profesores que detecten problemas, para facilitar el asesoramiento de forma permanente y garantizar que el programa del mentor se desarrolla de forma conveniente. Asimismo, trata de forma individualizada aquellos casos que se consideren complejos.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para evaluar el funcionamiento de este programa se utilizan los siguientes canales:

- Reuniones de departamento.
- Entrevistas a mentores y estudiantes mentorizados

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 119 de 371
	PGC06 / MENTORÍA	EDICIÓN 03

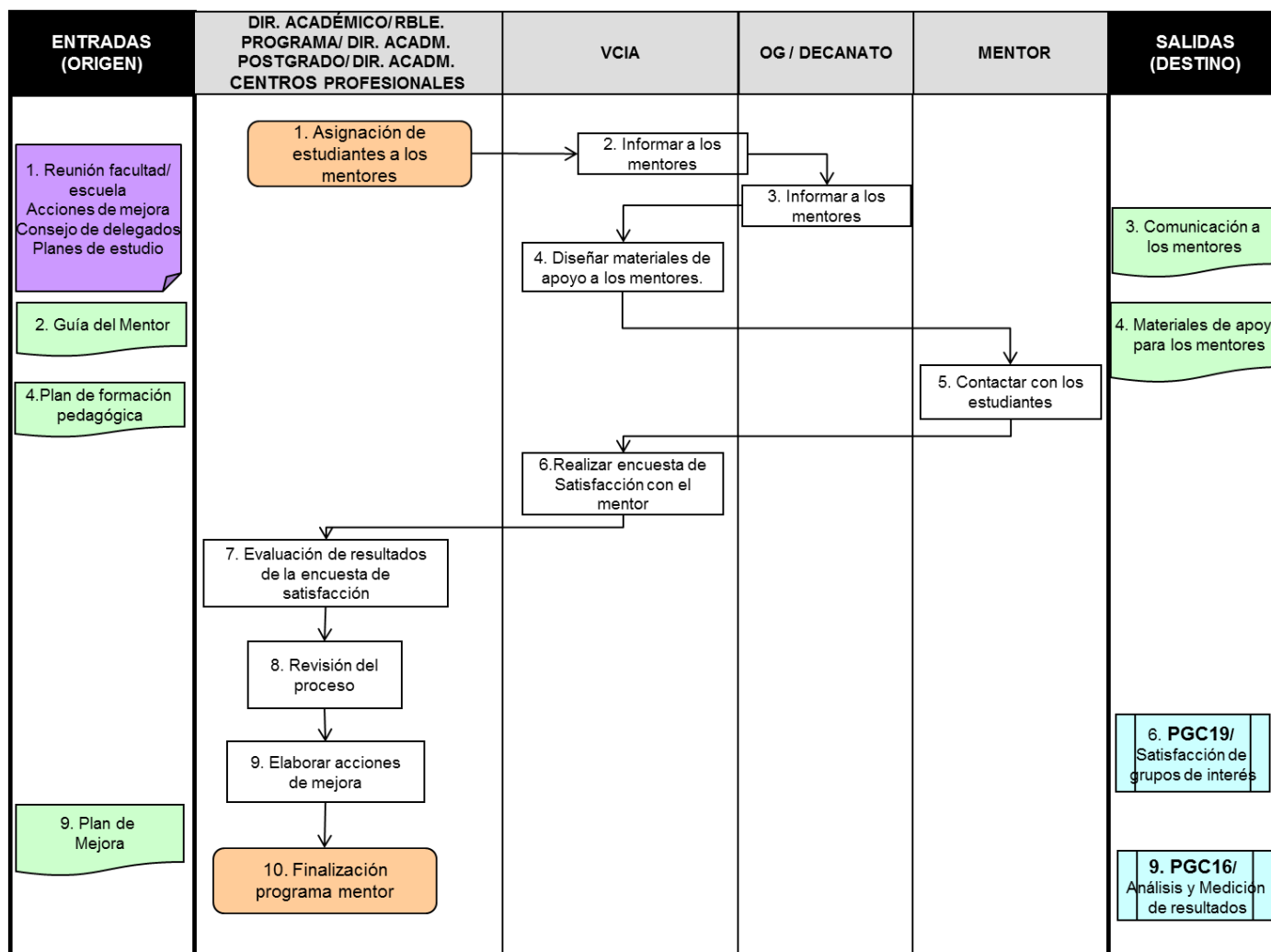
- Encuestas de satisfacción con el mentor.

Además, de manera informal, se producen continuos contactos entre los mentores de las facultades y las personas responsables de este programa, de manera que se facilite la recogida de los comentarios sobre el programa y en su caso, aplicar las acciones de mejora correspondiente.

Para evaluar la satisfacción con el mentor por parte de los estudiantes, se realiza una encuesta anual a través del Campus Virtual.

Los datos se descargan de la plataforma a través del AC y los resultados se envían a los Directores Académicos, decanos y directores de departamento, que se lo transmiten a sus profesores. Los resultados obtenidos se utilizan como input para la mejora del programa.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 121 de 371
	PGC06 / MENTORÍA	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

En el Campus Virtual, el estudiante dispone de un espacio para la comunicación con su mentor.

Internamente, los responsables del desarrollo del programa Mentor, colaboran con el departamento de Formación en el diseño de las acciones a desarrollar dentro del Plan de formación pedagógica. Además, los responsables del programa mentor participan en reuniones con los mentores pedagógicos, para conocer sus demandas de formación específicas y los problemas que puedan surgir en el desarrollo de este programa.

Los informes de resultados de las encuestas de satisfacción con el programa mentor se envían desde el AC al Director General, que a su vez comunica a los Órganos de Gobierno a través de los CG. A partir de los resultados obtenidos, se evalúan las acciones de mejora a poner en marcha para asegurar el óptimo desarrollo de este programa.

9. INDICADORES

- Satisfacción con la ayuda del mentor orientada al seguimiento y refuerzo de su desarrollo competencial.
- Satisfacción global de los estudiantes con el apoyo del mentor.

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Plan Mentor

- Participantes en el proceso:

- Decano de la Facultad/Director de Escuela:
 - ✓ Aprobación de los planes diseñados o solicitar las modificaciones que considere oportunas para adecuar las actividades de orientación al Modelo Educativo de la UEV y su Misión y Visión.
- AC:
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CG y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
 - ✓ Elaborar y revisar la guía del mentor.
 - ✓ Diseño de las acciones formativas dirigidas a los mentores
 - ✓ Actualizar los contenidos del espacio de Recursos para el mentor del CIE con la documentación relevante para las acciones del programa.
 - ✓ Analizar los resultados del programa mentor y analizarlos en el seno de los Consejos de Gobierno.
 - ✓ Realizar estudios de satisfacción de los grupos de interés con las acciones en materia de orientación al estudiante y los departamentos responsables de las mismas.
 - ✓ Comunicar a los grupos de interés las conclusiones obtenidas a partir del estudio de los resultados de orientación al estudiante y las encuestas de satisfacción.
- Dpto. Formación:
 - ✓ Incluir en el plan de formación pedagógica las acciones de formación para los mentores.
- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Evaluar el desarrollo del programa mentor y proponer acciones de mejora.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 122 de 371
	PGC06 / MENTORÍA	EDICIÓN 03

- Director del programa
 - ✓ Realizar las tareas de acompañamiento de los estudiantes de postgrado.

11. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control de Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Actas de los Órganos de Gobierno	Secretaría General	Papel	3 años
Guía académica	Dpto. Marketing	Papel, informático (Web)	3 años
Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con el Mentor	Área de calidad	Informático	3 años
Guía del mentor académico	Responsable del Plan Mentor	Informático	3 años
Plan de formación anual	Dpto RRHH	Informático	3 años

12. ANEXO

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 123 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

1.	OBJETO	124
2.	ALCANCE	124
3.	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	124
4.	DEFINICIONES	125
5.	DESARROLLO DEL PROCESO	125
5.1. DEFINICIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD.		125
5.2. GESTIÓN DE TRÁMITES DE MOVILIDAD OUTGOING.		126
5.3. GESTIÓN DE TRÁMITES DE MOVILIDAD INCOMING.		129
5.4. PRÁCTICAS.		131
6.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	133
7.	DIAGRAMA DEL PROCESO	134
8.	DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO	136
8.1. IPGC07.1/ GESTIÓN DE TRÁMITES DE MOVILIDAD OUTGOING DE ESTUDIANTES		136
8.2. IPGC07.2/ GESTIÓN DE TRÁMITES DE MOVILIDAD INCOMING PROFESORADO		138
8.3. IPGC07.3/ GESTIÓN DE TRÁMITES DE MOVILIDAD OUTGOING PROFESORADO		139
8.3. IPGC07.4/GESTIÓN DE TRÁMITES DE MOVILIDAD INCOMING ESTUDIANTES		140
8.5. IPGC07.5/GESTIÓN DE PRÁCTICAS INTERNACIONALES.		142
9.	COMUNICACIÓN	143
10.	INDICADORES	143
11.	RESPONSABILIDADES	143
12.	REGISTRO	144

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 124 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

13. ANEXOS
 145

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-10
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-10
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-10
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es asegurar la metodología que emplea la Universidad Europea de Valencia para gestionar y promocionar los programas de movilidad de sus estudiantes, profesorado y personal no docente, incluyendo el reconocimiento curricular de sus actividades y la sistemática que emplea para revisar su adecuación, mejorando continuamente el proceso.

2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas las actividades que la UEV lleva a cabo para desarrollar los programas de movilidad de sus estudiantes, profesorado y personal no docente en universidades o Instituciones extranjeras con las que establezca convenios, de modo que se asegure la promoción de la internacionalidad el desarrollo del modelo académico de la Universidad.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Carta Europea Erasmus
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 125 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

- ✓ Legislación SEPIE
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Misión y visión de la UEV
- ✓ Normativa interna de la UEV en materia de movilidad
- ✓ Normativa interna Red Laureate
- ✓ Objetivos de los planes de estudios
- ✓ PGC03/ Actividades Académicas Complementarias
- ✓ PGC08/Orientación profesional
- ✓ PGC15/ Información pública
- ✓ PGC16/ Análisis y Medición de resultados
- ✓ PGC19/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ RD 10444/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del suplemento europeo al título

4. **DEFINICIONES**

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **CC.PP.** Carreras Profesionales
- ✓ **CV:** Curriculum Vitae
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **DAI:** Director de Área Internacional
- ✓ **DI.:** Director de Relaciones Internacionales
- ✓ **MI:** Mentor internacional de cada Facultad/Escuela.
- ✓ **Movilidad:** Posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.
- ✓ **RR.HH.:** Recursos Humanos
- ✓ **SEPIE:** Servicio Español para la Internacionalización de la Educación
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **SIGECA:** Sistema de gestión de calificación académica
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **VCIA:** Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica

5. **DESARROLLO DEL PROCESO**

5.1. **Definición y planificación de los programas de movilidad.**

La UEV lleva a cabo planes de movilidad de sus estudiantes, de personal docente y no docente en tres tipos de programas diferentes:

- Programa Erasmus

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 126 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

- Programa de la Red Laureate
- Otros programas con Universidades no incluidos en los anteriores.

Dentro de este programa, los estudiantes, el personal docente y no docente pueden ser “Incoming” (que realizan una estancia en la Universidad Europea de Valencia) u “Outgoing” (que realizan una estancia en una Universidad extranjera).

Coincidiendo con la planificación del curso académico, la Oficina Internacional revisa los convenios existentes con las universidades extranjeras, tanto dentro de los convenios existentes, como de las nuevas ofertas que surjan. Para la búsqueda de nuevos convenios con otras Universidades o entidades, el DI realiza estudios de prospección para identificar nuevas oportunidades para la promoción de la movilidad internacional.

Finalmente, para la firma de los convenios se tienen en cuenta los resultados de la satisfacción de los estudiantes con los programas realizados en años anteriores y las acciones de mejora propuestas por el VCIA.

5.2. Gestión de trámites de movilidad outgoing.

5.2.1. Movilidad outgoing de estudiantes

Existen para los estudiantes, tres tipos de “*outgoing*”: Erasmus, Red y Bilateral.

Desde la Oficina Internacional se cuenta con un plan de promoción para el fomento de la internacionalidad. Además, el DI realiza una campaña de acciones para su fomento (sesiones informativas, International Fair...).

En estas campañas se hace un primer contacto con los estudiantes en el que se les informa de las ventajas de cursar parte de sus estudios en el extranjero, del fomento de los valores humanos y las competencias profesionales que implica y de los requisitos que son necesarios para solicitar la inclusión en cualquiera de los programas, además del procedimiento de solicitud a través de la página web de la UEV.

El MI informa a los estudiantes de los requisitos legales para entrar en el país de destino con el que tiene convenio la Universidad. Estos requisitos son confirmados y enviados a la oficina por parte del departamento legal.

El DI revisa cada solicitud de inscripción y seleccionan a los estudiantes que se van a incluir en el programa a través de la plataforma move-on. Los criterios de selección se basan en el expediente académico, el nivel de idiomas, la participación en actividades multiculturales y la evaluación de las competencias transversales. El DI asignará las plazas según las preferencias de los estudiantes, nivel de inglés, etc. y se les informará a través del campus virtual. Una vez informado de su inclusión en el programa, el estudiante debe aceptar definitivamente la plaza. Si no la acepta, perderá su plaza en el programa. Una vez confirmada la plaza, se le informa de la documentación que deben descargar desde la página web y entregar al DI.

Los estudiantes que han solicitado participar en el programa pueden obtener tres tipos de respuesta: Aceptados, rechazados o condicionados y pendientes de hablar con el MI de su Facultad/ Escuela. Este último caso ocurre cuando falta documentación o existen condiciones de las que dependen la inclusión o la desestimación (por ejemplo, alcanzar un nivel de inglés determinado).

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 127 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

Si el estudiante no está conforme con la plaza que le ha sido asignada, o solicita otra por la apertura de nuevos convenios, puede requerir la inclusión en otro programa, siendo el DAI el responsable de concederle o no la nueva plaza. Asimismo, el estudiante, en cualquier momento, podrá renunciar a la plaza que le ha sido concedida, comunicándolo al DI y al MI, para que dicha plaza pueda ser asignada a otro estudiante. Si el estudiante no avisa del rechazo de la plaza podrá ser penalizado perdiendo su prioridad para la elección de destino en una futura solicitud de plaza.

Una vez el estudiante ha sido admitido provisionalmente en un programa, el DI realiza una segunda sesión informativa, según el programa en que ha sido admitido, en la que se informa al solicitante sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros médicos, alojamientos, personas de contacto en la universidad de destino, trámites legales y administrativos que ha de realizar.

Una vez que al estudiante se le ha asignado una plaza debe entregar al DI la siguiente documentación:

- Firma de la Aceptación de la plaza.
- Firma del Convenio de subvención de movilidad (en caso Erasmus).
- La cumplimentación del Learning Agreement.
- La cumplimentación del Application Form de la Universidad de destino.
- Prueba de nivel lingüístico online – sistema OLS

El DI envía a la universidad de destino la lista definitiva de admitidos (Nomination letter para el caso de estudiantes Erasmus), y la universidad de destino envía las cartas de aceptación, que se entregarán al estudiante para la tramitación de la visa, cuando sea necesario.

El Learning Agreement / reconocimiento de estudios es cumplimentado por el MI, con el fin de determinar las asignaturas que tiene que cursar en la universidad de destino para que sean reconocidas por las del programa de estudios de la UEV.

En el caso del Application Form, es el propio estudiante el responsable de buscar la solicitud de matrícula en la página Web de la Universidad de destino, rellenarla y enviarla al Departamento correspondiente de la Universidad. El MI le proporcionará al estudiante el asesoramiento necesario para realizar este paso.

Aceptada la plaza por el estudiante, el MI se encargará de tildar al estudiante, una vez matriculado en el curso académico, de modo que aparezca en los listados del profesor como estudiante outgoing. Al estudiante no se le calificará hasta su regreso.

Una vez el estudiante se desplaza a la universidad de destino y formaliza su inscripción en la misma, la Oficina Internacional de destino le firma y sella los certificados correspondientes (junto con el Learning Agreement, para el caso de estudiantes Erasmus), que tienen que ser enviados por fax, mail o correo ordinario al DI de la UEV a la llegada y la salida del estudiante, como evidencia de su estancia en la universidad de destino. Además, finalizada la estancia, el estudiante debe entregar a su llegada a la UEV, el informe de evaluación de la estancia, que incluye la encuesta de satisfacción con el programa y la encuesta outgoing de la UEV. Es indispensable que los estudiantes durante el proceso rellenen todos los documentos mencionados para que los créditos puedan ser reconocidos. A su regreso a la UEV, los estudiantes deberán entregar los documentos al DI de manera que se pueda hacer efectivo el reconocimiento de créditos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 128 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

Todas las alternativas que plantee la universidad de destino mientras el estudiante se encuentre desplazado, serán seguidas por el MI, quien realizará todas las comunicaciones con el estudiante que sean necesarias, hasta que se produzca la aceptación o negativa de dichas alternativas vía fax o mail, guardando evidencia de las acciones realizadas. Si se produce algún cambio de la matrícula en la Universidad de destino después de firmado el *Learning Agreement*, habrá que solicitar también la modificación en la matrícula de la UEV.

Durante la estancia en la universidad de destino, el MI estará a disposición del estudiante para asesorarle ante dudas o problemas que puedan surgir, garantizando un soporte continuo durante todo el proceso.

Al regreso del estudiante a la UEV, el MI se pone en contacto con su equivalente en la universidad de destino para solicitarle las notas de las asignaturas cursadas por el estudiante. El DI guarda el original de las notas en el expediente internacional del estudiante, enviando una copia sellada de las mismas al MI de su Facultad/Escuela, quien las revisa y las traduce y las actualiza en la aplicación informática SIGECA.

5.2.2. Movilidad outgoing profesorado

1. Movilidad Erasmus para Impartir Docencia:

Estancias subvencionadas por el Programa Erasmus en universidades europeas que poseen la Carta Erasmus y con las que existe un acuerdo Erasmus firmado, para impartir docencia, por un periodo de entre 3 y 14 días.

En el caso de los profesores mercantiles se deberá tener en cuenta que por su condición y según la legislación actual de la SEPIE no podrán optar a becas Erasmus.

Durante el año, el DI realiza sesiones informativas sobre la movilidad OUTGOING para el siguiente curso académico en las diferentes Facultades y Escuelas.

Al inicio del curso académico, los profesores pueden presentar la solicitud para participar en este programa a través de la Intranet y el Campus virtual. Estas solicitudes deben estar autorizadas previamente por del Director de Departamento, que son valoradas junto con su Decano/Director de Escuela.

El DI valora y prioriza las candidaturas y realiza una adjudicación previa de las plazas con la aprobación de los Decanos/Directores de cada una de las Facultades o Escuelas, procediendo al reparto de plazas entre el número total de solicitudes recibidas. A continuación, el DI comunicará a los profesores seleccionados para la realización de estos programas la aprobación de sus solicitudes. En los Centros de Postgrado, el Coordinador Académico de Postgrado propondrá al profesor candidato y gestionará los trámites de pago de clases de aquellos profesores que realicen estancias incluidas en convenios de doble título con universidades de la Red Laureate.

Cuando se trate de movilidad OUTGOING del Programa Erasmus, el DI, junto con Administración, emite un informe al SEPIE

El MI de cada Facultad/Escuela contacta con la universidad de destino. En caso de que para esa universidad no exista convenio previo, en colaboración con el DI se procederá al establecimiento del mismo. Una vez firmado será el profesor el que se ponga en contacto con la universidad de destino.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 129 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

Para todos los casos de OUTGOING profesorado, la Universidad de destino certifica la estancia del profesor haciendo constar las fechas y horas de clase impartidas. Una vez el profesor regresa a la UEV, entregará toda la documentación relativa a la movilidad incluida en los anexos del Procedimiento de Movilidad del Profesorado, a disposición en la Intranet de la universidad. Para las estancias Erasmus en concreto, la OI envía al SEPIE el informe final en el que se detallan las estancias realizadas y datos de los profesores, países de destino y universidades. Para el resto de estancias el informe final se gestiona a través del DI.

5.2.3. Movilidad outgoing personal no docente.

El personal no docente podrá solicitar participar en un programa de movilidad Erasmus staff con finalidad de formación, en una universidad extranjera dentro de Europa. La beca está financiada con fondos Comunitarios concedidos en el marco del Programa de Aprendizaje Permanente/ERASMUS, concerniente a las ayudas de movilidad de personal staff.

La finalidad de las estancias Erasmus Staff es que los beneficiarios realicen aprendizajes ligados a mejorar el desempeño en el puesto actual o dirigidos a su desarrollo profesional, de cara a poder desempeñar en futuro posiciones de mayor responsabilidad. Las actividades a realizar durante la estancia pueden ser muy variadas: periodos de formación práctica, aprendizaje de mejores prácticas, participación en seminarios, talleres, cursos, etc.

5.3. Gestión de trámites de movilidad incoming.

5.3.1. Movilidad incoming estudiantes

Existen para los estudiantes, tres tipos de “incoming”: Erasmus, Red y Bilateral

El DI, con carácter anual, envía a todas las Universidades con las que tiene convenio la oferta académica internacional y comunica a las Oficinas Internacionales de las universidades de los países de origen los requisitos legales que aplican para la entrada en nuestro país. Asimismo, publica en la sección internacional de la web los procedimientos y plazos de solicitud de la plaza. Una vez recibido el listado definitivo de solicitudes de estudiantes extranjeros, el DI envía las cartas de aceptación a la universidad de origen para que sean dirigidas a los estudiantes admitidos.

Si fuera necesario, el estudiante solicitará documentación personal para su estancia en España (visado, certificado de penales y justificante de solvencia económica) de modo que, si hubiese cualquier problema del estudiante con Embajadas/Consulados, el DI junto con el Departamento Legal de la UEV, facilita mediación para solucionarlo.

El DI confirmará al departamento legal el listado de estudiantes internacionales con necesidad de gestión de visados de modo que el departamento de legal comuniqué este listado a las embajadas pertinentes facilitando la tramitación de la documentación del estudiante.

Para aquellos estudiantes que permanezcan en España por más de seis meses, el DI les informará de la necesidad de tramitar su NIE, indicándoles el lugar donde gestionarlo y entregar la documentación pertinente.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 130 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

El DI comunica a los MI de cada Facultad/Escuela los estudiantes de movilidad que van a inscribirse el próximo curso y los programas a los que pertenecen, para que planifiquen las acciones de acogida y orientación que realizarán durante sus estancias. Además, facilita el contacto de una agencia externa para ayudarles en la búsqueda de su alojamiento en España.

Cuando el estudiante llega a la UEV, el DI les recibe y asesora en los temas relacionados con su estancia en la UEV. En el caso de que sea necesario un asesoramiento académico específico, se le derivará al mentor internacional correspondiente. El propio estudiante formaliza la matrícula. Si el estudiante pertenece a una Universidad de la red Laureate, la matrícula se realizará por parte de la Universidad de origen, sin embargo, en caso de que el estudiante provenga de otra Universidad con la que la UEV mantiene un convenio de movilidad, tendrá que presentar documentación personal y activar las asignaturas prematriculadas en origen.

El estudiante podrá realizar los cambios en su matrícula en los períodos establecidos para tal fin, para ello debe dirigirse al MI

Un mes antes de la llegada de los estudiantes internacionales se les envía la guía de bienvenida en la que se especifican las fechas, cursos de español y otras actividades de utilidad para el estudiante.

El DI planifica una sesión en la que se da la bienvenida de forma oficial y se hace una introducción cultural a los estudiantes extranjeros, se presentarán los servicios de la UEV, información académica de su Facultad/Escuela. Para el caso de estudiantes Erasmus o bilaterales, se ofrecerá también un curso de español para extranjeros online.

El estudiante realiza sus actividades formativas (PGC04) en la UEV, disponiendo en todo momento de un mentor personal en su Facultad/Escuela, y de la misma manera, el DI proporciona asesoramiento al estudiante para cualquier consulta de manera que le pueda dirigir al cauce normal del estudiante.

Por último, al finalizar el programa el DI gestiona la realización de las encuestas de satisfacción. Secretaria Académica emite los informes de notas para que el MI las envíe a las Universidades de origen y se registran los expedientes de los estudiantes en SIGECA.

5.3.2. Movilidad incoming profesorado

El profesorado dispone de dos tipos de “incoming”: Erasmus, y visitante. Los profesores pueden venir a la Universidad bien por invitación por parte de la Universidad o para ocupar las plazas ofertadas por la UEV en convenio con otras Universidades.

Las solicitudes de estancias incoming pueden llegar por distintos canales, Oficina Internacional, RRHH o a través de los MI de las Facultades/Escuelas, siendo independientemente de la vía de entrada canalizadas por el MI, quien realiza un informe que es estudiado para su aprobación por el Decano/Director de Escuela.

Antes de la llegada del profesor a la UEV, una persona de la organización se encarga de gestionar la acogida del profesor visitante y comunica la agenda y fechas en que el profesor incoming va a ejercer la actividad docente al Director de Departamento. Además, se encarga del recibimiento a su llegada y de su presentación a los profesores en cuyas asignaturas va a participar, así como del seguimiento de la estancia y la agenda.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 131 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

Finalizada la estancia, el profesor visitante cumplimentará y entregará la documentación reflejada en el procedimiento de movilidad incoming de profesorado.

El profesor visitante es evaluado por los estudiantes, igual que el profesorado contratado por la UEV. Finalmente, se le firma el Certificado de *Teaching Assignment* en el que queda reflejado el plan de actividades del profesor visitante.

5.3.3. Movilidad incoming staff

Para solicitar una estancia de este tipo, el interesado se pondrá en contacto con la Oficina Internacional de la UEV.

La Oficina Internacional será la responsable de canalizar dichas solicitudes hacia el departamento o departamentos correspondientes en cada caso.

En aquellas situaciones en que una solicitud sea recibida por otras personas o departamentos de la UEV, éstos la remitirán a la Oficina Internacional para que la tramite según el POC2.

5.4. Prácticas

5.4.1. Prácticas internacionales

Existen para los estudiantes, dos tipos de prácticas internacionales: Erasmus y Bilateral.

Para todos los casos la Oficina Internacional, junto con los MI y el CC.PP., durante la campaña de acciones de Fomento de la Internacionalidad, ofrecen información sobre la posibilidad de realización de las prácticas internacionales.

En estas campañas se informa a los estudiantes de los requisitos que son necesarios para solicitar dichas prácticas, incluyendo la solicitud de documentación.

Los MI revisan cada solicitud de inscripción y colabora junto con el CC.PP. y el propio estudiante en la búsqueda de empresas/instituciones que ofrezcan programas para la realización de prácticas internacionales, gestionando además el convenio necesario para que estas prácticas puedan llevarse a cabo.

Cuando se trate de prácticas curriculares, el estudiante debe cumplimentar el formulario de reconocimiento de estudios, el cual es aprobado por el MI.

En el caso de prácticas Erasmus, una vez el estudiante es seleccionado para la inclusión en el programa, se procede a la firma del convenio de subvención a la movilidad (Anexo V.1b) que contiene el acuerdo de formación y compromiso de calidad.

Los MI ofrecen un servicio de información sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros médicos, alojamientos, trámites legales y administrativos que ha de realizar. En el caso de las becas Erasmus, además se le informa sobre la concesión y cuantía.

Finalizada la estancia práctica, se recogen los resultados de la misma en el informe final Erasmus que el estudiante entregará en el CC.PP.. Dicha encuesta es enviada al AC para que la analice como se describe en el **PGC19/Satisfacción con los grupos de interés**.

Prácticas ERASMUS PLACEMENT

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 132 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

- C. **Acuerdo UEV-Empresa/Hospital.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen dentro de la Unión Europea en empresas, instituciones, hospitales y/o clínicas con las que la Universidad Europea de Valencia tiene un acuerdo establecido, y por un periodo entre tres y doce meses.
- D. **Acuerdo UEV-Universidad.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen a través de una universidad europea con la que la UEV tenga un acuerdo Erasmus establecido. El periodo de prácticas será de entre tres y doce meses.

El estudiante interesado en realizar prácticas curriculares o extracurriculares en el extranjero, debe solicitar plaza entregando al MI la documentación mencionada.

Una vez el estudiante ha sido seleccionado por el MI y la empresa/institución/hospital según criterios establecidos, el MI, en coordinación con el coordinador de prácticas y acorde con la normativa de la asignatura de prácticas, acuerda con la misma las características de las prácticas a realizar por el estudiante (periodo, objetivos, tutorización, evaluación, etc.).

El MI cumplimenta los datos académicos (periodo, objetivos, evaluación, etc.) del Training Agreement and Quality Commitment.

El MI envía al CC.PP. toda la documentación del estudiante: Solicitud de Estancia Internacional, certificado de idiomas, CV, expediente académico y el Training Agreement and Quality Commitment con los datos académicos cumplimentados.

El CC.PP. tramita con la Oficina Internacional y con el estudiante la firma del Training Agreement and Quality Commitment, el Anexo V.1.b: Convenio de Subvención a la Movilidad e Informe Final que deberá realizar al concluir la práctica. También, orienta e informa al estudiante sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros de responsabilidad civil y asistencia, y concesión y cuantía de las becas. Toda esta documentación se archiva en Relaciones Internacionales.

En el caso de prácticas curriculares, una vez el estudiante regresa a la UEV, el MI se pone en contacto con la empresa/institución/hospital para solicitar el formulario de evaluación de las prácticas del estudiante. Dicho formulario es remitido al coordinador de prácticas correspondiente para la transcripción de la nota a las actas oficiales. Adicionalmente, se guardará una copia con el resto de documentación internacional del estudiante.

Prácticas PLACEMENT NO ERASMUS

- E. **Acuerdo UEV-Universidad.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen a través de una universidad con la que la UEV tenga un acuerdo de intercambio establecido. No será considerado Erasmus por ser el periodo de prácticas inferior a 3 meses, o por no ser tipo Erasmus el acuerdo establecido entre UEV y la universidad partner.
- F. **Acuerdo UEV-Empresa/Hospital.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen en empresas, instituciones, hospitales y/o clínicas con las que la Universidad Europea de Valencia tiene un acuerdo establecido. No será considerado Erasmus por ser el periodo de prácticas inferior a 3 meses, o por tratarse de una empresa fuera de la Unión Europea.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 133 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

Una vez el estudiante ha sido seleccionado por el MI y la empresa/institución/hospital según criterios establecidos, el MI acuerda con la misma las características de las prácticas a realizar por el estudiante (periodo, objetivos, tutorización, evaluación, etc.).

El MI cumplimenta el anexo al convenio establecido entre UEV y empresa/hospital (Anexo International Practical Training Program). Vía e-mail, El MI informa al CC.PP. de la plaza concedida y envía el Anexo mencionado. Si el acuerdo es UEV- Universidad utilizaremos el Training Agreement and Quality Commitment.

A su vez, el MI envía al CC.PP. toda la documentación del estudiante: Solicitud de Estancia Internacional, Reconocimiento de Estudios en caso de existir, certificado de idiomas, CV, expediente académico.

El CC.PP. tramita con el estudiante y la empresa correspondiente la firma del Convenio y Anexo International Practical Training Program. Asimismo, orienta e informa al estudiante sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros de responsabilidad civil y asistencia, y concesión y cuantía de las becas. Esta documentación es archivada en CC.PP.

En el caso de prácticas curriculares, una vez el estudiante regresa a la UEV, el MI se pone en contacto con la empresa/institución/hospital para solicitar el formulario de evaluación de las prácticas del estudiante. Dicho formulario es remitido al coordinador de prácticas correspondiente para la transcripción de la nota a las actas oficiales. Se guarda una copia del Formulario de Evaluación junto con el resto de documentación internacional del estudiante.

5.4.2. Suplemento europeo al título

De acuerdo a lo dispuesto en el RD 10444/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del suplemento europeo al título, en su apartado 4.3.4 se señalarán las asignaturas cursadas en otra universidad en los programas de movilidad de estudiantes.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

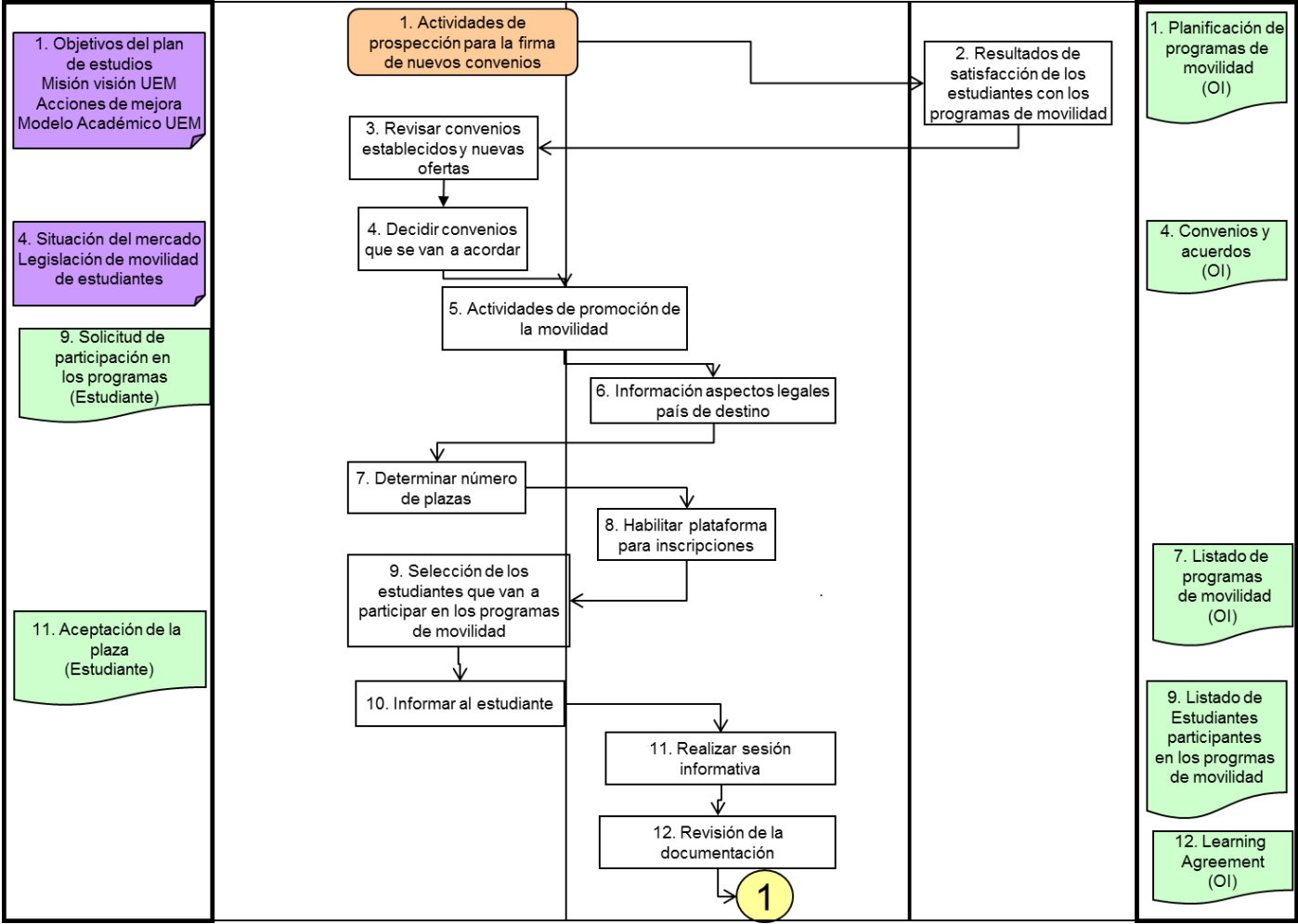
El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC junto con el DI y los MI a través de las encuestas de satisfacción de los estudiantes internacionales, tanto outgoing como incoming.

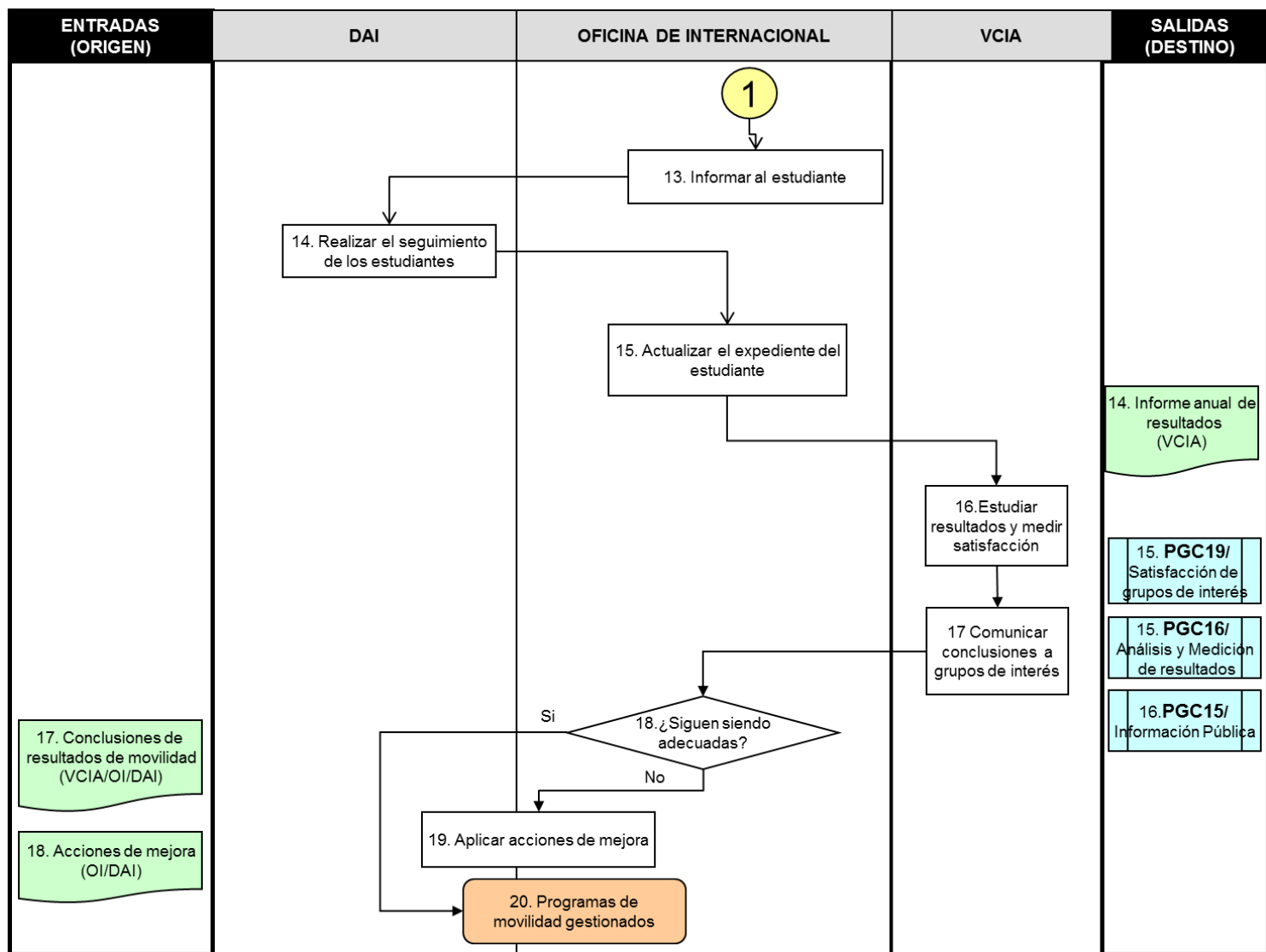
En relación al profesorado incoming, se evalúan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los estudiantes, tal y como se explica en el PGC19/Satisfacción de los grupos de interés.

Con los resultados obtenidos por parte de los estudiantes internacionales y la evaluación del profesorado, se analizan para detectar mejoras a incorporar en los programas de movilidad y seguir mejorando continuamente este proceso.

Además, y con el fin de asegurar que la UEV cumple los convenios acordados en los programas Erasmus, el propio SEPIE realiza auditorías externas anuales a la UEV.

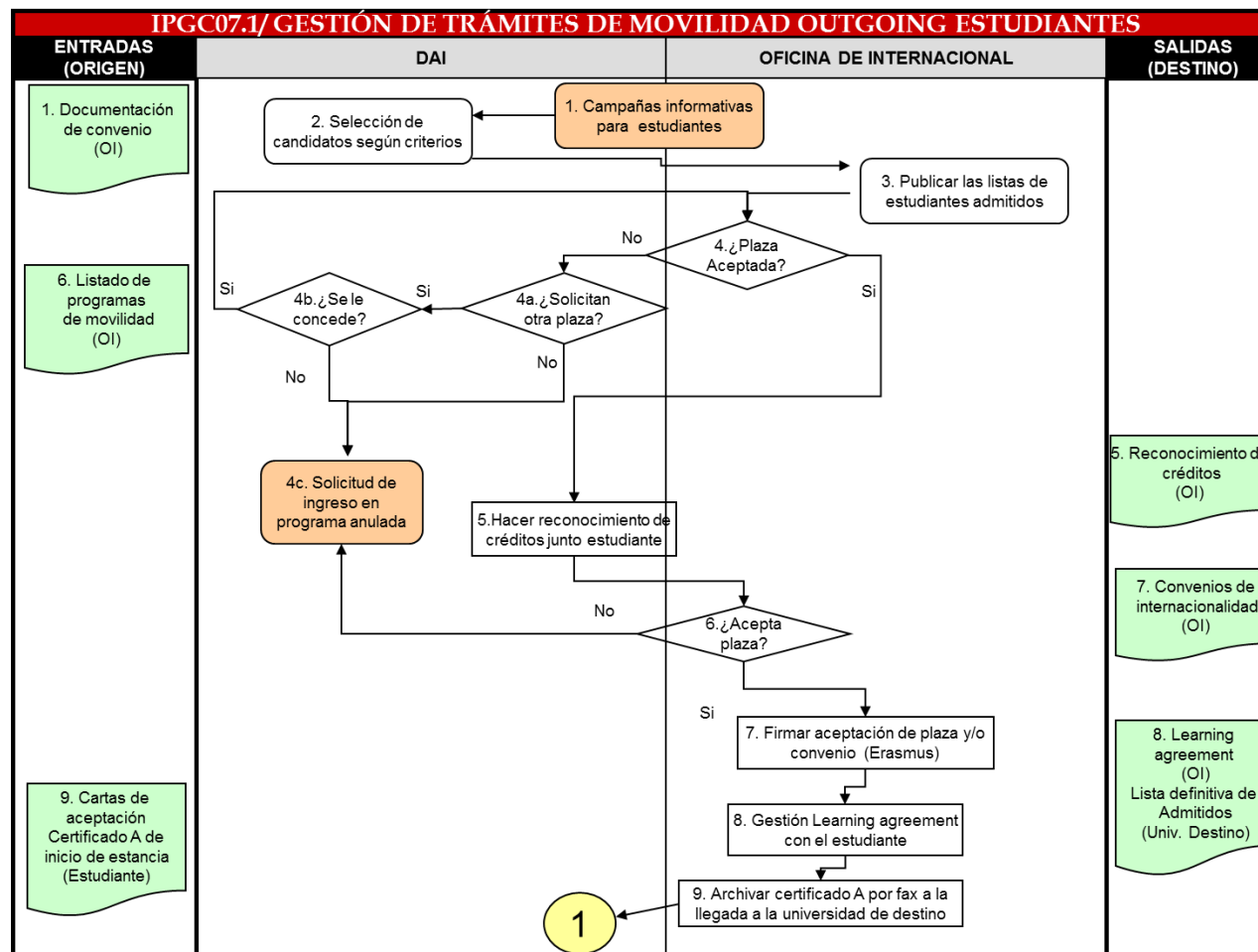
7. DIAGRAMA DEL PROCESO



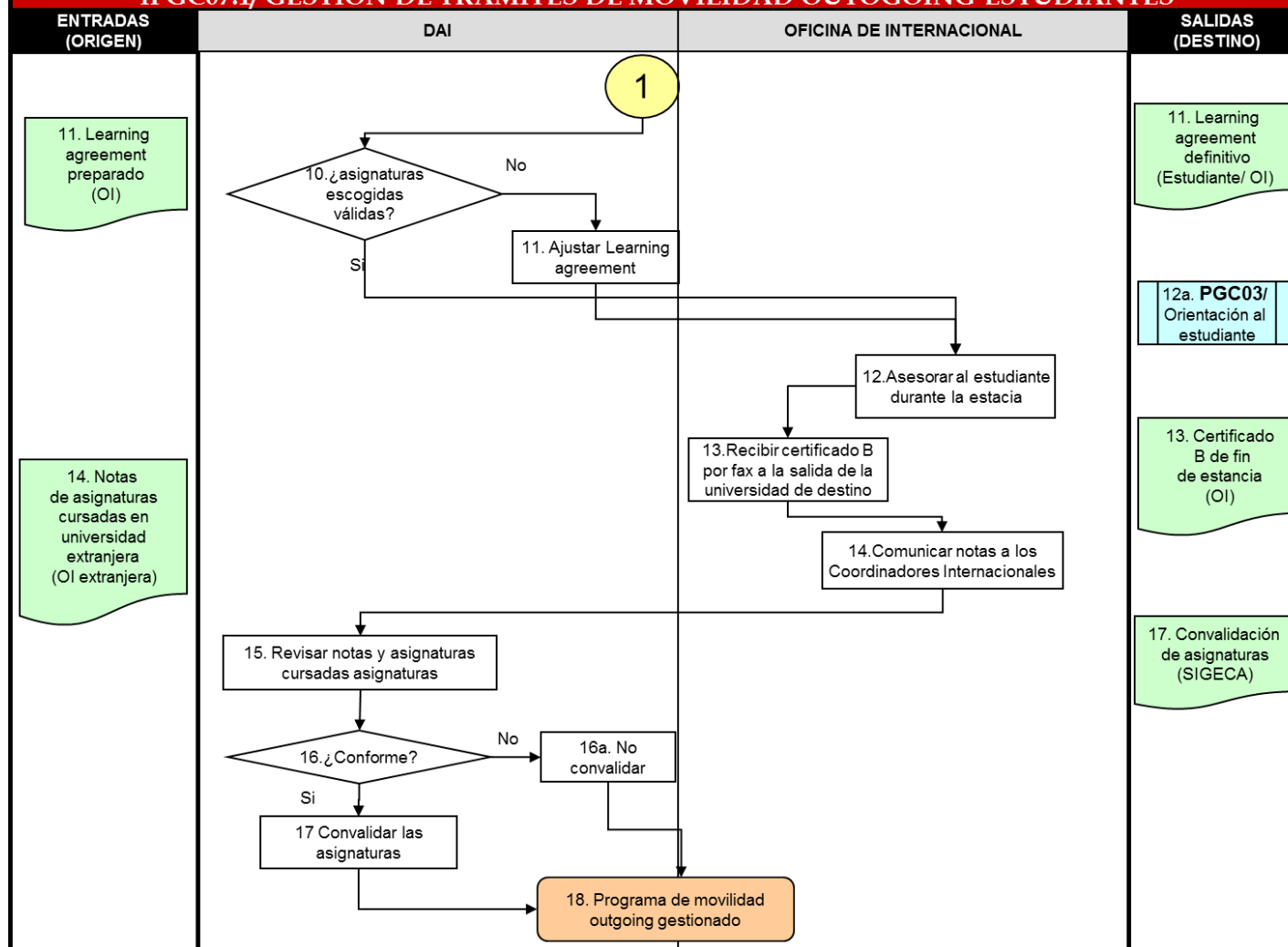


8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO

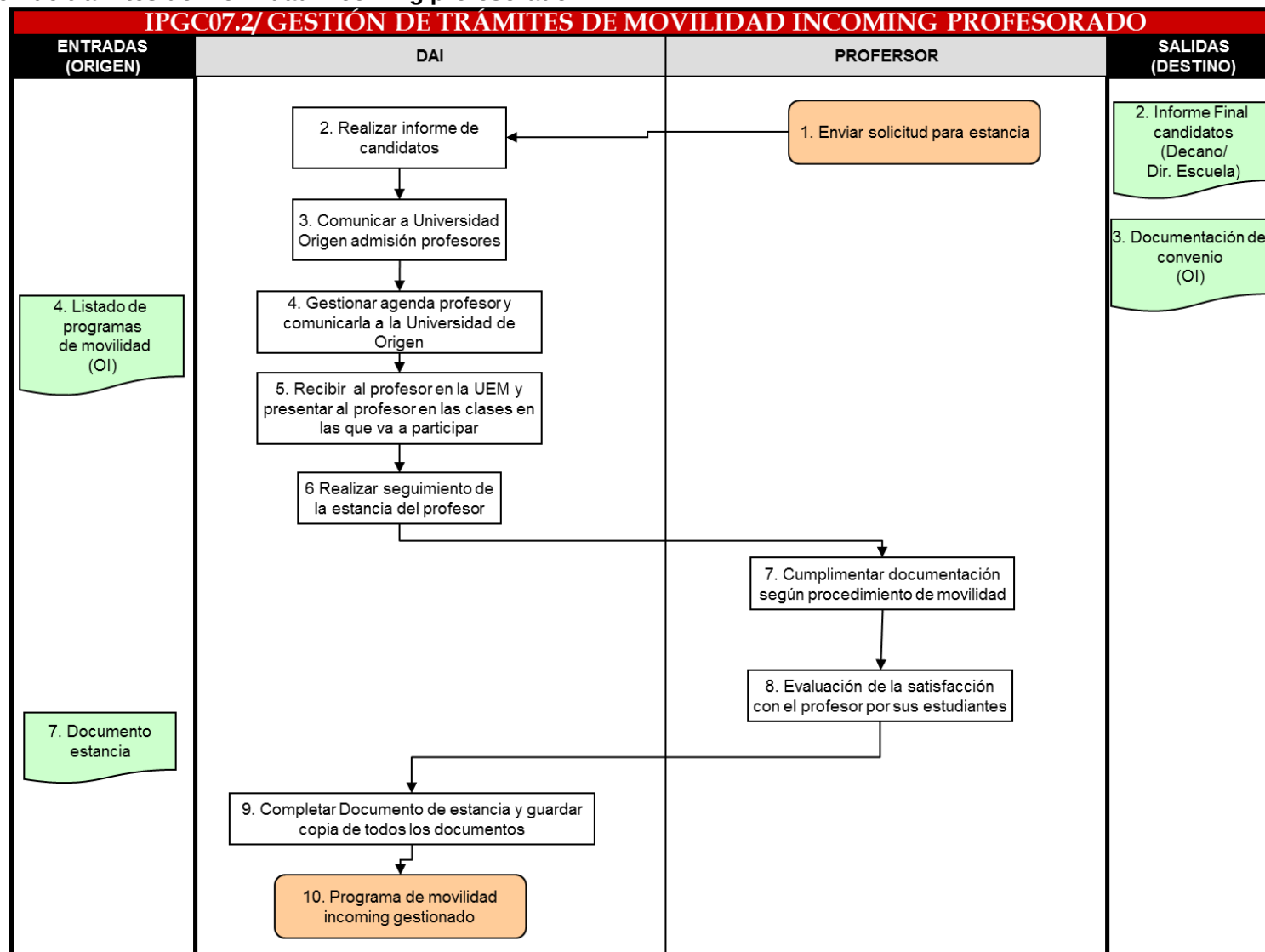
8.1 IPGC7.1/ Gestión de trámites de movilidad outgoing de estudiantes



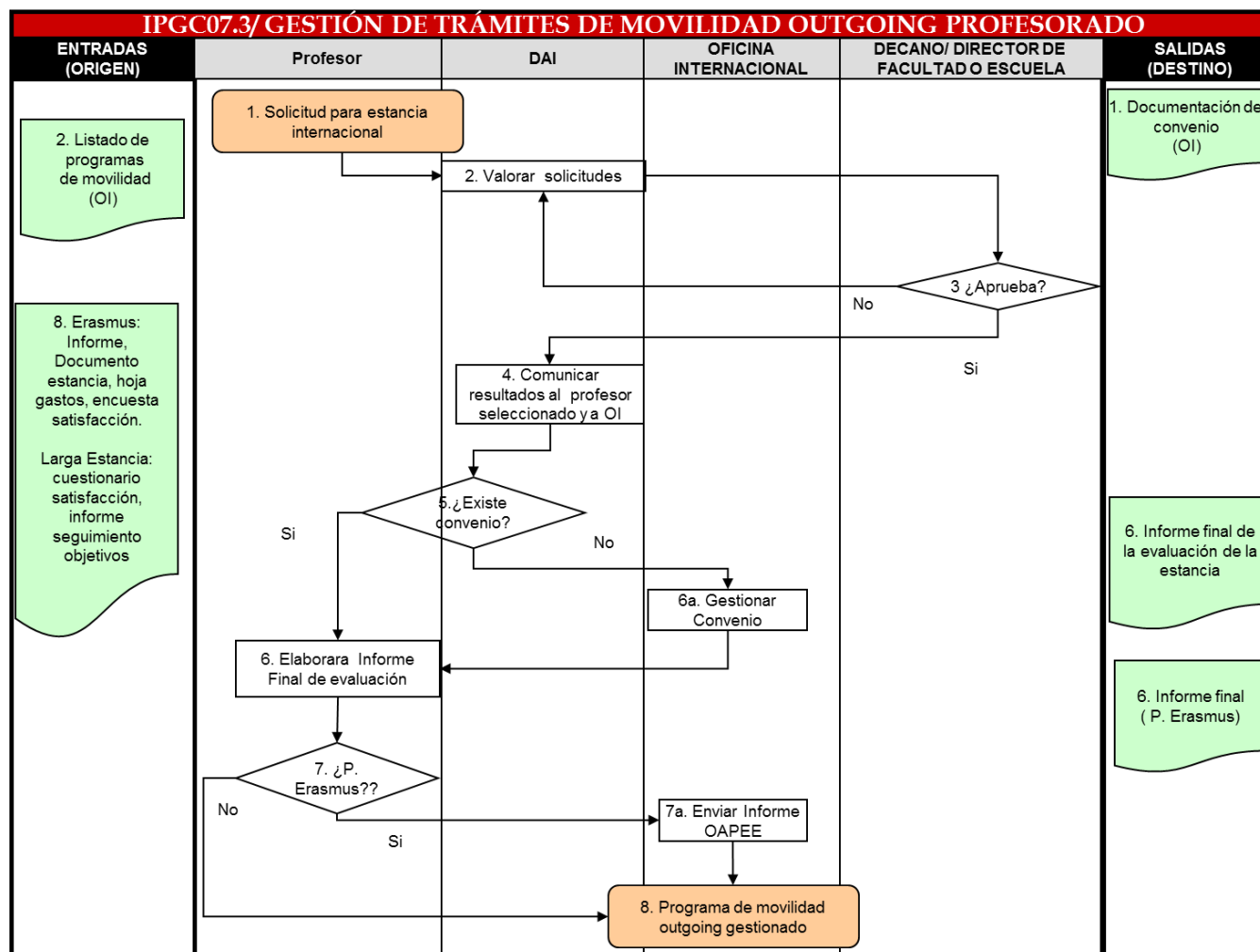
IPGC07.1/GESTIÓN DE TRÁMITES DE MOVILIDAD OUTGOING ESTUDIANTES



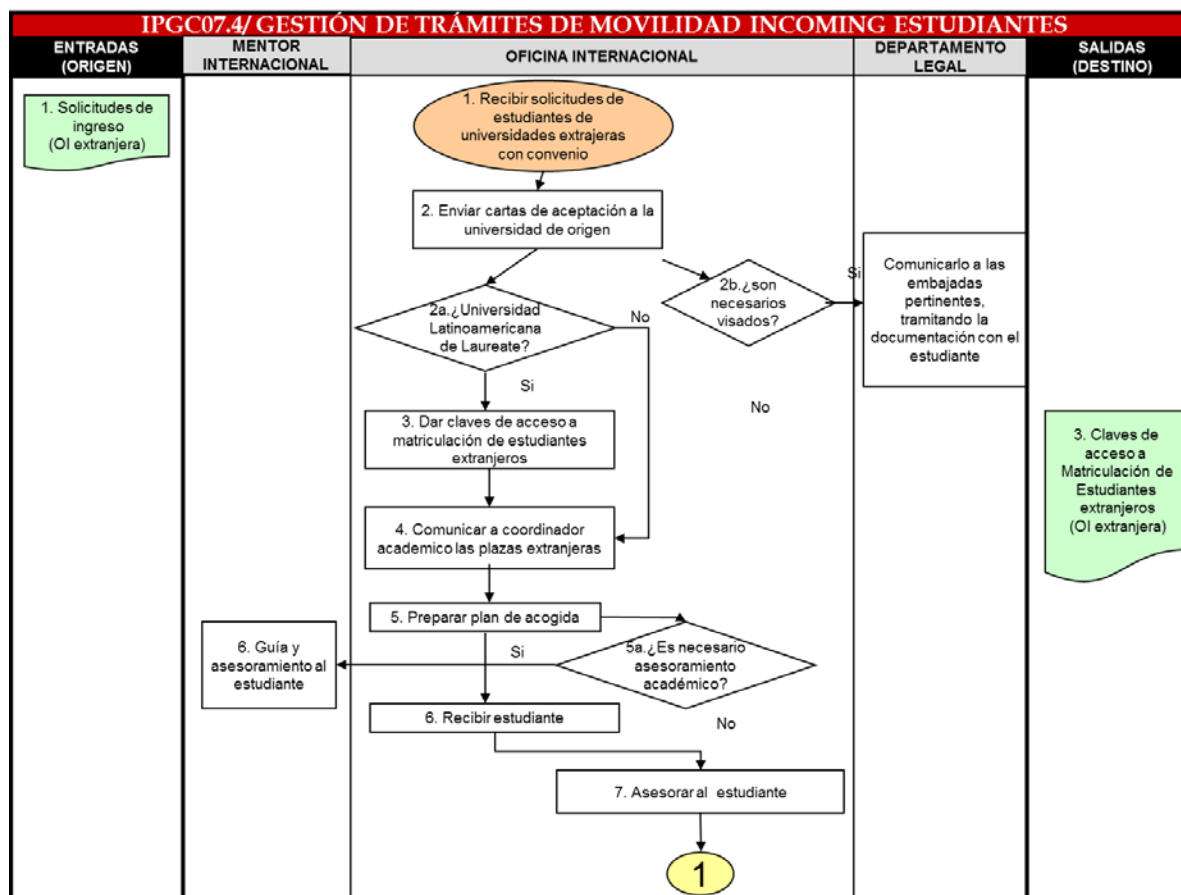
8.2 IPGC07.2/ Gestión de trámites de movilidad incoming profesorado

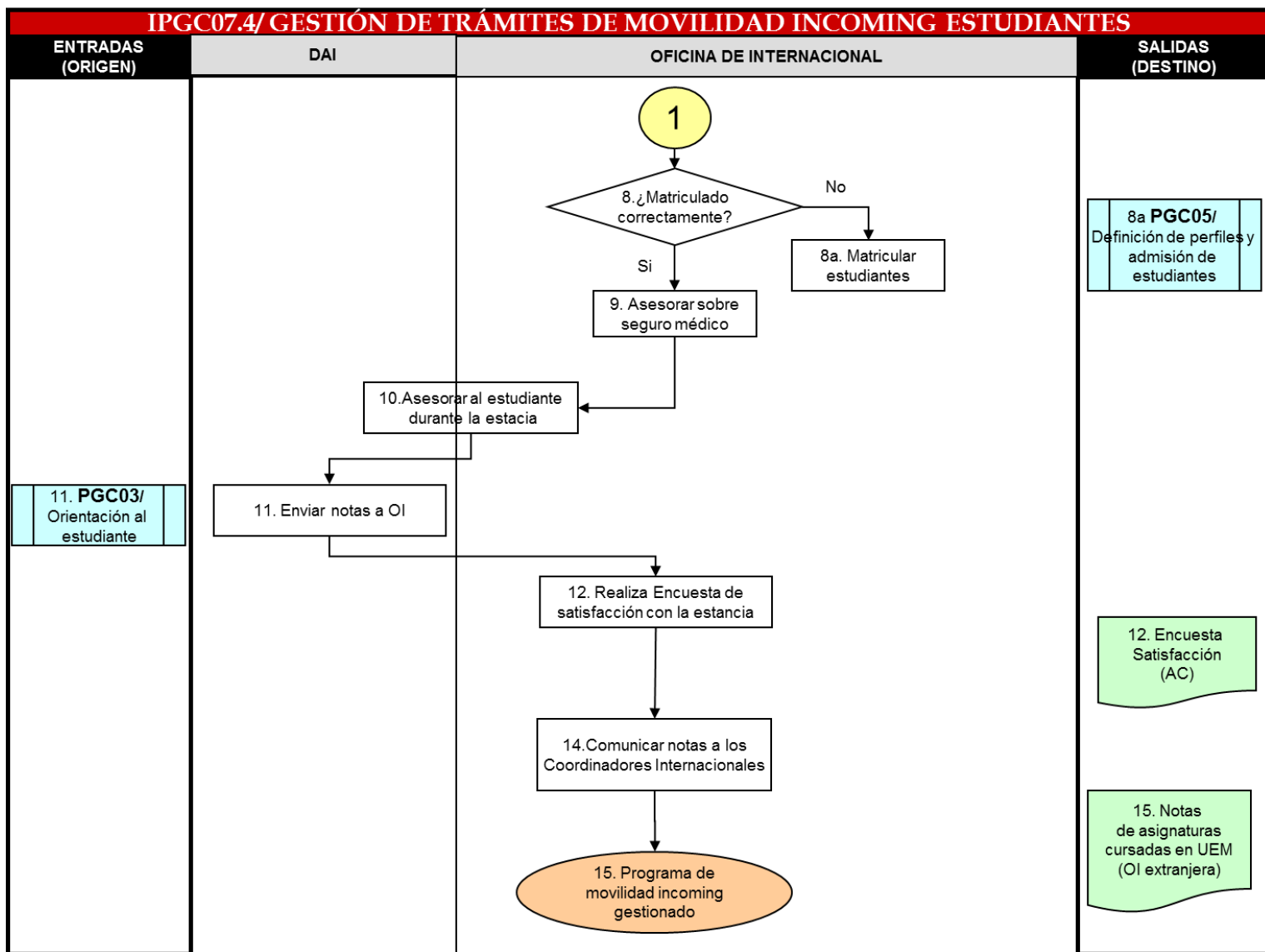


8.3. IPG07.3/Gestión de trámites de movilidad outgoing profesorado

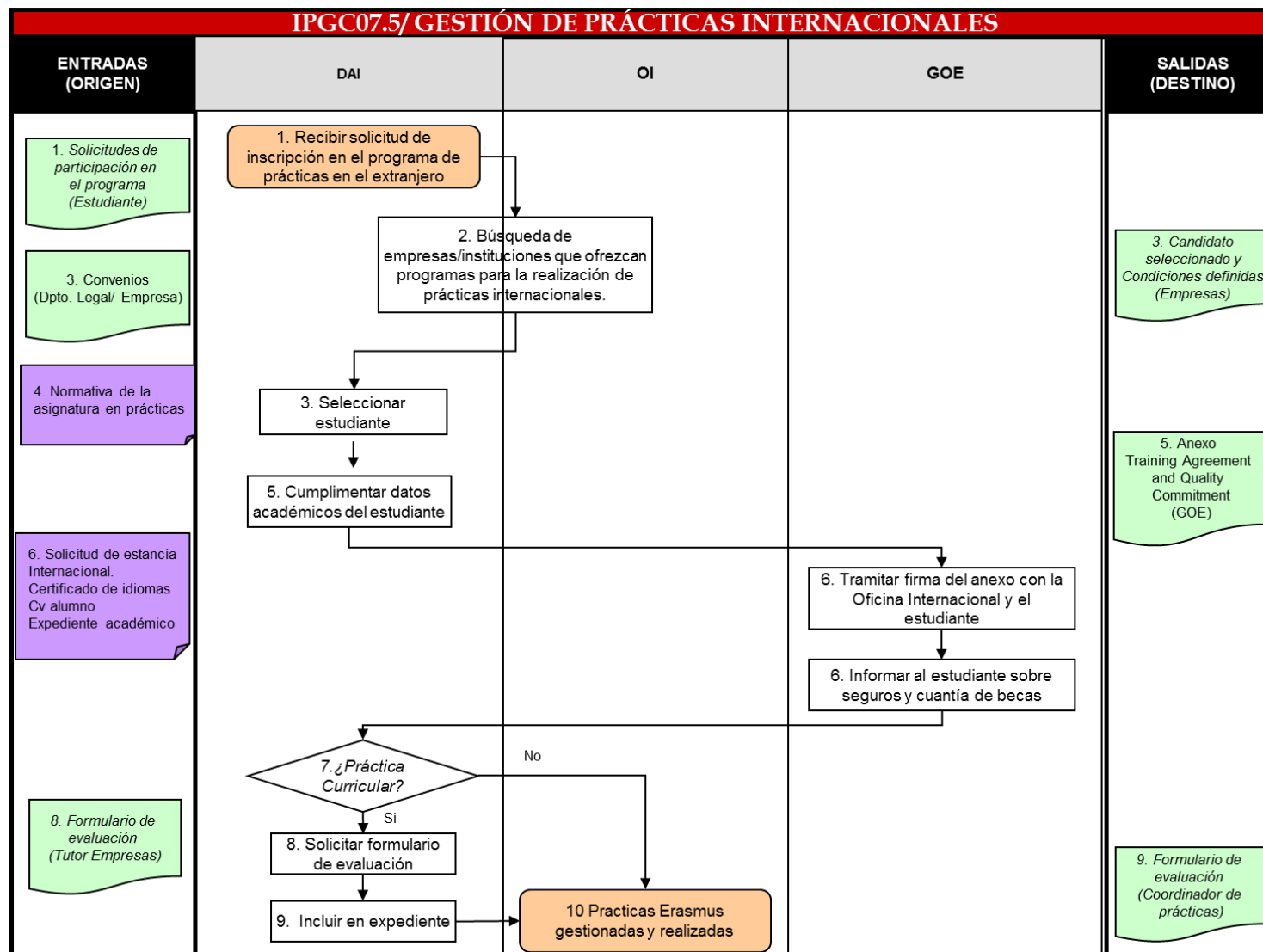


8.3. IPG07.4/Gestión de trámites de movilidad incoming estudiantes





8.5 IPGC07.5/Gestión de prácticas internacionales



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 143 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

9. COMUNICACIÓN

La oferta de plazas que se ofrecen tanto para estudiantes como para el profesorado y el personal de administración de la Universidad, se publican a través de la página web de la Universidad y del Campus Virtual. Además, los estudiantes seleccionados para participar en estos programas se les comunica a través del campus virtual y por correo electrónico a su dirección oficial.

La mayoría de los documentos que deben entregar y firmar los estudiantes, personal docente y no docente en relación a la participación en estos programas se pueden descargar desde la página web, para facilitar los trámites y también los pueden obtener de los MI

10. INDICADORES

- % de prácticas internacionales
- % de estudiantes outgoing
- Satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad

11. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Director de Internacional de la UEV

- Participantes en el proceso:

- DI:
 - ✓ Buscar la información relativa a los criterios y condiciones necesarias para establecer programas de movilidad adecuados y conformes a la legislación existente.
 - ✓ Establecer los convenios con universidades extranjeras pertenecientes o no a la Red Laureate.
 - ✓ Preparar el material de información a los estudiantes y profesores sobre los programas de movilidad y realizar campañas de concienciación sobre la internacionalidad.
 - ✓ Gestionar los trámites administrativos y legales que necesitan los estudiantes incoming/outgoing para realizar programas de movilidad.
 - ✓ Realizar un informe con los resultados de la gestión de programas de movilidad y comunicar los resultados al AC.
 - ✓ Establecer las acciones de mejora que se deriven de la revisión de la gestión de la movilidad.
- MI:
 - ✓ Elegir los convenios y el contenido de los planes de movilidad dentro de los convenios negociados por la Oficina Internacional en función de los objetivos de las titulaciones de las que son responsables.
 - ✓ Orientar al estudiante y los profesores en durante la realización del programa, asegurándose de que cumple con el planteamiento establecido.
 - ✓ Coordinar la convalidación y o reconocimiento de asignaturas de estudiantes "outgoing" e "incoming".
 - ✓ Realizar estudios de prospección con instituciones extranjeras para la firma de convenios.
 - ✓ Seguimiento académico y apoyo a los estudiantes tanto incoming como outgoing
- AC:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 144 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

- ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con los programas de movilidad y comunicarles los resultados de su desarrollo.
- ✓ Estudiar resultados de la gestión de los programas de movilidad y establecer acciones que permitan la mejora de los mismos.
- ✓ Comunicar los resultados de los programas de movilidad a los grupos de interés y partes interesadas.
- CCPP:
 - ✓ Revisa los contenidos que se van a publicar, relativos a la orientación al estudiante y dan asesorías relativas a prácticas internacionales
- Coordinador Académico de Postgrado
 - ✓ Propone los profesores de postgrado dependientes de cada una de las Escuelas para la impartición de las clases en universidades de la Red Laureate en el caso de convenios bilaterales de colaboración de doble título.
 - ✓ Gestiona la docencia de alumnos de postgrado que acuden a la UEV a través de convenios bilaterales de doble título con universidades de la Red Laureate

12. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Listados de Programas de movilidad	DI	Informático	2 años
Planificación de los programas de movilidad	DI	Papel	3 años
Convenios Erasmus y Bilaterales con universidades nacionales y/ o extranjeras	Dpto. Legal	Papel Informático	Indefinido
Convenios Red Laureate con universidades nacionales y/ o extranjeras	Dpto. Legal	Papel Informático	Indefinido
Documentación de estudiante solicitantes de programas incoming/outgoing	DI	Papel Informático	2 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 145 de 371
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

Aceptación del programa de movilidad	DI	Papel Informático	2 años
Carta de aceptación del procedimiento	DI	Papel	2 años
Convenio financiero estudiantes-Universidad	DI	Papel	2 años
Certificado A	DI	Papel	2 años
Certificado B	DI	Papel	2 años
Learning agreement/ <i>Reconocimiento de créditos</i>	DI	Papel	2 años
Informe final de la estancia (Programa Erasmus)	DI	Papel	2 años
Encuesta de satisfacción del estancia	Área de Calidad	Papel	2 años

13. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 146 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE

1.OBJETO	147
2. ALCANCE.....	147
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE.....	147
4. DEFINICIONES	148
5. DESARROLLO DEL PROCESO.....	148
5.1. ACCIONES DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES.....	148
5.2. GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS EXTRACURRICULARES.....	151
5.3. ACCIONES DIRIGIDAS A LOS ANTIGUOS ALUMNOS	152
6.REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO	152
7.DIAGRAMA DEL PROCESO	154
8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO.....	155
8.1. IGPC08.1. REALIZACIÓN DE ACCIONES DE ORIENTACIÓN A GRUPOS	155
8.2. IGPC08.2. ENCUENTROS CON PROFESIONALES	156
9. COMUNICACIÓN	157
10. INDICADORES.....	157
11. RESPONSABILIDADES	157
12. REGISTRO	158
13. ANEXOS.....	159

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 148 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de cualificaciones y formación profesional (BOE de 20/06/02)
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Memorias de los títulos de Grado, Master Universitario
- ✓ Objetivo de los planes de estudios
- ✓ PGC03/Actividades Académicas Complementarias
- ✓ PGC15/ Información pública
- ✓ PGC16/ Análisis y Medición de resultados
- ✓ PGC19/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE de 3/1/07).

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **Alumni:** Red de Antiguos Alumnos de la Universidad Europea
- ✓ **CCPP:** Dpto. Carreras Profesionales
- ✓ **CPEV:** Centro Profesional Europeo de Valencia
- ✓ **Egresado:** Estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario. En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos.
- ✓ **Programa de inserción laboral:** Actividades destinadas a orientar al estudiante de los últimos cursos y al antiguo alumno para el acceso al primer empleo.
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **VCIA:** Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica

5. DESARROLLO DEL PROCESO

Uno de los pilares del modelo académico de la UEV es el de la mejora de la empleabilidad de nuestros estudiantes y antiguos alumnos. Para ello, se realizan diferentes actividades dirigidas, por una parte, a la orientación profesional y por otra, a proporcionar, de forma voluntaria, la posibilidad de participar en prácticas en empresas. Así mismo, la labor de orientación hacia el empleo no finaliza durante el tiempo en el que nuestros estudiantes se encuentran cursando sus estudios en la UEV, sino que el asesoramiento y la orientación se extiende también hacia nuestros antiguos alumnos.

5.1. Acciones dirigidas a los estudiantes

La Universidad Europea diseña sus actividades de orientación profesional teniendo en cuenta el diseño de los títulos, incorporando las competencias para cada una de ellas y el perfil de egreso, además de haber definido las competencias más demandadas para cada titulación en el entorno

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 149 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

socio profesional actual. Además, la UEV incorpora entre su claustro personas conectadas con el mundo profesional que introducen la visión de la empresa durante el desarrollo de la materia.

A partir de las acciones de mejora detectadas, y de los requisitos que los grupos de interés comunican en relación a la orientación profesional, las Facultades/Escuelas y el CPEV, junto con el CC.PP., impulsan las acciones que consideran más adecuadas a las necesidades de los estudiantes, con el fin de desarrollar las competencias profesionales necesarias:

- Actividades programadas puntuales que se realizan a lo largo del curso académico dentro de las cuales se encuentran:
 - ✓ Visitas a empresas. La iniciativa de estas visitas corresponde a las Facultades/Escuelas, ya que conocen en mayor medida los intereses profesionales y empresas punteras en el sector en el que se inscribe la titulación.
 - ✓ Sesiones con profesionales nacionales e internacionales relacionados con el sector profesional de la titulación, que son impartidas en las aulas. Encuentros con profesionales y que incluyen la asistencia a ferias y foros específicos de área de la titulación.
 - ✓ Foros de empleo.
 - ✓ Simuladores de estrategia empresarial.
 - ✓ Estudios de casos prácticos que buscan acercar el mundo profesional a los estudiantes en la Universidad.
 - ✓ Inclusión de estudiantes de los últimos cursos en proyectos I+D+I de empresas para proyectos de fin de carrera o fin de máster.
- Actividades permanentes ofrecidas a los estudiantes a lo largo del curso académico. Estas actividades están dirigidas tanto a los estudiantes de Ciclos Formativos, Grado y Posgrado:
 - ✓ Asesorías individualizadas solicitadas personalmente por los estudiantes donde se aclaran dudas y se le orienta profesionalmente. Esta actividad es realizada por el CC.PP. a petición de los estudiantes.
 - ✓ Asesorías grupales con temáticas relacionadas con empleo y emprendimiento, a las que el estudiante puede acudir de forma voluntaria, sin necesidad de cita previa.
 - ✓ Actividades universitarias a través de sesiones formativas sobre estrategias de incorporación al mercado profesional.
- Asimismo, la Universidad Europea de Valencia acerca el mundo profesional a sus estudiantes mediante la realización de otras actividades externas a los programas formativos pero alineados con los mismos, como, por ejemplo:
 - ✓ Concursos relacionados con el mundo profesional
 - ✓ Exposiciones en colaboración con entidades públicas y privadas de proyectos de estudiantes (ej. Exposiciones de arte, Fotografía, etc.)
 - ✓ Información sobre emprendizaje social y colaboración con ONL (Organizaciones No Lucrativas)
 - ✓ Programas de becas de prácticas externas, a nivel nacional e internacional

5.1.1. Acciones personalizadas

Dentro de los programas que la UEV desarrolla para orientar a sus estudiantes en el ámbito profesional, se encuentran las entrevistas personalizadas. En ellas, el estudiante puede exponer sus dudas al CC.PP. o recibir un asesoramiento adaptado a sus necesidades. El contenido de este

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 150 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

tipo de entrevistas es revisado cada año para asegurar que se adecúa a las principales demandas de los estudiantes y, entre los temas que se tratan, destacan aspectos relativos a los procesos de selección, la elaboración de un CV, las etapas en la incorporación a una empresa, las competencias y habilidades demandadas por la empresa, etc. Los estudiantes también tienen esta información en el campus virtual.

Este tipo de actividades se inician en cualquier momento, siendo los estudiantes los que se ponen en contacto con el CC.PP. para concretar la entrevista y su contenido. Este servicio se ofrece a todos los estudiantes de la UEV, ya sean de Ciclos, Grado y Posgrado. Además, este servicio alcanza a todos nuestros antiguos estudiantes de forma vitalicia.

Dependiendo de los intereses mostrados, se proporcionará la información más oportuna en la orientación laboral del estudiante. Para ello los orientadores del CC.PP. están especializados en diferentes temáticas. También apoyan las iniciativas de emprendimiento a través de la promoción y comunicación de competiciones a nivel nacional e internacional.

5.1.2. Realización de acciones de orientación grupales

Las acciones grupales pueden ser llevadas a cabo bien por el CCPP. o bien por expertos externos que son invitados para tal fin.

En el caso de las acciones de orientación internas, los contenidos están dirigidos a aspectos similares a los tratados en el caso de las entrevistas, pero enfocados a las titulaciones en las que se forman los estudiantes. En estos casos, el CCPP se pone en contacto con Directores de Escuela, y Directores Académicos para planificar el contenido de las acciones de orientación, fijar las fechas, lugares, etc. que son necesarios para su realización.

En el caso de contar con expertos externos acorde a la planificación aprobada, el CC.PP. se pone en contacto con empresas, instituciones o profesionales de reconocido prestigio y les invitan a participar en las actividades que van a llevarse a cabo en coordinación con las Facultades/Escuelas, Escuelas de Postgrados.

Una vez seleccionadas las empresas o profesionales que van a participar, se lleva a cabo la programación definitiva de las charlas, foros, jornadas...etc. incluyendo las fechas, los horarios, los lugares de realización, los responsables de la coordinación y los recursos necesarios para llevarlas a cabo.

El CC.PP. y junto a las Facultades/Escuelas/ y Centro de Posgrados, realiza las gestiones administrativas necesarias para la realización del evento y planifica con Dirección Académica la gestión de espacios UEV que se van a utilizar. A continuación, se pone en contacto con el dpto. de Marketing para preparar la difusión de los programas e informar a los grupos de interés del contenido de los mismos. Esta información se lleva a cabo a través de correo electrónico, la página WEB de la UEV, cartelería, campus virtual o Blackboard.

Finalmente, el CC.PP., en colaboración con los Directores Académicos, y Directores de Postgrado, se asegura de que la realización de la actividad se lleve a cabo según la planificación.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 151 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

5.2. Gestión de prácticas externas extracurriculares

La Universidad Europea de Valencia gestiona dos tipos de prácticas académicas externas, cuyo objetivo es completar la formación académica del estudiante y dirigirla de manera más eficaz al mundo profesional:

- Prácticas externas curriculares, que forman parte del Plan de estudios de la titulación y por lo tanto es obligatoria para el estudiante, tal y como se describe en el PGC03 Actividades académicas complementarias.
- Prácticas externas extracurriculares; de carácter voluntario.

La gestión de prácticas externas extracurriculares es coordinada por el CC.PP.. Asimismo, en los programas de prácticas externas participa el Dpto. Legal en todos los temas relacionados con el cumplimiento de los requerimientos legales.

En el caso de las prácticas extracurriculares, tanto las empresas interesadas en contar con estudiantes de la UEV, como los propios estudiantes, pueden ponerse en contacto con el CC.PP. para participar en el proceso. Esta participación proactiva, es consecuencia de las relaciones con el mundo profesional que la UEV establece y cuida, consciente de la importancia de este grupo de interés en el desempeño de su actividad.

Para la gestión de estas prácticas externas la UEV cuenta con una plataforma de gestión de prácticas online (www.UEM.trabajando.es), a la que pueden acceder los estudiantes de la UEV con su número de expediente, en la que están registrados tanto estudiantes como empresas. A estos efectos, el CC.PP. proporciona a la empresa las licencias necesarias para publicar las ofertas en esta herramienta, a la que también pueden acceder los estudiantes con las claves que reciben en el momento de la matriculación.

A continuación, se procede a enviar a la empresa, el Convenio de Cooperación Educativa (existe un modelo marco, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, de 18 de noviembre), pudiendo la empresa modificar las cláusulas que considere oportunas. En caso de modificación, el convenio es enviado al Dpto. Legal para que revise la adecuación de las dichas cláusulas a los intereses de la UEV y del estudiante y, en caso de conformidad, da el visto bueno al CC.PP. para que gestione la firma del convenio.

La selección final se realiza por la empresa, quien decide el candidato final para la práctica. Las condiciones para la realización de las prácticas son redactadas en un Anexo al convenio que es firmado por la Dirección, la empresa y el estudiante, por este orden. Junto con el Anexo se hace llegar a la empresa la siguiente documentación, que se enviará cumplimentada a la universidad a la finalización de las prácticas.

El tutor de la empresa se encargará de integrar y hacer un seguimiento de las actividades realizadas por el estudiante durante su estancia en la misma.

A la finalización de la práctica, el estudiante cumplimentará un cuestionario de satisfacción con las mismas que será facilitado por el CC.PP.

Si durante la realización de las prácticas la empresa o el estudiante no estuvieran conformes con el modo en el que se están desarrollando, se pondrán en contacto con el CC.PP. para comunicar el cese de las mismas, explicando el motivo por el que no es posible su continuación.

Esta tipología de prácticas puede constar en el Suplemento Europeo al Título.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 152 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

Si el estudiante desea realizar prácticas internacionales, se gestionarán igual que como se describe en el PGC03 Actividades académicas complementarias.

5.3. Acciones dirigidas a los antiguos alumnos

Los servicios que presta la Universidad Europea en relación a mejorar la empleabilidad de los estudiantes, se extiende también a una serie de servicios y herramientas para mejorar la eficacia en la búsqueda de empleo y el *networking* entre los antiguos alumnos.

De esta manera, los antiguos alumnos pueden utilizar los servicios del CC.PP. a través de:

- Asesoría individual y personalizada para la orientación del desarrollo de la carrera profesional y/o para guiar Alumni hacia el emprendimiento empresarial o social.
- Plataforma de gestión de Empleo (<http://www.uem.trabajando.es> o a través de la Bolsa de Empleo – Alumni en su plataforma web), donde el Alumni puede consultar las ofertas de empleo disponibles

Por otra parte, la UE cuenta con una Plataforma web (www.alumni.universidadeuropea.es), gestionada por el CCPP con el fin de:

- Ofrecer acciones para la formación continua para el antiguo alumno
- Facilitar las herramientas para la búsqueda de empleo y el desarrollo profesional, a través de la bolsa de Empleo Alumni.
- Fomentar el *Networking* entre antiguos alumnos, los profesores y los profesionales del sector.

El responsable de Alumni realiza una planificación de las actividades y eventos que se van a realizar en los diferentes campus en las diferentes Facultades y/o Escuelas. Los objetivos de estos eventos son:

- Ofrecer Formación Continua al antiguo alumno
- Fomentar el *Networking*

Además, con el CC.PP., se organizan otro tipo de eventos con el fin de mejorar la Empleabilidad del antiguo alumno a través de:

- o Conferencias/Charlas de profesionales relacionados con el sector laboral: Consultoras de empleo, *Headhunters*...
- o Presentaciones de Empresas de reconocido prestigio que cuentan sus estrategias de captación de empleados y recogen in-situ los CV de los antiguos alumnos que asisten.

Todas estas actividades son comunicadas al Alumni a través de diferentes canales:

- *Newsletter* mensual
- WEB de Alumni: alumni.universidadeuropea.es
- Marketing Directo
- SMS
- Redes Sociales.

En aquellas actividades en las que es precisa la inscripción, se informa de cómo hacerlo en la propia comunicación. En los eventos que están organizados directamente desde Alumni, es Alumni quien tiene el control sobre las inscripciones y asistentes al evento. En el caso de los que estén organizados por Facultades/Escuela y/o terceros, son éstos quien tiene ese control sobre los mismos, informando debidamente a Alumni del proceso.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 153 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

Como servicios adicionales, los Alumni también pueden hacer uso de las instalaciones del Campus y de su biblioteca y cuenta además con descuentos especiales en las Clínicas de la Universidad.

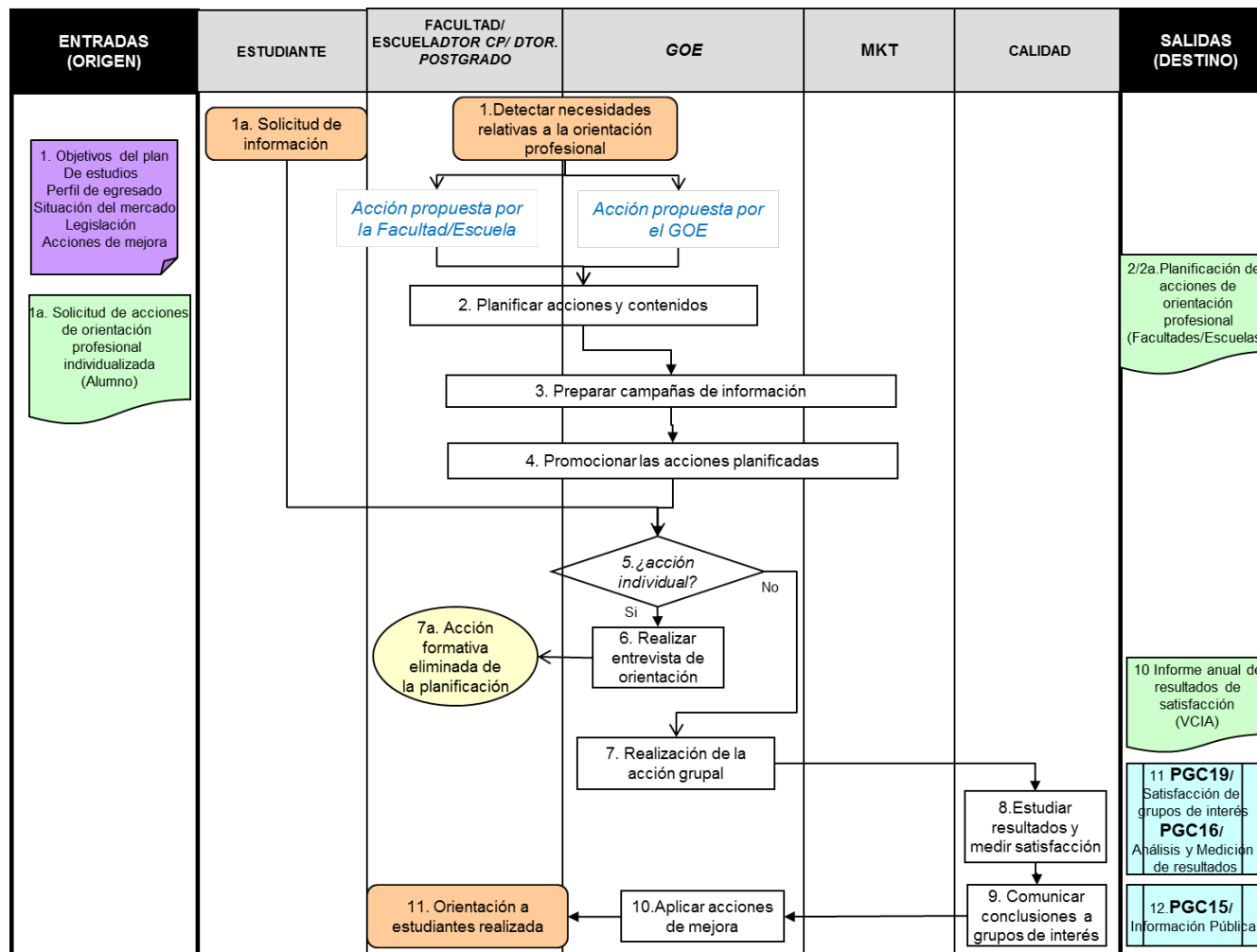
6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

En cuanto a la evaluación de las prácticas, se procede de la misma manera que como se describe en el **PGC19/Satisfacción** de los grupos de interés. Anualmente, el AC revisa la adecuación del presente proceso, con base en las conclusiones derivadas del informe de resultados y las encuestas de satisfacción. Finalmente, propone como consecuencia de la revisión, las acciones que deben tenerse en cuenta para mejorar continuamente la gestión de prácticas externas de la UEV.

En cualquiera de los casos CC.PP. *es el responsable de* registrar los resultados obtenidos en la gestión de dichas prácticas, que son utilizados para el **PGC16/Análisis** y medición de resultados asociados a la calidad de la oferta formativa de la Universidad Europea de Valencia.

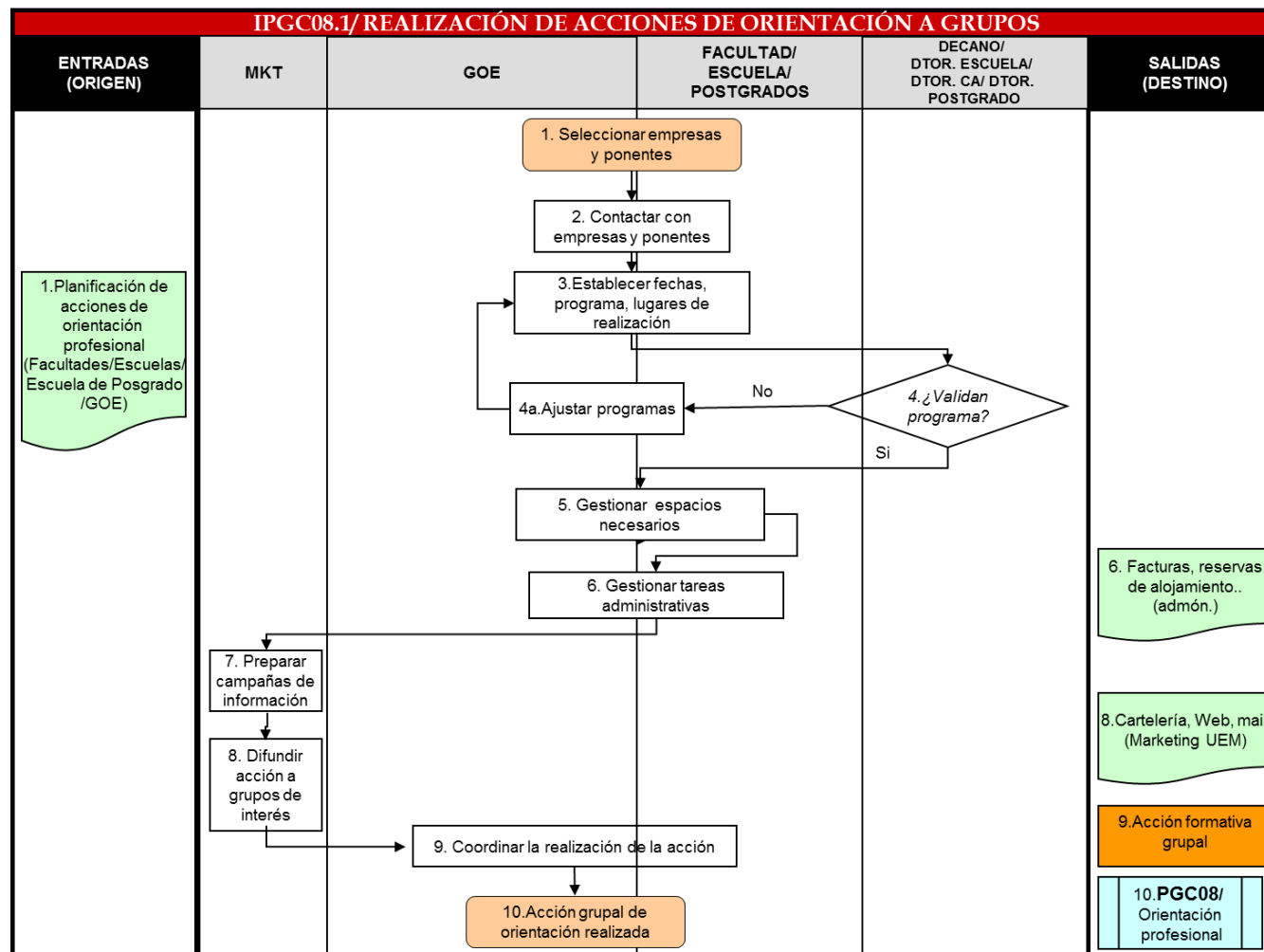
En cuanto a la identificación de **acciones de mejora** a incorporar en este proceso, periódicamente se estudian los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción y el feedback de las empresas, para emprender aquellas acciones que se estimen oportunas.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO

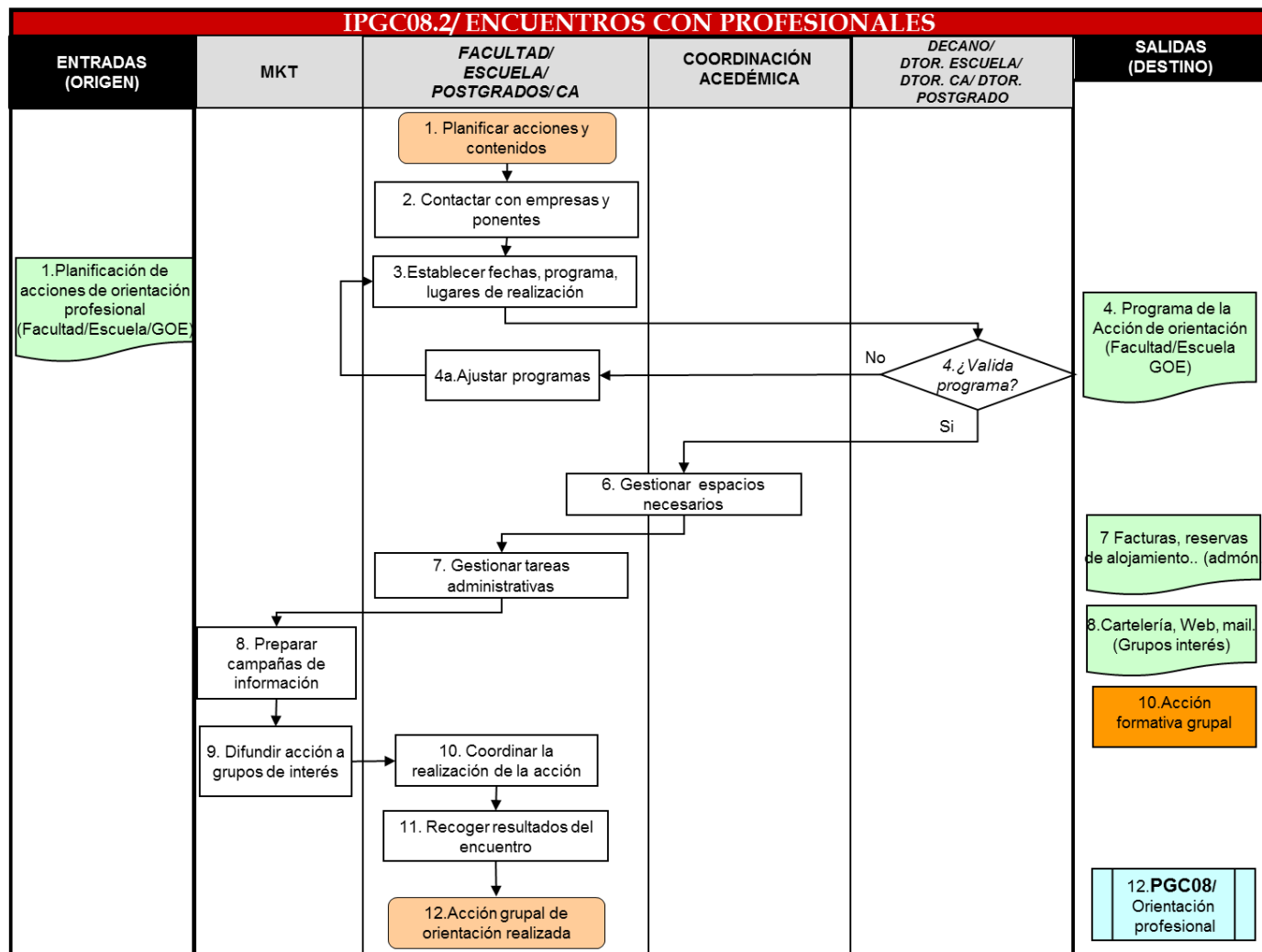


8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO

8.1. IGPC08.1 Realización de acciones de orientación a grupos



8.2. IGPC08.2. Encuentros con profesionales



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 157 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

9. COMUNICACIÓN

El canal empleado para la comunicación es principalmente la página web de la Universidad, en la que se informa sobre los servicios que ofrece el CC.PP. así como los datos de contacto.

Además, a través de la página web www.uem.trabajando.com se informa de las diferentes ofertas de empleo y prácticas en empresas para nuestros estudiantes y ex alumnos.

En concreto, para los antiguos alumnos, la página web de *alumni* (www.alumni.universidadeuropea.es), está especialmente dirigida para ellos, informando de ofertas de empleo, información de interés para emprendedores y acciones de *Networking* entre antiguos alumnos.

También se utiliza la Newsletter de alumnos y antiguos alumnos, el correo electrónico e incluso los mensajes de texto al correo electrónico.

10. INDICADORES

- % de titulados que encuentran empleo en menos de 1 año.
- % de titulados que han recibido asesoramiento de carrera profesional personalizado
- Emprendimiento: % egresados que han emprendido su propio negocio
- Satisfacción global de la relación con el mundo profesional
- Tasa de conversión de antiguos alumnos en Alumni registrados.

11. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del CC.PP..

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección
 - ✓ Aprobación del presente procedimiento.
- CC.PP.:
 - ✓ Detectar necesidades y recoger las propuestas de las *Facultades, Escuelas y Centros y Escuelas de Postgrado, Centros Adscritos y Centros Profesionales* de estudiantes en materia de orientación profesional.
 - ✓ Elaborar programas destinados a la orientación profesional de los estudiantes UEV.
 - ✓ Realizar actividades de orientación profesional individuales y grupales junto con las Facultades y Escuelas.
 - ✓ Coordinar la firma del convenio y el Anexo con la empresa, el estudiante y el Dpto. Legal, en su caso.
- Director de área:
 - ✓ Colaborar en los distintos encuentros con profesionales realizados en su Facultad/Escuela.
- Director Académico de las Facultades/Escuelas, Centros/ Escuela de Postgrado, y Centro Profesional:
 - ✓ Coordinar la programación, publicitación, preparación y ejecución de los encuentros profesionales a partir de las necesidades detectadas en su Facultad/Escuela.
- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Estudiar, y cuando lo considere, aprobar las propuestas de actividades para la orientación laboral que se van a llevar a cabo.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 158 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

- ✓ Aprobar los programas de encuentros profesionales promovidos por su Facultad/Escuela.
- VCIA:
 - ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con las acciones emprendidas por la UEV relativas a la orientación profesional comunicarles los resultados del desarrollo de los programas de prácticas.
- Planificación Académica:
 - ✓ Gestionar la reserva de los espacios/aulas para el desarrollo de los encuentros con profesionales.

12. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Planificación de acciones de orientación profesional	Responsable de CC.PP.	Informático	3 años
Facturas, albaranes...	Administración Centro de Serv. Compartidos	Informático Centro de Serv. Compartidos	5 años
Planificación entrevistas de orientación profesional estudiantes	CC.PP.	Informático	3 años
Mails de comunicación de acciones grupales	CC.PP.	Informático	1 año
Mails de comunicación de acciones Alumni	Responsable Alumni / CCPP	Informático	1 año
Programa de la Acción de orientación profesional	CC.PP.	Informático	3 años
Planificación de actividades de Orientación Profesional	CC.PP.	Informático	3 años
Informe anual de resultados de acciones de orientación profesional	Responsable de CC.PP.	Informático	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 159 de 371
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

13. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 160 de 371
	PGC09 / DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE.

Pág.

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.....	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.....	3
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.....	4
7. COMUNICACIÓN.....	6
8. INDICADORES.....	6
9. RESPONSABILIDADES.....	6
10. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.....	6
11. REGISTRO.....	6
10.ANEXOS.....	7

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 161 de 371
	PGC09/DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/12/2012	VERSIÓN INICIAL	5
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador/a de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

1.OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer los mecanismos necesarios para recoger y valorar las necesidades relativas a la gestión de recursos humanos de la UEV y elaborar una Política de Recursos Humanos, marco del desarrollo de los programas de reclutamiento y selección, formación, gestión del talento y movilidad interna y gestión del desempeño del personal docente y no docente, asegurando los mecanismos de toma de decisiones relativas a los Recursos Humanos de la Universidad Europea de Valencia, orientada a lograr la satisfacción de las personas de la organización en relación a sus necesidades y expectativas.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca todas las acciones emprendidas por la UEV en relación a su Política de Recursos Humanos y a los resultados sobre el grado de cumplimiento de la misma y comunicación. Este procedimiento será de aplicación para la definición de la Política de Recursos Humanos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 162 de 371
	PGC09/DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Convenio Colectivo de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Normas de organización y funcionamiento de la Universidad Europea de Valencia.
- ✓ PGC10/Reclutamiento y Selección.
- ✓ PGC11/Formación del Personal docente y no docente.
- ✓ PGC12/Gestión del talento y de la movilidad interna.
- ✓ PGC13/Gestión del desempeño del personal docente y no docente.
- ✓ PGC16/Análisis y Evaluación de resultados.
- ✓ PGC19/Satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ Política y Objetivos de calidad y Política de medioambiente y PRL.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- ✓ **Política de Personal:** Conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, promoción y formación del personal. Está en relación directa con el Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ **PRL:** Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UE:** Universidad Europea
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política de Recursos Humanos como para sus revisiones.

El Responsable del Área de RRHH, elabora una propuesta del borrador de política a partir de su conocimiento y experiencia en la gestión de personas y de las propuestas de Dirección y Rectorado,

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 163 de 371
	PGC09/DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

Directores de Escuela, responsables académicos y de los departamentos, desde la óptica de las funciones que desarrollan y la información recibida por parte de sus colaboradores.

Asimismo, tiene en cuenta el resto de documentos estratégicos de la UEV, ya que el propio Plan Estratégico de la Universidad considera un factor crítico de éxito, las acciones encaminadas a mejorar la calidad de su personal docente y no docente, así como su modelo académico.

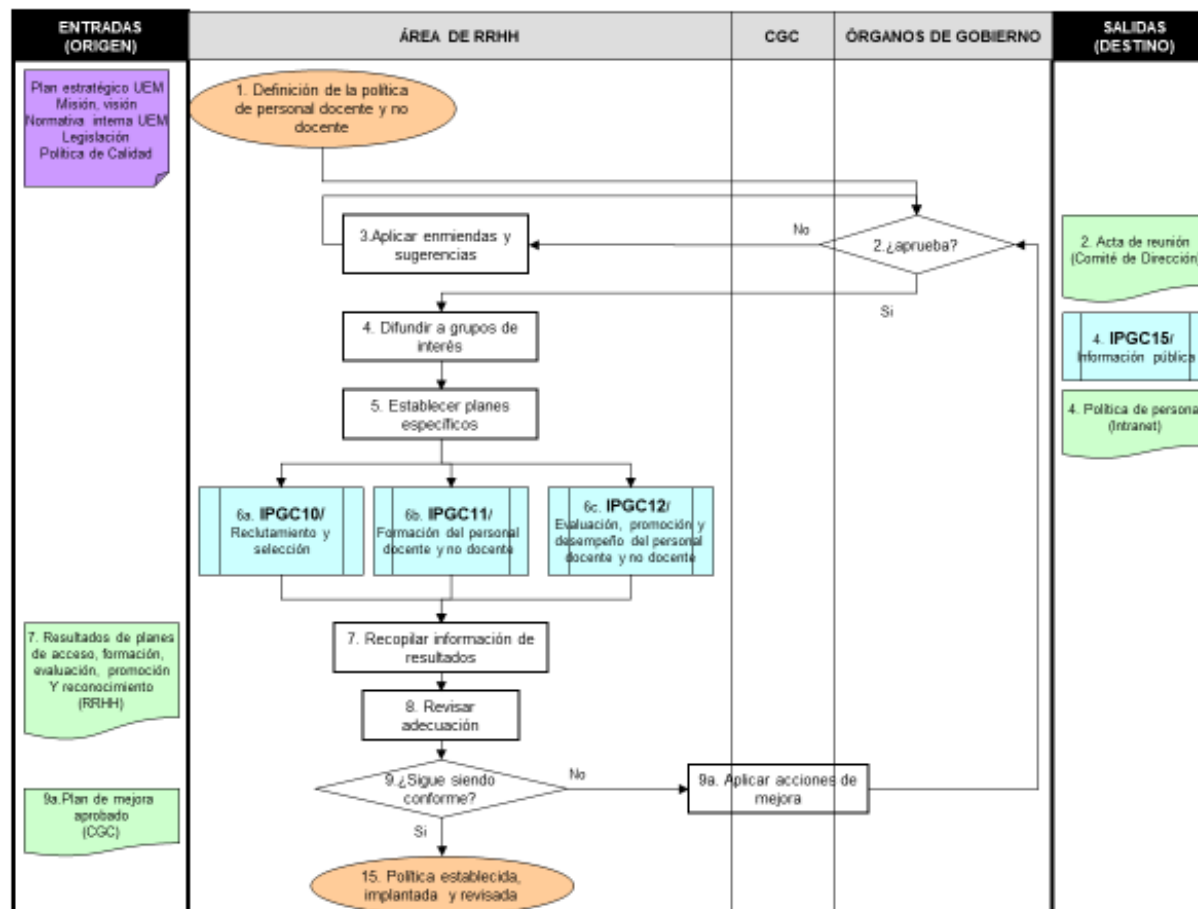
Por ello, una vez elaborada la propuesta, ésta deberá contar con la aprobación del Órgano de Gobierno, en el que están representadas las áreas docentes y no docentes de la UEV.

Una vez elaborada y aprobada, una copia de la misma estará disponible en la Intranet para que todo el personal sea consciente del compromiso de la UEV con la calidad de la gestión de RRHH.

La Política de Recursos Humanos sirve como marco de referencia para establecer los planes de reclutamiento y selección (PGC10/Selección y Desarrollo), formación del personal docente y no docente (PGC11/Formación del personal docente y no docente), gestión del talento y movilidad interna (PGC12/Gestión del talento y movilidad interna) y gestión del desempeño del personal docente y no docente (PGC13/Gestión del desempeño del personal docente y no docente) que se desarrollan según los procedimientos asociados, y cuyos resultados son estudiados en conjunto para determinar en qué medida la Política de Recursos Humanos cumple con los objetivos marcados por la estrategia de la organización y su modelo académico, de modo que, en caso de no alcanzar los resultados previstos, se apliquen las acciones de mejora recomendadas por el CGC.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 164 de 371
	PGC09 / DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS		EDICIÓN 03

6. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 165 de 371
	PGC09/DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

7. COMUNICACIÓN

El consenso sobre la política de RRHH que se desarrolla en la organización se realiza en el seno de los órganos de gobierno. Se analizan las necesidades de la Universidad y cómo alcanzar el máximo nivel de eficiencia en cuanto a su estructura de la organización.

Una vez consensuada, la política de RRHH está disponible en la Intranet de la UE para conocimiento de todo el personal de la Universidad.

8. INDICADORES

No se estima necesario establecer indicadores permanentes asociados a este procedimiento.

9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Área de RRHH.

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Revisar la adecuación de la propuesta de Política de Recursos Humanos con el Plan Estratégico y la Política de Calidad de la UEV, aprobándola cuando la considere adecuada.
 - ✓ Revisar la Política de Recursos Humanos paralelamente a las revisiones del Plan Estratégico.
- Responsable del Área de RRHH:
 - ✓ Establecer una propuesta de Recursos Humanos que defina el compromiso de la universidad con sus empleados docentes y no docentes y que describa los valores que estima fundamentales en relación a su gestión.
 - ✓ Desarrollar planes de acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal de la UEV, con base en la Política de Personal.
 - ✓ Evaluar los resultados alcanzados en los distintos planes que se desarrollan a partir de la Política de Recursos Humanos y definir mejoras ante posibles deficiencias.
 - ✓ Revisar y actualizar la Política de RRHH, si se precisa.

10. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se realiza anualmente en las reuniones del CGC y periódicamente por la Dirección de RRHH. Además, al ser un documento de carácter estratégico, se realizarán evaluaciones periódicas en los periodos marcados de revisión del plan estratégico. No se estima necesario establecer indicadores permanentes asociados a este procedimiento.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 166 de 371
	PGC09 / DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

11. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Política de Recursos Humanos	Responsable del Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
Acta de Reunión de los Órganos de Gobierno.	Secretaría General	Papel/Informático	3 años

12. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 167 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE.

1.OBJETO

2. ALCANCE.

3.DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.

4.DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

5. DESARROLLO DEL PROCESO.

5.1.Planificación Estratégica y definición de necesidades.

5.2.Solicitud de nueva incorporación.

5.3.Selección de profesorado.

5.4.Selección de personal de gestión.

5.5.Decisión final y cierre de la selección.

6. DIAGRAMA DEL PROCESO.

7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO.

7.1.Planificación de captación de personal (**IPGC10.1**).

7.2.Selección de personal de gestión (**IPGC10.2**).

7.3.Selección de profesorado (**IPGC10.3**).

8. COMUNICACIÓN

9. INDICADORES.

10. RESPONSABILIDADES

11. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/12/2012	VERSIÓN INICIAL	14
02	30/05/2016	Adaptación del procedimiento y de los flujogramas	1-14
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-14

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 168 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador/a de Calidad	Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:	Fecha:	Fecha:

12. REGISTROS

1. OBJETO

El objeto del presente proceso consiste en establecer el modo en que las diferentes áreas de la universidad junto con el Área de Recursos Humanos realizan los procesos de reclutamiento y selección de personal tanto de profesores como del personal de gestión y área no docente, incrementando la eficacia y garantizando la selección del mejor nuevo empleado en el menor tiempo posible.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todos los procesos de reclutamiento y selección que surjan en las diferentes áreas de la Universidad.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Convenio Colectivo de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- ✓ Convenios con ETT.
- ✓ Convenios con proveedores de selección (consultoras y head hunter).
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Guía de Entrevista
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Modelo de Competencias UEV.
- ✓ Perfiles de puestos.
- ✓ PGC09/Definición de la Política de personal Docente y no Docente.
- ✓ PGC15/Información Pública.
- ✓ PGC16/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Plan Estratégico UEV.
- ✓ Política de Acogida para Nuevos Empleados.
- ✓ Política de personal.
- ✓ Tablas salariales.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2000.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 169 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **ARRHH:** Administración de Recursos Humanos.
- ✓ **Candidatos:** Solicitantes del puesto que sí cumplen los requisitos mínimos solicitados en la descripción del puesto.
- ✓ **Carta de compromiso:** Escrito formal a modo de pre-contrato que recoge la negociación económica acordada entre la empresa y el finalista seleccionado, donde figura el puesto ofrecido, paquete económico y fecha de incorporación, como mínimo.
- ✓ **Competencia:** Es la interacción armoniosa de las habilidades, conocimientos, valores, motivaciones, rasgos de personalidad y aptitudes propias de cada persona que determinan y predicen el comportamiento que conduce a la consecución de los resultados u objetivos a alcanzar en la organización. Es un conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar acción efectiva en determinado ámbito.
- ✓ **CV:** Curriculum Vitae.
- ✓ **Entrevista de incidentes críticos (BEI del inglés: Behavioral Event Interview):** Entrevista altamente estructurada, profunda y detallada del desempeño pasado del candidato, la cual permite identificar y medir el grado de recurrencia, consistencia y solidez de las competencias del sujeto, evidenciadas en el repertorio de comportamientos que éste ha desplegado en su actuación exitosa como titular de un cargo en particular.
- ✓ **ETT:** Empresas de Trabajo Temporal.
- ✓ **Finalista:** aquel candidato que, además de cumplir los requisitos mínimos, se encuentra en condiciones de poder realizar el trabajo y las funciones descritas en el perfil de puesto ofertado.
- ✓ **Manager:** responsable de departamento docente o no docente.
- ✓ **Perfil del puesto:** Información sobre el puesto (funciones y competencias), y los requisitos necesarios para poder determinar qué persona se adecuará mejor al mismo.
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios y de régimen general o enseñanza reglada, que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
- ✓ **Plan de acogida:** Conjunto de actuaciones dirigido a nuevos empleados y que pretende establecer un marco sistemático de recepción e incorporación de los nuevos profesionales a la organización, favoreciendo así la rápida integración del nuevo empleado y acompañamiento durante este proceso.
- ✓ **Portal del Manager:** Espacio de la Intranet en la que el manager gestiona los procesos de RRHH.
- ✓ **Selección de Talento:** Área de RRHH
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **Solicitantes:** Personas que solicitan participar en el proceso de selección del puesto ofertado.
- ✓ **Solicitud de puesto:** Solicitud que contiene todas las especificaciones del puesto, y en concreto los requisitos mínimos que son necesarios indicar, para que el Área de Recursos Humanos pueda realizar un proceso efectivo de búsqueda y selección de candidaturas.
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 170 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DEFINICIÓN DE NECESIDADES

La planificación de la adquisición de nuevo personal se establece a corto plazo en relación a las necesidades operativas del negocio y a medio/largo plazo, según los objetivos estratégicos de la organización, alineándose al plan estratégico de la UEV en su conjunto.

En el tercer trimestre del año, el Coordinador/a de Titulación / Director/a del departamento docente y el responsable del Área no docente presentarán una primera previsión de las necesidades de personal para el año académico siguiente, que serán comunicadas al Área de RRHH quien establecerá las recomendaciones y pautas más oportunas teniendo en cuenta las necesidades de personal, la productividad y el presupuesto, buscando la máxima eficiencia.

Una vez valoradas y acordadas las vacantes y aprobadas por el Responsable de RRHH, se iniciará el trabajo de reclutamiento, ajustándose a la programación de cada Facultad/Escuela o Área no docente.

En el caso de los cursos de postgrados, el Coordinador Académico, definirá el horario del mismo incluyendo a profesores laborales y, en su caso, mercantiles de la universidad.

5.2 SOLICITUD DE NUEVA INCORPORACIÓN

El proceso de R&S se iniciará con la Solicitud de una Vacante, que es una función que brinda el portal del Manager, a través de la Intranet, y a la que tienen acceso y permiso para esta función sólo los responsables de departamento.

La solicitud ha de llegar al área de SELECCIÓN DE TALENTO tras su validación por:

- Responsable del área.
- Dirección ARRHH.

Dicha solicitud contiene todas las especificaciones del puesto y, en concreto, requerimientos específicos de conocimiento, investigación y gestión, experiencia y todos aquellos aspectos que se considere necesario incluir a los efectos de realizar un efectivo proceso de búsqueda y selección.

En los Postgrados, el Coordinador Académico cumplimentará el “Alta de Profesionales” con los datos del profesor mercantil que impartirá en Postgrado. Esa solicitud será validada por:

- Responsable del área.
- Dirección ARRHH.
- Área de Selección y Desarrollo, los que además revisarán que el CV del docente de postgrado cumple con los requisitos mínimos y deseados.

Una vez validada la solicitud de “Alta de Profesionales” se procederá al alta del docente en el Postgrado correspondiente.

5.2.1 Perfil del puesto

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 171 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

Una vez recibida la solicitud, el Área de RRHH comprueba si se ha definido previamente el perfil del puesto solicitado, paso imprescindible para iniciar este procedimiento. En caso de que el perfil del puesto solicitado no exista, se desarrollará, entre el manager y SELECCIÓN DE TALENTO, validando el perfil con el miembro del Consejo de Gobierno. Así, se incluirá en el Inventario de Puestos de la UE y se valorará el puesto de cara a su inclusión en el Mapa de Puestos de UE.

En el caso de solicitud de puesto “Profesor”, no sólo se tendrá en cuenta el perfil de puesto, cuyas competencias clave se nutren del Modelo de Competencias de la UEV, sino también la Guía de Entrevista “Puesto: Profesor”, herramienta clave del proceso.

5.2.2. Concreción de las fuentes del reclutamiento

El Área de RRHH, de acuerdo a las necesidades y características del puesto definirá las vías de comunicación de la oferta, y el uso de las herramientas más adecuadas para reclutar el mayor número posible de candidatos, acordes a las demandas de la oferta de puesto.

Las fuentes de reclutamiento son variadas, y en algunos casos, específicas dependiendo del puesto, pueden ser:

- Currícula recepcionada en el Área de RRHH.
- Currícula recibida a través del Jobsite de la UEV: <http://valencia.universidadeuropea.es/trabaja-con-nosotros>
- Búsqueda directa de candidatos.
- Publicación de la oferta en portales de empleo específicos y generalistas y/o redes sociales.
- Portales especializados del área docente: colegios profesionales, organismos oficiales, portales de empleo específicos, etc.
- Red de contactos de la Universidad (Networking).
- Agencias externas (ETT, consultoras de selección y head hunters).

Para iniciar un proceso de selección será necesario:

- 1) La solicitud de puesto y la correspondiente aprobación del puesto por RRHH, en base al cumplimiento del presupuesto de personal asignado.
- 2) El perfil del puesto.
- 3) Concreción de las fuentes de reclutamiento.

5.3 SELECCIÓN DE PROFESORADO

En esta fase trabajarán de manera conjunta, como responsables del proceso, el Responsable de RRHH, el Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento correspondiente y el área de RRHH.

5.3.1 Filtrado candidatos

El Responsable de RRHH identificará candidatos acordes al perfil según el Perfil de Puesto “Profesor” y todos aquellos requerimientos específicos solicitados (ej. conocimiento y experiencia sobre materias a impartir). Además, realizarán una preselección curricular procedente de fuentes de reclutamiento específicas, que posteriormente enviará al Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento para su valoración.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 172 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

Las fuentes de reclutamiento pueden proceder directamente del Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento a través de sus redes de contactos profesionales. En estos casos, el Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento, estaría en condiciones de poder identificar las candidaturas para la vacante en cuestión, por lo que él/ella podría realizar la primera fase de preselección curricular.

5.3.2 Realización de entrevistas y pruebas adicionales

El Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento realizará el contacto telefónico y la primera entrevista telefónica con los candidatos, valorando así la adecuación de su perfil académico a las necesidades a cubrir. Asimismo, confirma su motivación e interés por el puesto, su disponibilidad y todos aquellos aspectos críticos del CV que considere necesarios. Una vez confirmada telefónicamente la adecuación del CV al puesto, el Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento convocará a los candidatos preseleccionados a una primera entrevista personal en la Universidad.

La entrevista personal se ajustará a los criterios de calidad exigidos y al Perfil de Puesto, para ello el Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento utilizará como herramienta el modelo de competencias UE para evaluar las competencias clave del puesto, así como los conocimientos específicos, la capacidad pedagógica, la investigadora y la de gestión.

Cuando se considere oportuno, por la limitada experiencia docente de los candidatos, el Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento podrá realizar una prueba, consistente en una simulación de docencia en la que se evalúan las habilidades comunicativas, pedagógicas, etc. del candidato. Asimismo, la prueba de nivel de inglés podrá realizarse en una primera fase del proceso, en aquellos casos en que el idioma sea un requisito mínimo para el puesto. En otros casos, esta prueba se realizará en el momento de su incorporación. El docente que vaya a impartir en inglés, realizará prueba de nivel a través de un sistema de evaluación online propiedad del Language Center, y tendrá que tener un nivel en dicho idioma de al menos C1 según CEFRL (Common European Framework of References for Languages).

El área de RRHH realizará entrevista personal a los candidatos preseleccionados por el Coordinador/a de Titulación / Director de Departamento/a, y le remitirá un informe de evaluación de resultados para que éste, junto con el Responsable de RRHH, tome la decisión sobre el candidato finalista.

En el caso de profesores para los programas de postgrado, puede pedirse al profesor que imparta una “MasterClass” para que el Director del Programa de Postgrado pueda comprobar las capacidades docentes del profesor.

El orden de las fases establecido para la selección de profesorado podrá modificarse bajo la responsabilidad del Responsable del Proceso.

5.4 SELECCIÓN DE PERSONAL DE GESTIÓN O NO DOCENTE

En el caso de solicitudes de personal de gestión, pueden externalizarse las primeras fases del proceso, realizándose a través de empresas especialistas en reclutamiento y selección de

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 173 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

personal. En los casos en los que la concreción de fuentes estime necesaria esta colaboración, el área de Selección de Talento se pondrá en contacto con ellas y gestionará la contratación de sus servicios, incluyendo la definición de la/s etapa/s que correrá/n a cargo de dichas empresas y cómo éstas se integrarán en el proceso interno de la UEV.

5.4.1. Filtrado de candidatos

El primer paso del proceso pretende separar los candidatos que cumplen los requisitos mínimos de los que no. Para ello, el área de RRHH realiza un primer filtro de las solicitudes recibidas, a través del estudio de los CVs que se reciban. Si el perfil es el adecuado, se realizará además una entrevista telefónica de verificación de requisitos mínimos, para reconfirmar la adecuación detectada en el filtrado curricular.

Una vez confirmada telefónicamente la adecuación CV/puesto, se convocará a los candidatos a una primera entrevista personal en la Universidad.

	Entrevista RRHH	Entrevista área
¿Quién la realiza?	Selección de Talento / Responsable de RRHH	Responsable del área solicitante
¿Qué presentamos?	La empresa	El puesto
¿Qué preguntamos?	Sobre competencias (entrevista por incidente crítico)	Sobre aspectos más técnicos
¿Qué evaluamos?	Adecuación persona/puesto/equipo	Conocimientos técnicos y adecuación persona/puesto
¿Qué obtenemos?	Valoración competencial y motivacional del candidato	Valoración sobre conocimientos técnicos del candidato

RRHH elaborará un informe de evaluación de candidatos presentados y lo trasladará al responsable del área solicitante para que, junto a su valoración tras sus entrevistas, tome la decisión final.

Por último, aunque a todo el personal de nueva incorporación con contrato laboral se le realiza una prueba de inglés para determinar su nivel, cuando se determine que el nivel de inglés es una competencia más a cumplir por el candidato, esta prueba se realizará como parte del proceso de selección.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 174 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

5.5 DECISIÓN FINAL Y CIERRE DEL PROCESO

El Área de RRHH es quien contacta con el finalista seleccionado para realizarle la oferta económica correspondiente al puesto conociendo la banda salarial en la cual podrá moverse para realizar la negociación económica con el candidato seleccionado.

En caso de que el finalista seleccionado no acepte la oferta, se replantea la elección de otro finalista o iniciar nuevamente el proceso de R&S.

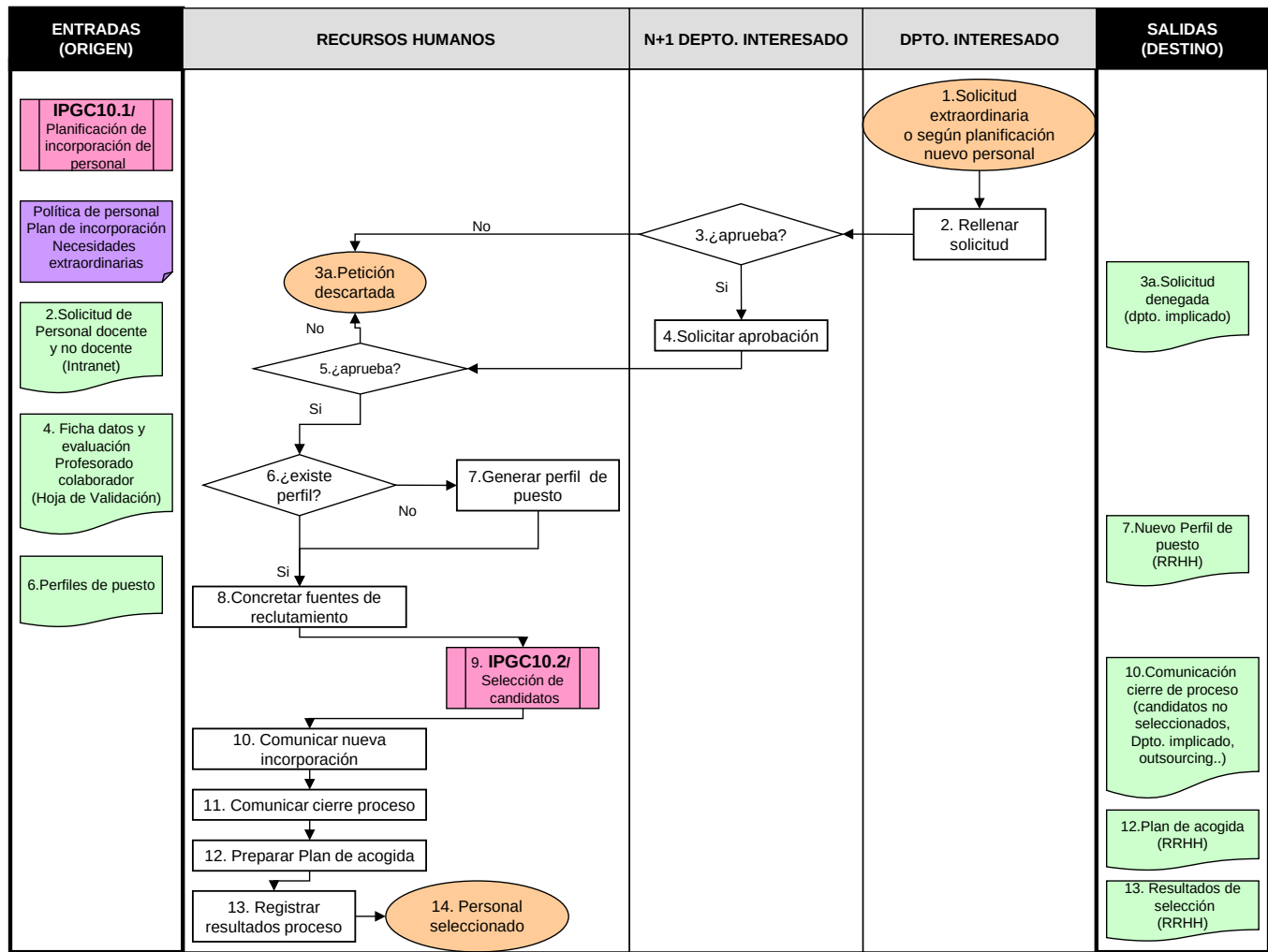
Para aquellos candidatos que, una vez aceptada la propuesta económica, no puedan o no vayan a incorporarse al puesto en los próximos 15 días, se podrá proceder a la firma, por ambas partes, de una carta de compromiso.

Una vez que el finalista seleccionado acepta la oferta, el área de RRHH comunicará el cierre del proceso al resto de candidatos finalistas y a otras partes interesadas, como empresas subcontratadas. En el caso de selección de profesorado, el Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento contactará con los candidatos participantes en el proceso para comunicarles el cierre del mismo.

El equipo de RRHH solicita al candidato seleccionado la documentación necesaria para la contratación.

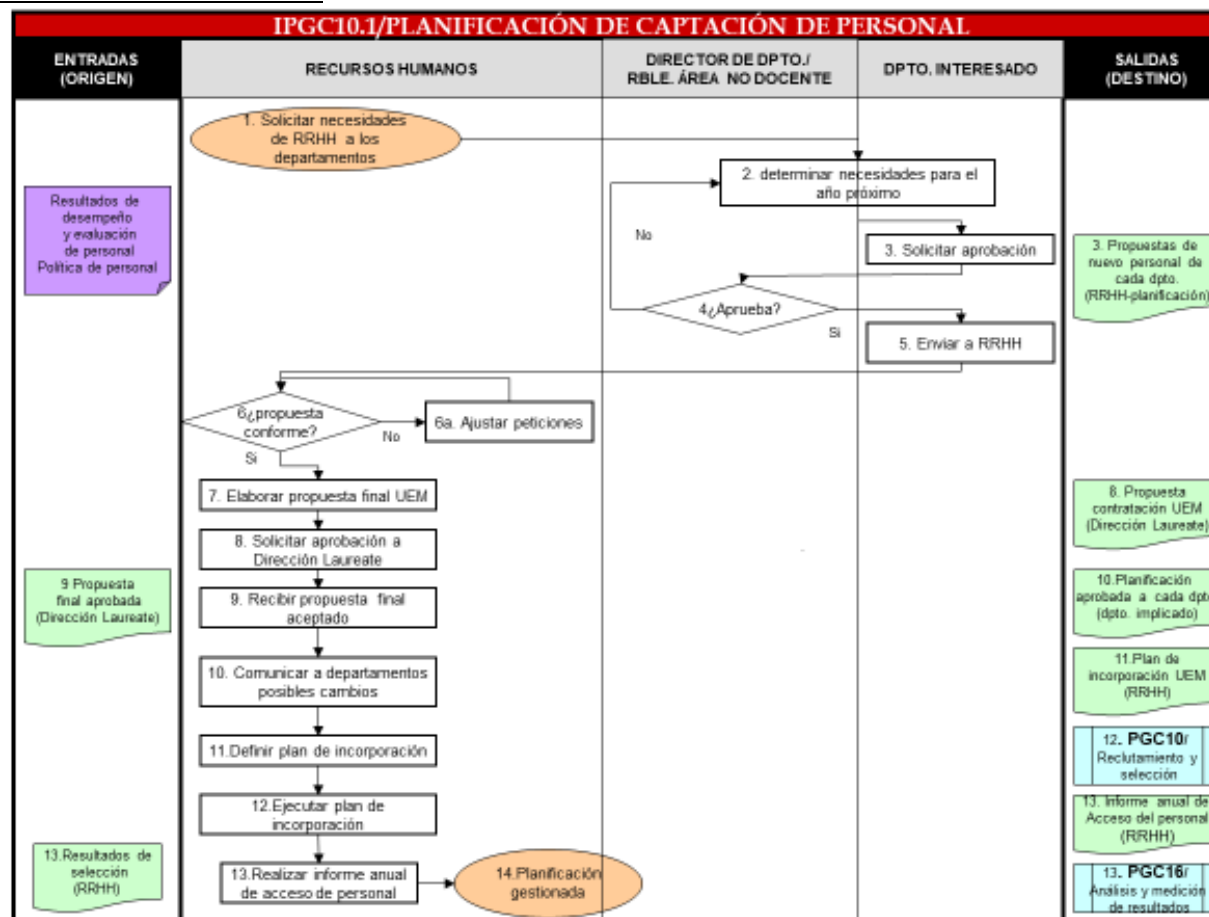
Finalmente se prepara el Plan de Acogida del nuevo miembro de la UEV de acuerdo a la Política de Acogida para Nuevos Empleados.

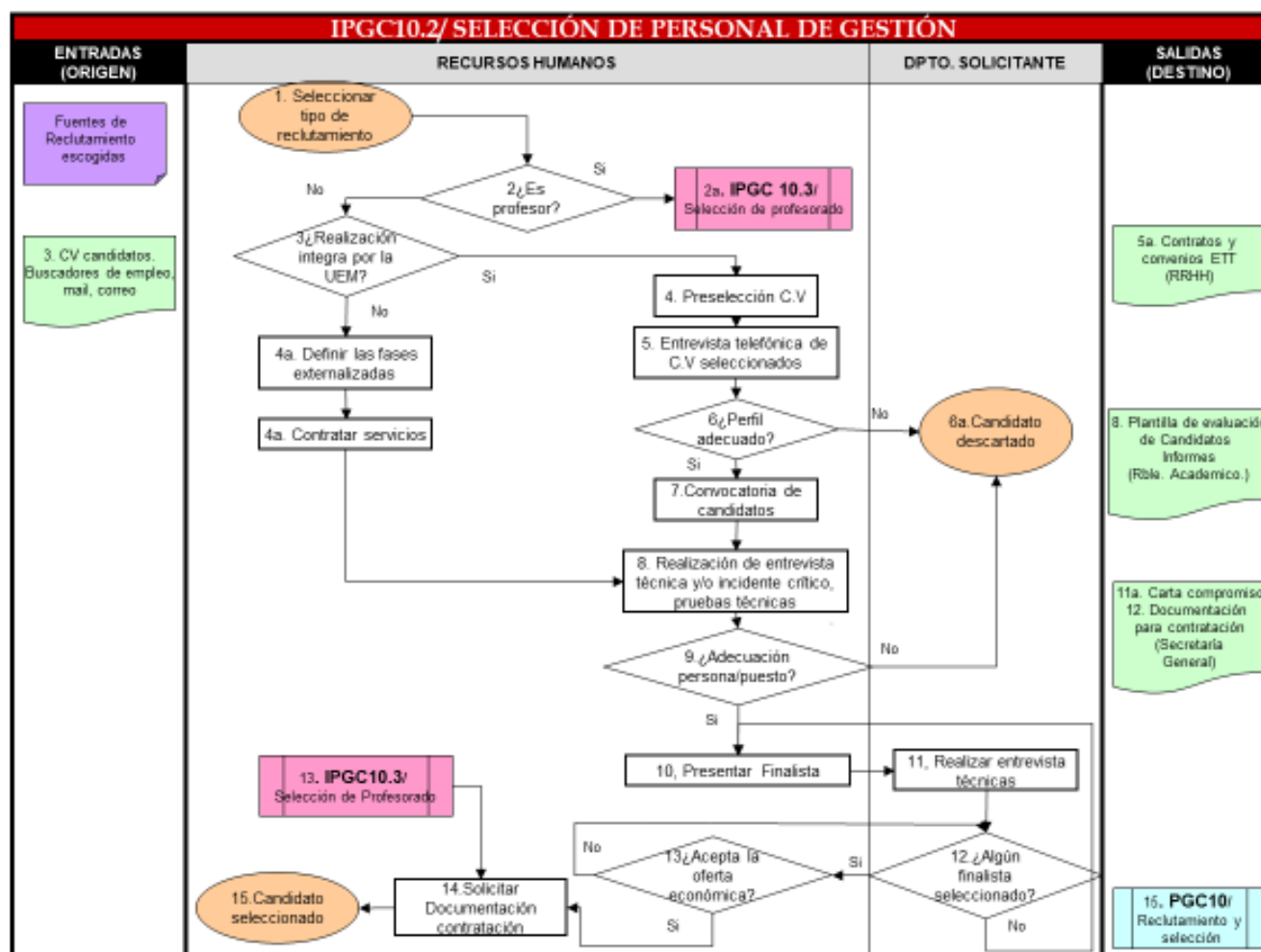
6. DIAGRAMA DEL PROCESO

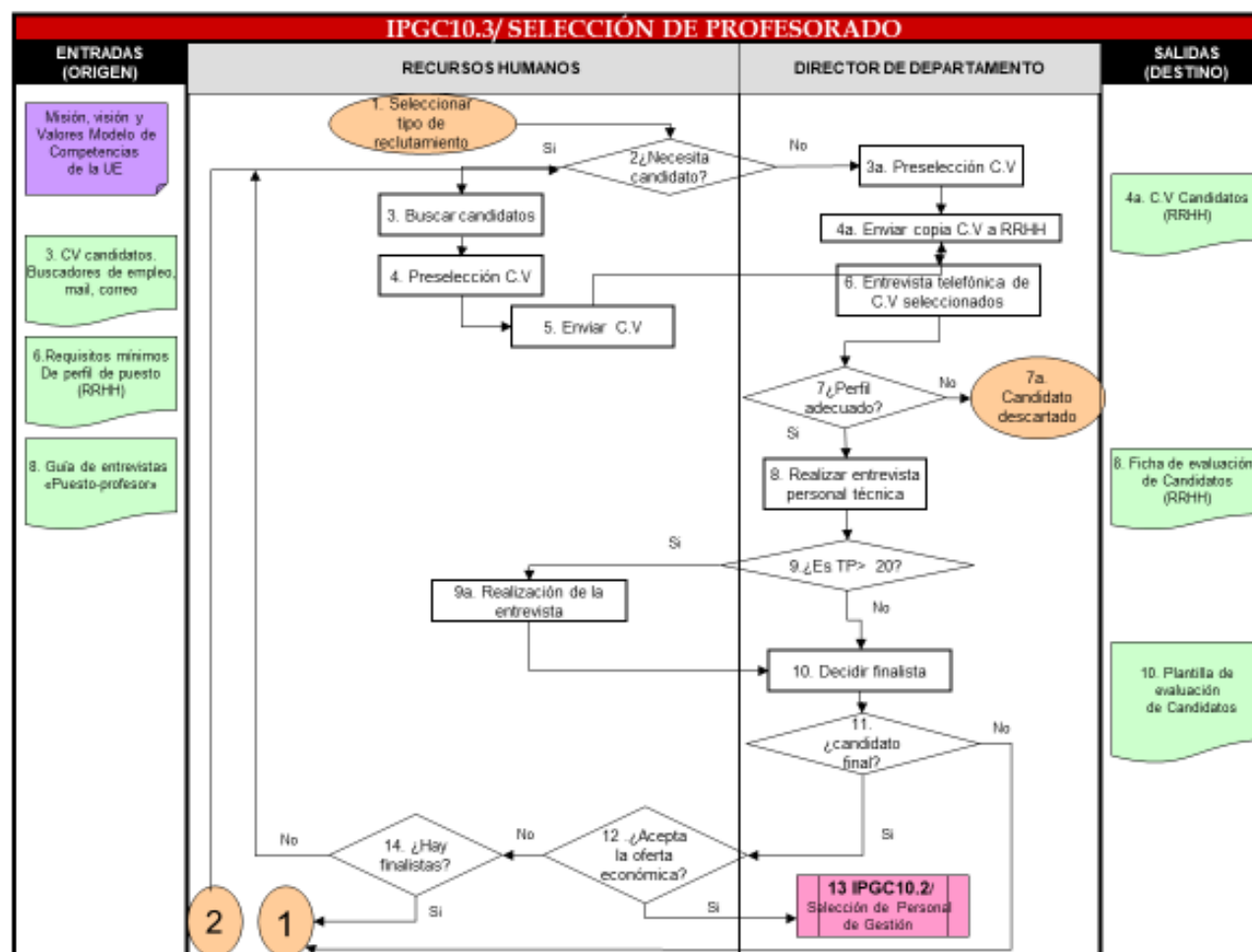


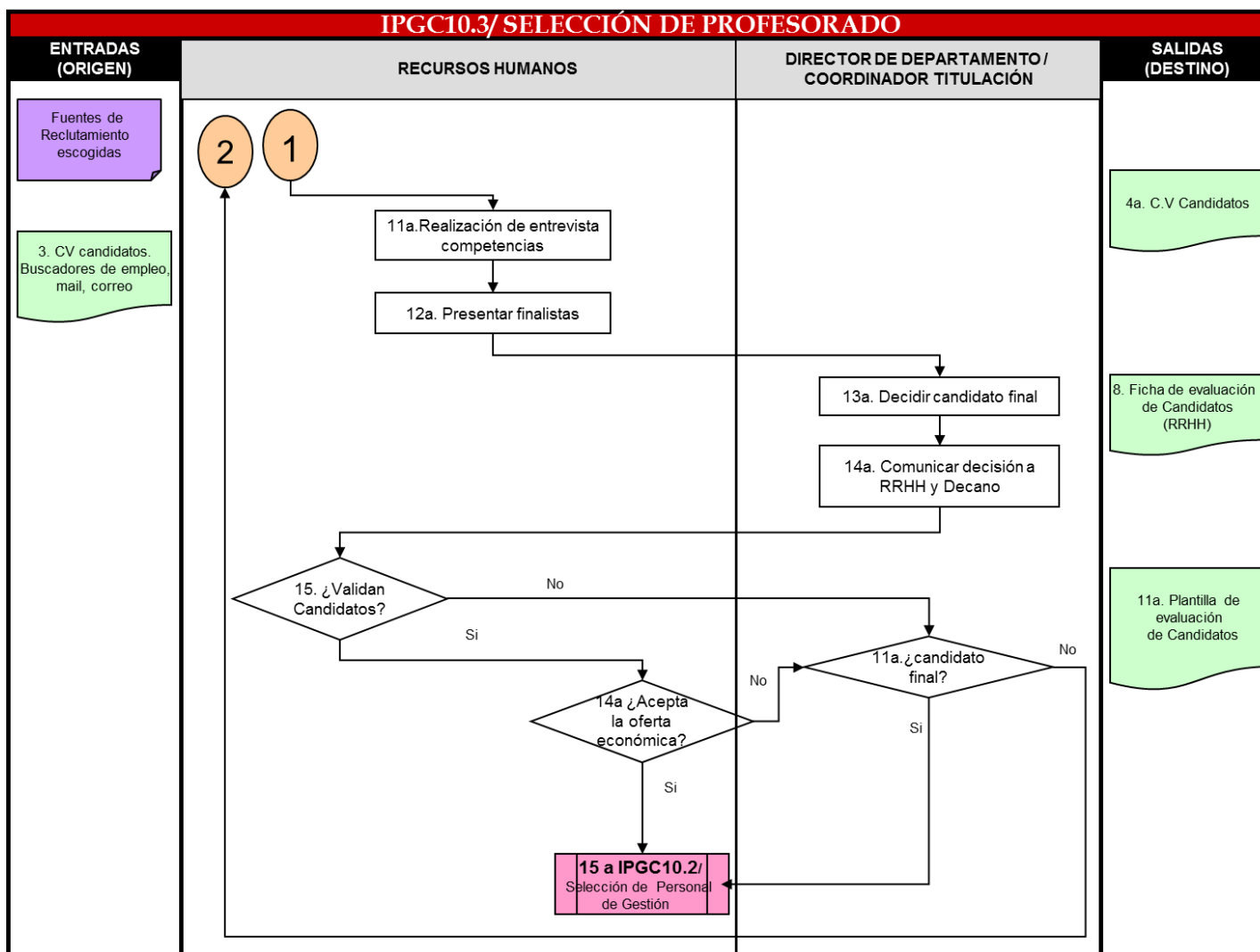
 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 176 de 371
	PGC10 / RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO









 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 180 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Recursos Humanos.

- Participantes en el proceso:

- Rector/Director/a General:
 - ✓ Centralizar las necesidades de contratación de la Universidad para el año académico en cuestión.
 - ✓ Aprobar las solicitudes de puesto enviadas por el Director/a de Departamento.
- Coordinador de titulación/Director/a de Departamento:
 - ✓ Detectar las necesidades de personal vacantes, creación de un nuevo puesto de trabajo, salida de un trabajador, imprevistos derivados de bajas, accidentes o enfermedad, motivos estructurales y de planificación).
 - ✓ Preseleccionar candidaturas y realizar entrevistas de selección por competencias.
 - ✓ Gestionar el proceso de selección, de manera coordinada con el área de RRHH.
 - ✓ Decidir finalista seleccionado.
- Responsable de Área no Docente:
 - ✓ Detectar las necesidades de personal de sus áreas (vacantes, creación de un nuevo puesto de trabajo, salida de un trabajador, imprevistos derivados de bajas, accidentes o enfermedad, motivos estructurales y de planificación).
 - ✓ Colaborar en la definición de nuevos perfiles.
 - ✓ Realizar entrevistas técnicas y, si aplica, filtros previos.
 - ✓ Decidir finalista seleccionado.
- Área de Recursos Humanos:
 - ✓ Verificar si las solicitudes de puesto recibidas se corresponden con las que han sido pactadas con el Decano/a y responsables de áreas no docentes.
 - ✓ Coordinar la planificación de recursos humanos.
 - ✓ Gestionar el proceso de selección, incluyendo determinar fuentes de reclutamiento, reclutar solicitudes, filtrar candidatos, convocar, entrevistar y presentar los finalistas.
 - ✓ Realizar preselección curricular, apoyar el proceso y realizar entrevistas de competencias para profesorado de TP≥20horas.
 - ✓ Verificar que el proceso de selección realizado por parte del Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento se lleva a cabo conforme al procedimiento, mediante la revisión de las fichas de evaluación de candidatos.
 - ✓ Definir la banda salarial para el puesto de la solicitud y realizar la propuesta económica con el finalista seleccionado.
 - ✓ Coordinar el plan de acogida de los nuevos empleados.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 181 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el Área de Calidad, y a través de indicadores contenido en el POBJ. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de la captación y reclutamiento de personal de la UEV. A partir de dichas conclusiones, el AC junto a las áreas implicadas en este proceso establecerán los planes de mejora que estime oportunos para seguir mejorando continuamente su gestión de recursos.

10. COMUNICACIÓN

La comunicación de los diferentes departamentos con RRHH es continua, de manera que las necesidades de personal y los perfiles de selección estén claros antes de comenzar el proceso de búsqueda. Una vez identificada la persona más adecuada para cubrir la necesidad de la organización por parte del departamento, se comunicará a RRHH para proceder a su contratación.

Asimismo, se utilizarán los diferentes canales de comunicación para dar a conocer la oferta de plazas que se necesitan cubrir en la Universidad. Para ello, se utilizan diferentes canales, como es la página web de la Universidad, diferentes portales de empleo especializados, la búsqueda a través de consultoras de selección, head-hunter y ETTs, incluso a partir de las propias personas de la organización (referidos).

11. INDICADORES

- PGC10-IND01: % de profesores que hablan inglés ($n \geq C1$).
- PGC10-IND02: % de profesores con doctorado (HC/FTE)
- PGC10-IND03: % de profesores acreditados. (HC/FTE)
- PGC10-04: Nº de empleados y equivalentes a tiempo completo (HC/FTE)

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 182 de 371
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

12. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Perfil del puesto	RRHH	Informático	Indefinido
Plantilla Solicitud Puesto no Docente	RRHH	Informático	5años
Plantilla Solicitud Puesto Docente	RRHH	Informático	5años
Ficha de Datos y Evaluación Profesor Colaboración. (hoja de validación)	RRHH	Informático	5años
Carta de Compromiso	RRHH	Papel/Informático	indefinido
Planificación de RRHH	RRHH	Informático	1año
Informe de Evaluación del Candidato/Plantilla	RRHH	Papel/Informático	1año
Informe Anual de Resultados	RRHH	/Informático	5años
Contratos y convenios	RRHH	Papel/Informático	2años
CV y documentación asociada a candidatos	RRHH	Papel/Informático	Indefinido
CV y documentación asociada a candidatos contratados	RRHH (expediente empleado)	Papel/Informático	Indefinido

13. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 184 de 371
	PGC11 / FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

1.OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la elaboración, desarrollo y evaluación de la formación del personal docente y no docente y elaborar, a partir de ellas, un Plan de Formación cuya idoneidad se evalúa una vez realizado. Este plan se realiza atendiendo a las necesidades estratégicas y pedagógicas de los empleados de la Universidad.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

2.ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para todas las actividades de formación del personal docente y no docente detectadas. Igualmente recoge la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Plan de Formación.

3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Convenio de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Modelo de competencias de la UEV.
- ✓ PCG19/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Perfiles de puestos.
- ✓ PGC09/Política de Recursos Humanos.
- ✓ PGC12/Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal.
- ✓ PGC16/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ Plan estratégico de la Universidad.
- ✓ Plan Estratégico UEV.
- ✓ Política de Recursos Humanos.
- ✓ Política y Objetivos de Calidad y Política de Medioambiente.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.

4.DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 185 de 371
	PGC11/FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

- ✓ **Formación específica:** Formación especializada asociada a necesidades específicas de cualquier área docente o no docente y vinculada a la adquisición o actualización de conocimientos.
- ✓ **Formación estratégica:** Formación de importancia crítica para la universidad orientada al desarrollo de habilidades.
- ✓ **NetUEM:** Campus Virtual.
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
- ✓ **Plan de formación:** Se entiende por plan de formación al conjunto de actividades formativas dirigidas a cubrir las necesidades de formación del personal docente y no docente que se realizarán durante el curso académico.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia.

5.DESARROLLO DEL PROCESO

Una de las prioridades de la UEV es la de mantener, actualizar y potenciar el desarrollo de conocimientos y competencias de las personas que forman parte de la organización a través de la formación. Para ello, desde RRHH se desarrolla el programa formativo dirigido al personal docente y no docente.

5.1. Detección de necesidades de formación y planificación de las acciones formativas

El Plan de Formación incluye programas adaptados a las necesidades de la organización. Pretende proporcionar los conocimientos y las competencias que necesitan los empleados en función del puesto de trabajo.

La oferta formativa se estructura en 4 bloques:

1. **Formación Estratégica:** Orientada al desarrollo de habilidades y con el foco en distintas áreas de impacto, como son: dirección de personas, impacto e influencia, liderazgo, trabajo en equipo, innovación, orientación al cliente, gestión y negocio y, orientación a resultados, entre otros.
2. **Plan de Desarrollo del Claustro:** Dirigido a docentes y que se centra en desarrollar competencias docentes y como mentores, la innovación docente en el aula, el uso de metodologías activas, de las tecnologías para la docencia, entre otras temáticas. Todo ello, buscando reforzar el modelo académico. Esta formación es obligatoria para el personal docente y su duración dependerá de la vinculación del docente con la Universidad (tiempo completo o parcial, en función de las horas a la semana que marque su contrato).
3. **Formación Específica:** Es decir, formación especializada centrada en la actualización y adquisición de conocimientos que incluye acciones en función del área.
4. **Idiomas:** Priorizando el inglés como lengua clave e imprescindible.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 186 de 371
	PGC11/FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

La detección de necesidades formativas se realiza de la siguiente manera:

- Las necesidades de formación son detectadas a partir de las decisiones que toman los Órganos de Gobierno en relación a la estrategia, de las encuestas de satisfacción, de la información que obtiene el Defensor Universitario, entre otros. Asimismo, se recogen las necesidades particulares de cada área de manera conjunta por el Área de Recursos Humanos junto con el Director/a de Departamento (docente o no docente). Estas necesidades se clasifican en función del colectivo al que va dirigido (colaborador, *manager* o *senior manager*), y el tiempo que lleva el empleado en el puesto, distinguiéndose formación de inicio o básica, formación de desarrollo y formación avanzado o de experto.
- Las necesidades específicas son identificadas dentro de la propia área, bien por el empleado, bien por el Director/a de Departamento (docente o no docente) principalmente a raíz de los resultados de la evaluación del desempeño, conforme al PGC12/Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal Docente y no Docente. Las necesidades estratégicas son identificadas por RRHH, quien plantea anualmente planes de formación especiales para las distintas áreas.

Las necesidades de formación identificadas por las distintas áreas y aprobadas por el Director/a de Departamento son comunicadas a RRHH.

Desde RRHH se elabora un Plan Director bienal en el que se establecen las directrices de formación para los próximos dos años. Para la aplicación de este Plan, se realiza el Plan de formación anual, en el que se especifican las acciones concretas que se van a realizar durante el año en curso.

5.2. Desarrollo y evaluación del plan de formación de personal

Una vez determinado el plan formativo, el Área de RRHH planifica y programa las acciones formativas, designa para cada una de ellas proveedores externos o formadores internos para su diseño e impartición, y ejecuta la impartición de las acciones formativas según el calendario previsto.

Todo el proceso de inscripción, registro y seguimiento de la formación se realiza a través de una herramienta informática (que se encuentra en la intranet). A esta herramienta tienen acceso todos los empleados a través del Portal del Empleado, que es una aplicación Web donde pueden gestionar distintas tareas de Recursos Humanos, entre las que se encuentra las acciones formativas. A través de este portal pueden inscribirse a cursos, hacer seguimiento de las solicitudes de formación solicitadas, consultar la formación recibida, o solicitar certificados de formación. Cada curso será visible sólo a los colectivos a los que vaya dirigido. Una vez hecha la solicitud, ésta ha de ser validada por su responsable.

Tras la realización de la acción formativa, RRHH gestiona los datos de la evaluación del curso en cuestión, y revisa la adecuación de la acción formativa. Asimismo, mide la satisfacción de los participantes con la acción formativa. Cuando la acción de desarrollo no cumple con los objetivos planteados o los niveles de calidad esperados, se llevan a cabo acciones inmediatas para mejorar futuras ediciones de la misma acción. Cuando se estime necesario, se abrirán No Conformidades y emprenderán Acciones Correctivas, según establece el PGC21/No Conformidades y Acciones Correctivas.

Tras la ejecución de la acción formativa se procederá a actualizar la base de datos de formación y a registrar la ejecución de la acción formativa.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 187 de 371
	PGC11 / FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

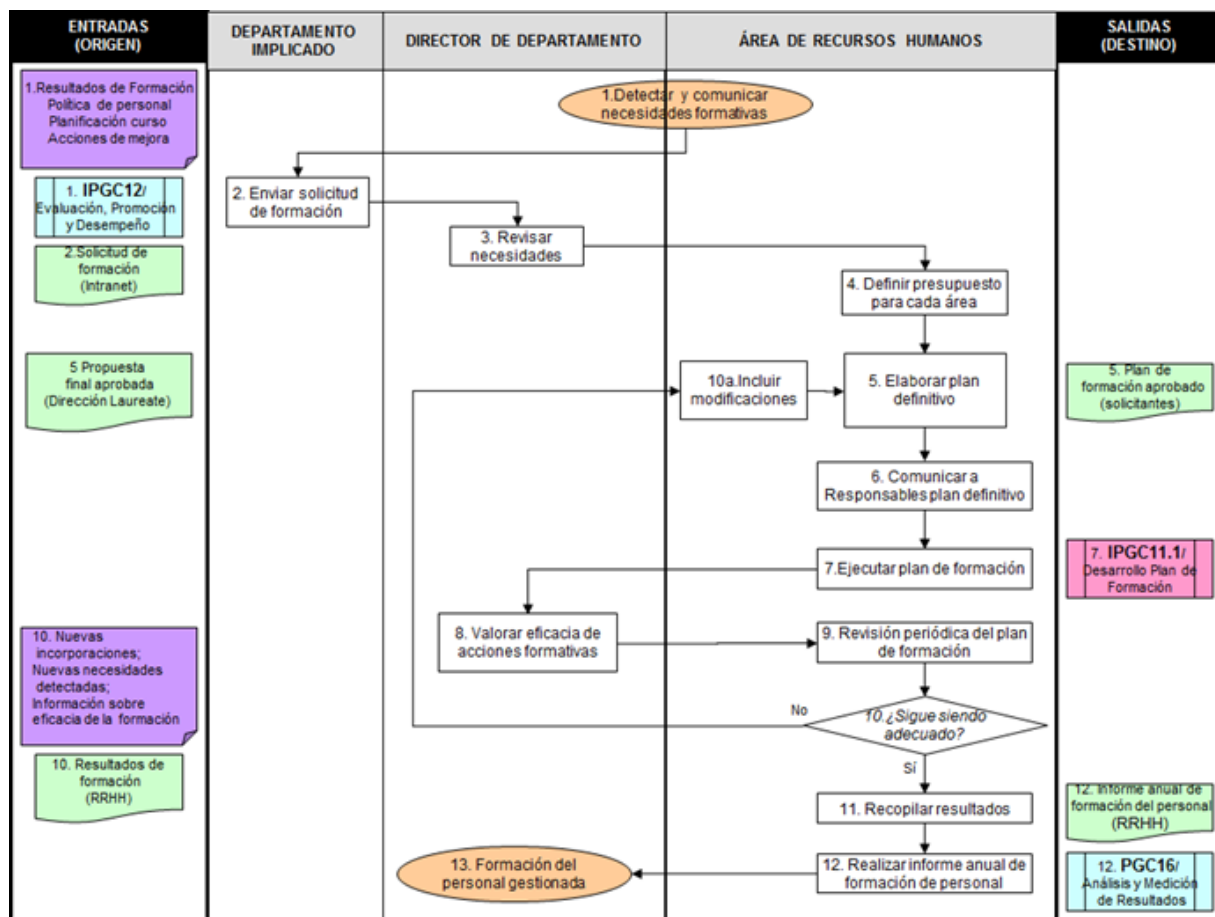
5.3. Revisión y mejora de las acciones formativas

El plan formativo es revisado periódicamente incluyendo aquellas modificaciones que puedan ser necesarias como consecuencia de la percepción de los participantes o por nuevas necesidades que puedan detectarse.

Además, todos los resultados de las acciones formativas realizadas cada año son recopilados y utilizados para la elaboración de un informe que sirve de entrada para el PGC16/Análisis y Medición de Resultados. Además, se pueden elaborar informes específicos de cada uno de los programas formativos críticos para la organización.

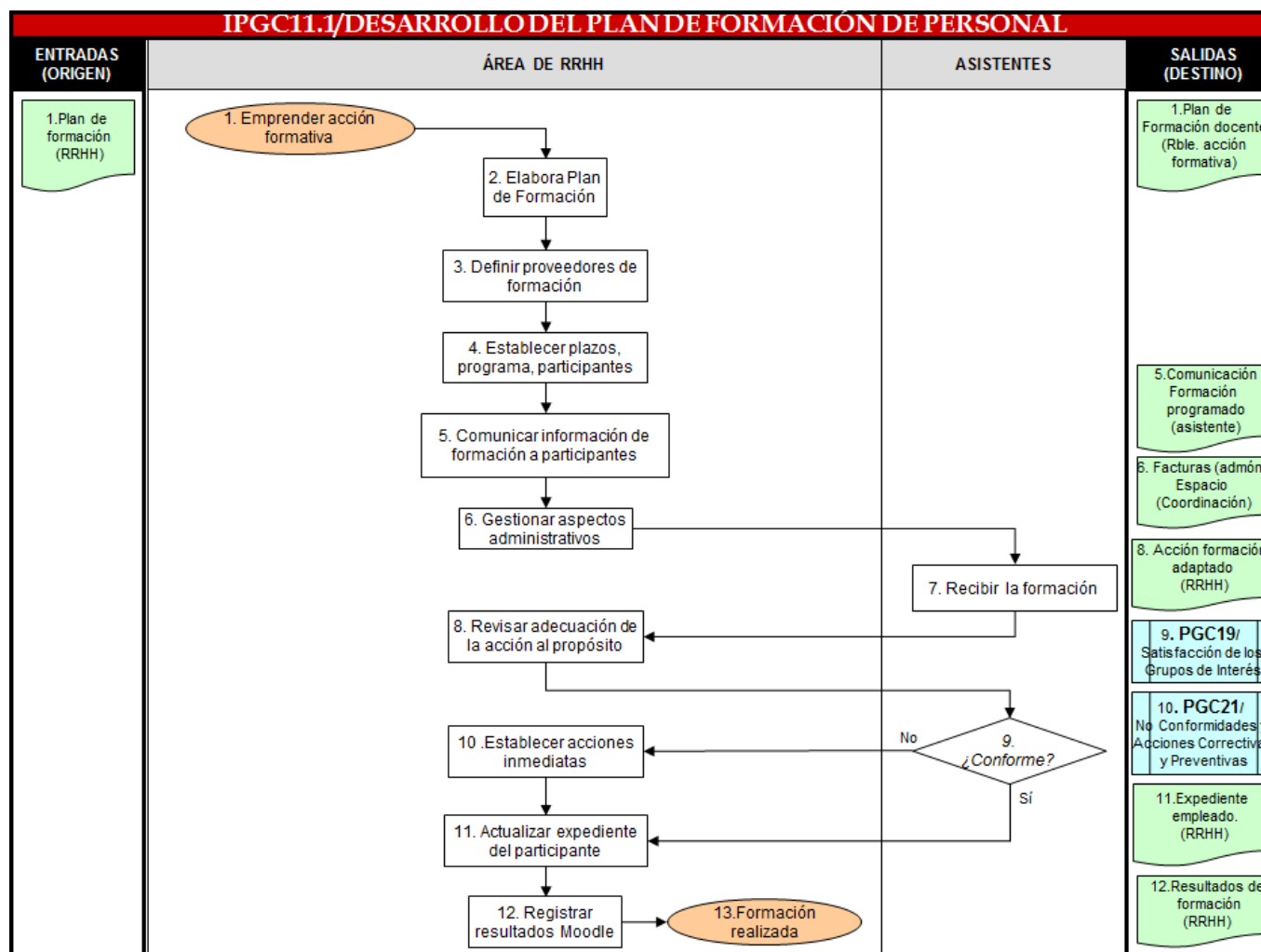
Las conclusiones extraídas del estudio de los resultados y de la satisfacción de los grupos de interés medidos por el AC conforme al PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés, sirven para determinar la adecuación del plan formativo y pueden dar lugar a planes de acción que son planteados por el CGC y comunicados a los agentes implicados en este proceso para que realicen las modificaciones oportunas en el mismo mejorando de manera continua los mecanismos de formación del personal docente y no docente

6. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO





IPGC11.1/DESARROLLO DEL PLAN DE FORMACIÓN DE PERSONAL



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 190 de 371
	PGC11 / FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

7. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Área de RRHH.

- Participantes en el proceso:

- Director/a de Departamento (docente y no docente):
 - ✓ Definir el presupuesto de formación que se solicita a la Dirección de Laureate y ajustar las solicitudes de formación al presupuesto final aprobado.
 - ✓ Comunicar a la Dirección de RRHH el presupuesto de formación autorizado.
 - ✓ Detectar necesidades de formación y rellenar solicitudes de formación.
 - ✓ Valorar la eficacia de las acciones de formación impartidas al personal docente de su área de responsabilidad, con respecto a los objetivos marcados.
 - ✓ Evaluar los resultados alcanzados en los distintos planes que se desarrollan a partir de la Política de Personal.
- Área de RRHH:
 - ✓ Estudiar las propuestas de formación, aprobar las que se consideren adecuadas y definir el plan de formación con las que sean viables y prioritarias.
 - ✓ Comunicar las acciones formativas aprobadas y supervisar su realización según el programa.
 - ✓ Impulsar y coordinar las actividades formativas dirigidas al personal docente y no docente.
 - ✓ Proponer periódicamente actividades formativas.
 - ✓ Coordinar los espacios, tiempos y logística necesaria para la realización de la actividad formativa.
 - ✓ Gestionar la contratación de proveedores de formación, las tareas administrativas asociadas a las acciones formativas y la evaluación de la idoneidad de la acción con los objetivos marcados, estableciendo las medidas oportunas para corregir desviaciones.
 - ✓ Recopilar los resultados obtenidos con los programas de formación y realizar un informe anual que es revisado por el CGC en sus reuniones.
- Área Financiera:
 - ✓ Evaluar junto al Responsable del Área de RRHH, la viabilidad económica de las propuestas de formación, con el fin de incluirlas en el presupuesto de la UEV y presentarlo a la Dirección de Laureate.

8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, y a través de indicadores contenido en el POBJ. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de la formación del personal docente y no docente de la UEV. A partir de dichas conclusiones el AC junto a los implicados en este proceso establecerán los planes de acción que estimen oportunos para seguir mejorando continuamente los planes de formación de la Universidad.

El plan de formación es revisado, con una periodicidad trimestral, los cursos de formación pedagógica y anual, los cursos pertenecientes a las otras tres áreas formativas, incluyendo

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 191 de 371
	PGC11 / FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

aquellas modificaciones detectadas a partir de la evaluación de la satisfacción de los participantes con los cursos o por nuevas necesidades que se hayan podido detectar.

Trimestralmente, RRHH envía a los coordinadores de titulación / directores de departamento un informe con el nivel de consecución de los objetivos de formación alcanzados. Por otra parte, destacar que en la Intranet los empleados pueden ver en todo momento la formación solicitada, recibida y el seguimiento de los objetivos.

9. COMUNICACIÓN

Anualmente, el Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento comunica al responsable de RRHH las necesidades formativas detectadas entre el personal a su cargo.

La oferta de cursos para cada año se publica en la Intranet y se abre la inscripción para los participantes.

El departamento de formación elabora un informe de resultados en el que se incluyen los indicadores clave del rendimiento del proceso y los resultados de satisfacción de los participantes.

10. INDICADORES

- % profesores que hayan cumplido su objetivo formativo.
- Nº de horas de formación ofertados (estratégica, pedagógica, específica, inglés) / empleado.

11. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el PGC18/Control de Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Solicitud de Formación	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
Presupuesto de Formación	Área de Finanzas	Papel/Informático	3 años
Plan de Formación	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
Programas de formación	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
Documentación asociada a cada acción formativa	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
Bases de datos de formación	Área de RRHH	Papel/Informático	Indefinido

Informe Anual de Resultados de Formación del Personal	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
---	--------------	-------------------	--------

12. ANEXOS

Informe trimestral formación del profesorado.

De estadísticas de consecución de Objetivos de F. Doc															
Estadísticas 1999/2000															
Total de horas-objetivo, por curso				860											
Total horas de formación realizadas				356											
Grado de consecución de objetivos de formación (promedio)				43,7%											
Información adicional sobre los programas obligatorios establecidos															
			INICIACIÓN		TECNOLOGÍA		MENTORÍA		METODOLOGÍAS DOCENTES			CLIL		FORMACIÓN DE DESARROLLO	
ID emple	Nombre	Apellido	Apellido, Departamento	Horas objetivo asignadas	Horas realizadas	Grado de consecución de	Docencia en entornos híbridos de	Uso Intermedio del Campus Virtual	Desarrollo de la mentoría: estrategias	Evaluación en el campus virtual	Aprendizaje basado en proyectos	Observación a Formativa	Content Language Integrated Learning	Idiomas	
22047	IGNACIO	ALDEA	GRANDA DIRECCION DE	10	6	60,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22072	LUIS	ALVAREZ	ARDIERUS DIRECCION DE	10	3	30,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22009	SERGIO JA	CARNERO	DE ACOSTA DIRECCION DE	60	49	81,7%						N/A	N/A	N/A	
22018	ADRIANA	DACOSTA	YUELE DIRECCION DE	10	12	100,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22073	CRISTINA	FAJARDO	GUERRA DIRECCION DE	10	0	0,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22045	BORJA	GARCIA	LORENZO DIRECCION DE	10	16	100,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22044	MARIA DE	GARCIA	ROMAN DIRECCION DE	10	2	20,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22029	ESTEFANIA	HERNANDEZ	ESTARICO DIRECCION DE	30	6	20,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22050	ESTHER	MARTIN	MARTIN DIRECCION DE	60	4	6,7%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22046	ELENA MA	PEREZ	GONZALEZ DIRECCION DE	10	19	100,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22010	DULCE XE	PEREZ	LOPEZ DIRECCION DE	30	0	0,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22048	MIRIAM	RODRIGUEZ	AFONSO DIRECCION DE	10	2	20,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22004	DIANA NIE	SOSA	MARTIN DIRECCION DE	10	19	100,0%									
22039	JORGE	VALIDO	QUINTANA DIRECCION DE	60	19	31,7%									
22064	GUILLERMO	BURILLO	PUTZE ENFERMERIA	10	0	0,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22063	ALBERTO	DOMINGUEZ	RODRIGUEZ ENFERMERIA	10	0	0,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22030	SILVIA	ALONSO	PEREZ PROY. Y REPR	60	19	31,7%									
22028	MARIA ELI	ARMAS	CABRERA PROY. Y REPR	10	16	100,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22053	ALEJANDRO	BEAUFELI	GARCIA PROY. Y REPR	10	5	50,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22056	VICTOR M	CABRERA	GARCIA PROY. Y REPR	10	3	30,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22032	PABLO MI	DE SOUZA	SANCHEZ PROY. Y REPR	60	9	15,0%									
22063	JORGE	HERAS	SANCHEZ PROY. Y REPR	10	5	50,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22060	JUAN ALE	LORENZO	LIMA PROY. Y REPR	10	11	100,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22070	FERNANDO	MARTIN	MENIS PROY. Y REPR	10	0	0,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22019	CRISTINA	REBOLO	IGLESIAS PROY. Y REPR	30	2	6,7%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22071	ARGEO	SEMAN	DIAZ PROY. Y REPR	10	3	30,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22031	RUBEN	SERVANDO	CARRILLO PROY. Y REPR	10	13	100,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22004	DIANA NIE	SOSA	MARTIN PROY. Y REPR	30	2	6,7%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22051	REBECA	ANTOLIN	PRIETO PUBLICIDAD Y	30	8	26,7%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22055	TERESA	AROZENA	BONNET PUBLICIDAD Y	10	4	40,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22062	NICOLAS C	CANOVAS	GONZALEZ PUBLICIDAD Y	10	0	0,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22020	ENRIQUE	CARRASCO	MOLINA PUBLICIDAD Y	60	8	13,3%									
22027	DAVID	CURBELO	PEREZ PUBLICIDAD Y	30	21	70,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22026	FRANCISCO	FERNANDO	OBREGON PUBLICIDAD Y	10	9	90,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22052	DAVID	FUENTEFE	RODRIGUEZ PUBLICIDAD Y	10	22	100,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22037	JOSE LEON	GONZALEZ	MARTIN PUBLICIDAD Y	60	26	43,3%									
22006	SANTIAGO	NEGRIN	DORTA PUBLICIDAD Y	10	0	0,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22053	ELENA	RODRIGUEZ	NAVEIRAS PUBLICIDAD Y	10	4	40,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	
22054	MARIA M	SANCHEZ	DE ARMAJ PUBLICIDAD Y	10	9	90,0%				N/A		N/A	N/A	N/A	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 193 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE.	Pág.
1.OBJETO.	2
2.ALCANCE.	2
3.DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4.DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5.DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Planificación, ejecución, revisión y mejora de la evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente.	2
5.2. Evaluación de personal.....	3
5.3. Gestión del talento.....	4
5.4. Plan de carrera docente.....	4
6.DIAGRAMA DEL PROCESO.....	6
7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO.....	7
7.1. Evaluación del personal (IPGC12.1).....	7
7.2. Identificación y gestión del talento (IPGC12.2).....	8
7.3. Plan de carrera docente (IPGC12.3).....	9
8. RESPONSABILIDADES.....	11
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.....	12
10. REGISTRO.....	12
11. ANEXOS.....	12

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/12/2012	VERSIÓN INICIAL	17
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-17
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-17
04			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador/a de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 194 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

1.OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir la sistemática de la identificación y gestión del talento interno, así como la gestión de la movilidad interna y planes de carrera.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

2.ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todas las actividades de evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente de la UEV.

3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Misión y Visión UEV.
- ✓ PCG19/Información Pública.
- ✓ PGC16/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ Plan de Carrera Docente.
- ✓ Plan de estudios.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ Política de Personal.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.

4.DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación
- ✓ **AVAP:** Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva.
- ✓ **CC.PP:** Dpto. Carreras Profesionales
- ✓ **CV:** Curriculum Vitae
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 195 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

5.DESARROLLO DEL PROCESO

✓ Itinerarios profesionales y planes de carrera.

Se han establecido unos itinerarios profesionales para todos los puestos de la Universidad, a través de los cuales se desarrollan los Planes de Carrera. Todos los puestos de UEV se han agrupado en 5 grandes agrupaciones o Familias de puestos:

1. Desarrollo de Negocio: Marketing y Admisiones.
2. Servicio Interno: Operaciones, RRHH.
3. Gestión académica: Puestos de Consejo de Gobierno.
4. Servicios académicos: Atención al Estudiante, CC.PP., Matriculación, Secretaría Académica.
5. Docencia, investigación y e innovación: Profesores, Vicerrectorado.

Una vez agrupados los puestos en estas 5 familias, se han establecido criterios e itinerarios de movilidad intra e inter familia, es decir, dentro de la propia familia o entre familias distintas. De esta forma identificamos qué requisitos mínimos (experiencia previa, conocimientos, idiomas, titulación...) necesita cumplir un empleado para asumir otro puesto, ya sea dentro de su familia como en otra familia de puestos. Por tanto, dentro de la movilidad interna se establecen cuatro tipos de movimientos:

1. Ascendente: Promoción en la misma familia.
2. Lateral: Movimiento lateral dentro de la misma familia.
3. Transversal: Movimiento lateral a otra familia.
4. Ascendente-Transversal: Promoción en otra familia.

✓ Gestión del talento y desarrollo profesional

Todos los empleados seguirán los planes de formación y desarrollo definidos para ayudarles a adquirir y/o desarrollar las habilidades, competencias y conocimientos críticos para desempeñar con éxito su actual puesto y capacitarles para asumir en un futuro puestos de mayor responsabilidad. En este sentido, los planes de formación y desarrollo se estructuran siguiendo los bloques presentados en el PGC11. Estos planes están orientados a garantizar la mejor cobertura de todos los puestos y la existencia de carreras profesionales que permitan realizar el mejor ajuste persona-puesto.

Una vez finalizado el proceso de gestión de desempeño, todos los empleados habrán obtenido una puntuación comprendida entre el 1 y el 5, siendo 3 la puntuación media, y los niveles 4 y 5 corresponde a los considerados como "Alto Desempeño".

Para aquellos empleados que hayan obtenido una evaluación de alto desempeño (4 o 5), la Universidad ha definido un proceso de identificación y gestión de talento crítico que ayuda a acelerar el desarrollo profesional de estos empleados, facilita la creación de un pool de futuros líderes y asegura la sucesión de las posiciones clave en la organización.

Los Coordinadores/as de Titulación / Directores/as de Departamento, con la ayuda del departamento de RRHH, son los responsables de liderar la identificación de empleados de alto desempeño y alto potencial y validar su inclusión en el pool de talento crítico. Estos mismos órganos de gobierno de la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 196 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

Universidad revisan anualmente la composición del pool de talento decidiendo los cambios que pueden ocurrir en el mismo (pueden añadirse nuevos empleados de talento o bien miembros del pool pueden salir de él).

El proceso sigue los siguientes pasos:

- o Una vez evaluado el potencial de los empleados, el departamento de RRHH cruza los resultados de la evaluación de desempeño con los de la evaluación del potencial obteniendo así una “matriz de talento”. Dicha matriz permite identificar los distintos colectivos de Talento, entre los que se encuentra el colectivo de Alto Potencial o High Potential, que lo componen los empleados con alto nivel de desempeño (puntuaciones 4 y 5) y alto potencial (valoración resultante como “alto” (High).
- o Posteriormente se lleva la propuesta que conformará el llamado “Pool de Talento” a los órganos de gobierno donde se evalúan todas las propuestas y se aprueba el Pool de Talento definitivo.

La finalidad de los planes de desarrollo individual es la de prepararles para poder asumir mayores responsabilidades en el medio / largo plazo. De este modo se garantiza que la finalidad de estos programas de desarrollo va destinada a que los miembros del pool de talento conformen el Plan de sucesión de los puestos clave de la organización.

La ejecución del plan de desarrollo definido es responsabilidad del jefe inmediato de la persona. RRHH actúa como impulsor y asesor y se encargará de hacer un seguimiento de la ejecución de las acciones de desarrollo previstas.

Actualmente hay un proceso global de Laureate que es el OTR (Organizational Talent Review). Lo que se nos pide a cada Universidad o Business Unit es que bajo un determinado formato o template completemos una serie de información:

- 9 box o Matriz de Talento, ubicando desempeño y potencial de todos los ocupantes de puestos de 1ª y 2ª línea (Dirección, Senior Managers, Managers)
- Plan de Sucesión para dichos puestos: Sucesor identificado y plazo estimado (“Listo ya”, “de 1 a 3 años”, de “3 a 5 años”)
- En base a esta información se pueden definir planes de desarrollo que persigan prepararles para poder asumir mayores responsabilidades en el medio / largo plazo. Dichos planes han de ser validados y supervisados por el empleado, responsable directo y RR.HH. Se hará seguimiento del Plan de Desarrollo a través de la herramienta corporativa: Success Factors.

✓ Cobertura de vacantes, movilidad interna y promoción

Las vacantes que surjan a lo largo del año en la Universidad se intentarán cubrir con personal interno preferentemente, antes de abrir el proceso de selección externo. RRHH gestionará el proceso de selección garantizando la mejor adecuación persona-puesto. Se primará la cobertura de estas vacantes con aquellos empleados con buen desempeño y con potencial medio o alto.

Para la cobertura de puestos clave, siempre se contará con los candidatos identificados en el Pool de Talento, los cuales ya habrán realizado programas de formación, desarrollo y exposición que les habrán ido preparando para asumir puestos de mayor responsabilidad dentro de la organización.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 197 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

✓ Plan de carrera docente

Con respecto a las categorías de Profesor Titular, Catedrático, Profesor Investigador y Profesor Emérito, la UEV ofertará una serie de plazas de acuerdo al siguiente procedimiento.

- o En Consejo de Gobierno se decidirán si ese año se abrirá una convocatoria del Plan de Carrera Docente.
- o Los órganos de gobierno valorarán el impacto organizativo y económico de la propuesta y será quienes, en última instancia, determinen el número de plazas que se convoquen.
- o RRHH publicará en la Intranet la convocatoria general de plazas y comunicará a todos los empleados mediante una comunicación escrita.
- o Convocatoria específica de cada una de las plazas propuestas.

Cada Coordinador de Titulación / Director de Departamento propondrá a Consejo de Gobierno la composición del Tribunal de cada una de las plazas según el documento modelo “Convocatoria específica de plaza de Titular / Catedrático / Profesor Investigador / Profesor Emérito” así como la fecha de celebración del concurso.

El tribunal estará compuesto por tres miembros, dos de los cuales serán preferentemente profesores de la Universidad, y el tercero habrá de pertenecer a otra institución universitaria nacional o internacional. Todos ellos habrán de ser especialistas en el área objeto de la convocatoria o áreas afines y poseer, al menos, la categoría análoga a la de la plaza convocada. En el caso en que no hubiera profesores en la Universidad para constituir el tribunal, éste podrá estar formado por profesores externos en su totalidad.

Una vez aprobada la composición del tribunal y la ficha del concurso, los Coordinadores de Titulación / Directores de Departamento publicarán esta información en la Intranet a través del departamento de RRHH.

En el plazo establecido en la convocatoria, los candidatos deberán presentar la siguiente documentación a RRHH:

- a. Solicitud cumplimentada.
- b. CV normalizado.
- c. Documento de ANECA / AVAP que avale que el profesor está acreditado en la categoría de Profesor de Universidad Privada o Profesor Contratado Doctor.
- d. Declaración jurada de que lo expuesto en el CV es verdadero.

RRHH pondrá en conocimiento de cada Coordinador de Titulación / Director de Departamento las candidaturas recibidas.

Cada Coordinador de Titulación / Director de Departamento se pondrá en contacto con los miembros del tribunal y les remitirá las características de la convocatoria y el CV de los candidatos. Deberá garantizarse una antelación mínima de dos semanas previa a la celebración del concurso.

Si lo estiman oportuno, los miembros del tribunal podrán solicitar, a través del Coordinador de Titulación / Director de Departamento, los documentos originales que permitan comprobar la veracidad de los datos incluidos en el CV de los candidatos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 198 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

Los profesores interesados en la plaza presentarán sus méritos y proyectos académicos al Tribunal en la fecha prevista para el concurso. Para ello, proporcionarán un documento en el que se describa su trayectoria profesional y sus propuestas, y realizarán una breve exposición oral de éstas (de no más de 30 minutos).

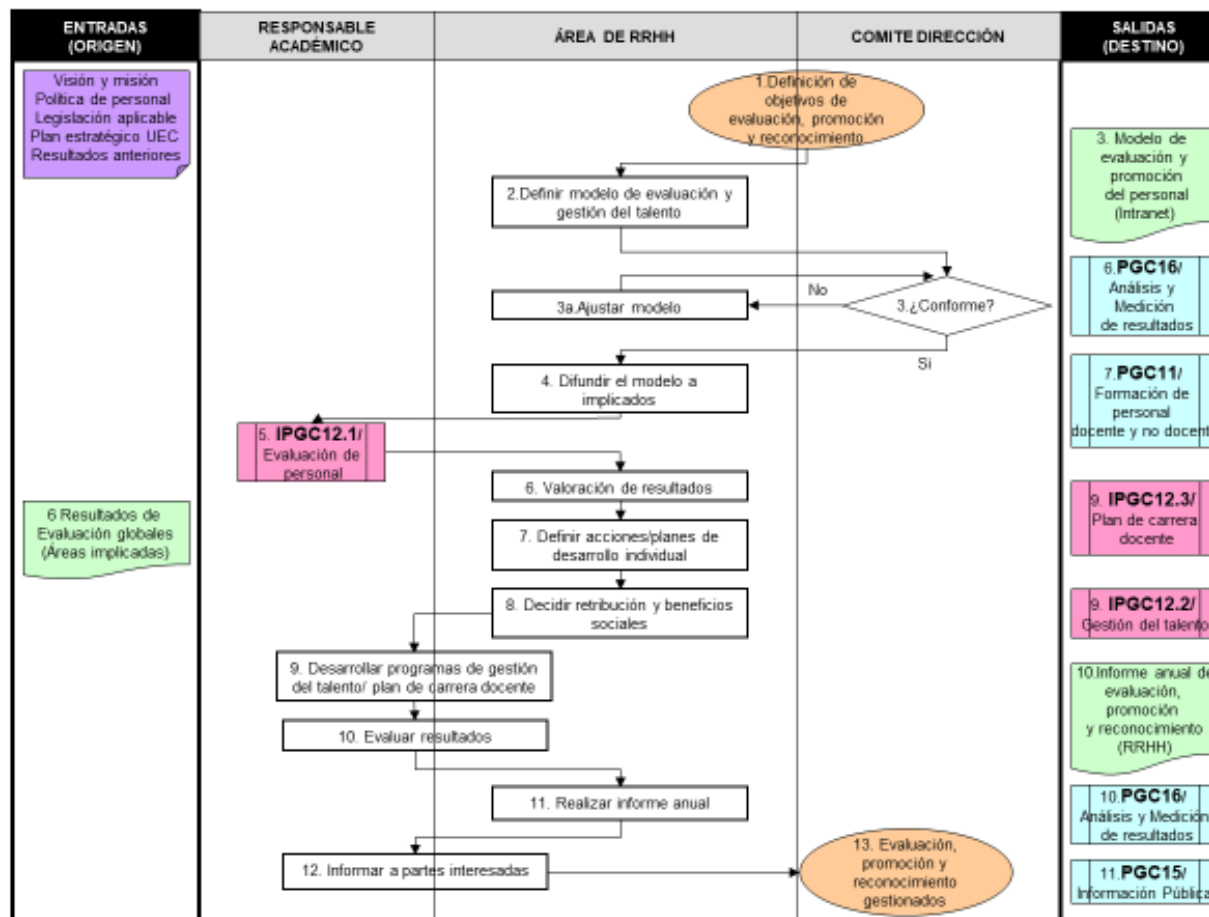
El Tribunal valorará el trabajo realizado y las propuestas planteadas de los candidatos en las tres áreas básicas de actuación definidas en la convocatoria específica (docencia, investigación y gestión) y procederá a la adjudicación de la plaza convocada al candidato más adecuado.

Una vez producido el acto de defensa de la plaza, cada uno de los miembros del tribunal elaborará un informe por escrito valorando la idoneidad del candidato final a la plaza. El tribunal firmará el acta de la defensa de la plaza.

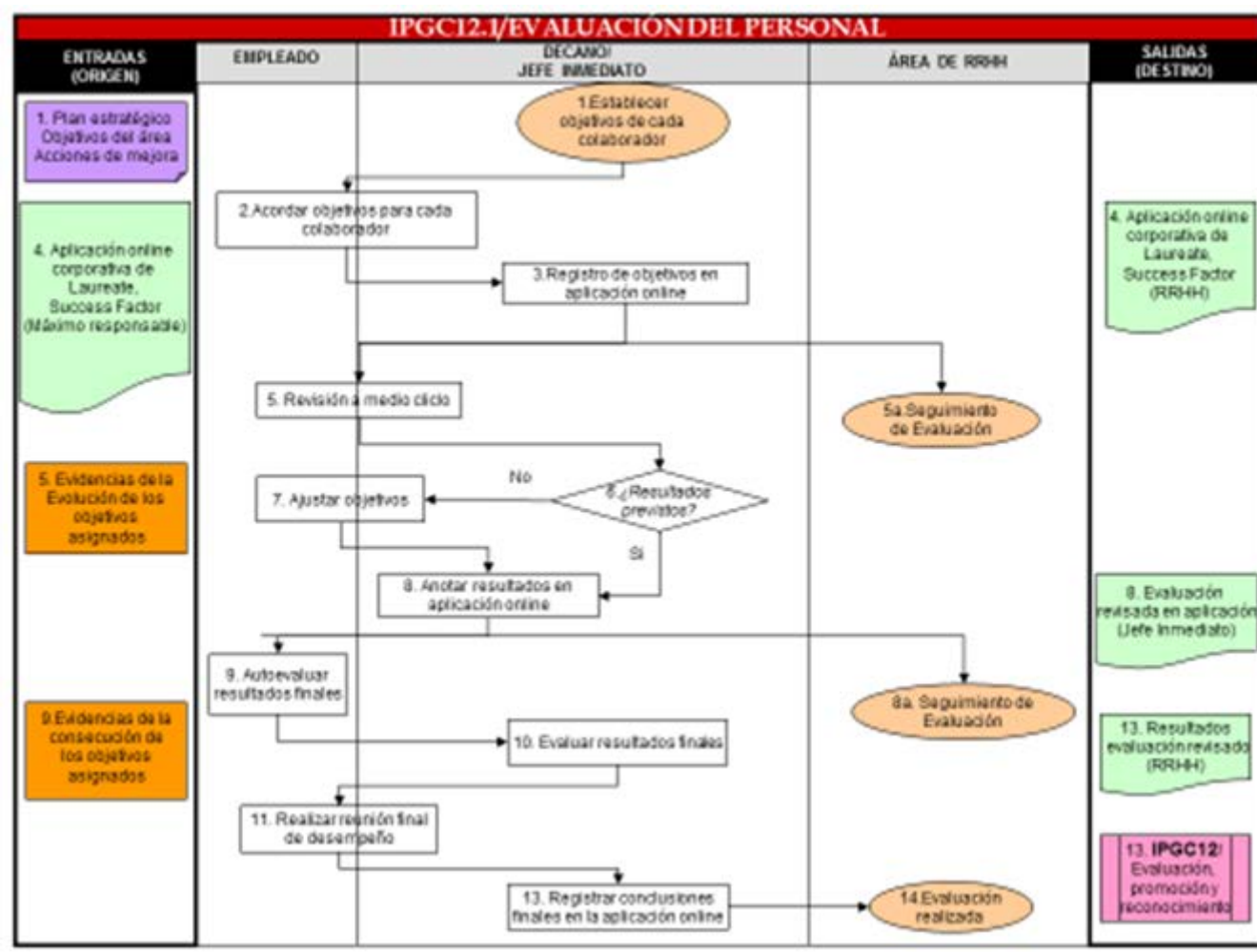
A la luz del acta, los órganos de gobierno procederán al nombramiento formal del profesor, dando traslado de este nombramiento a RRHH.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 199 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

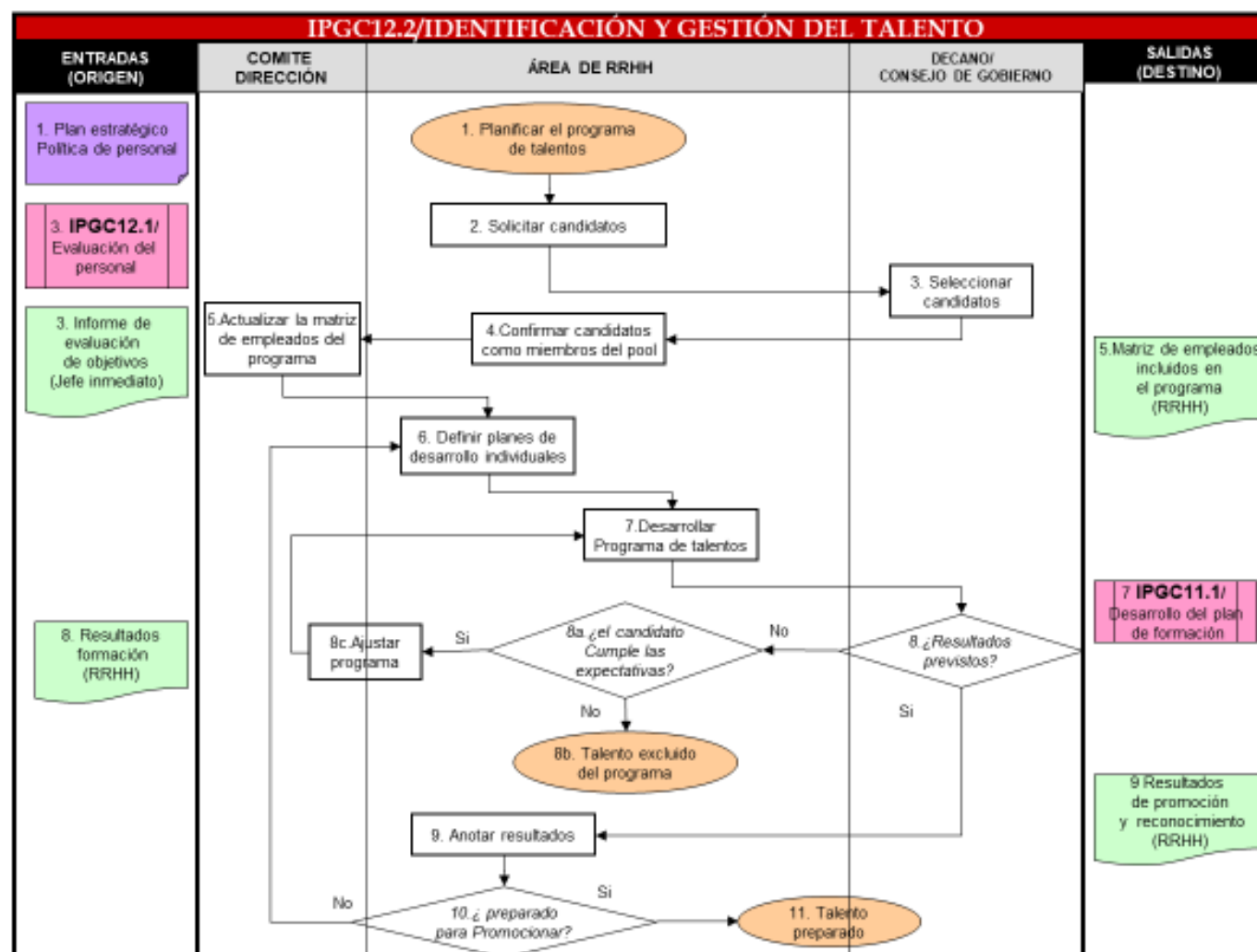
6.DIAGRAMA DEL PROCESO



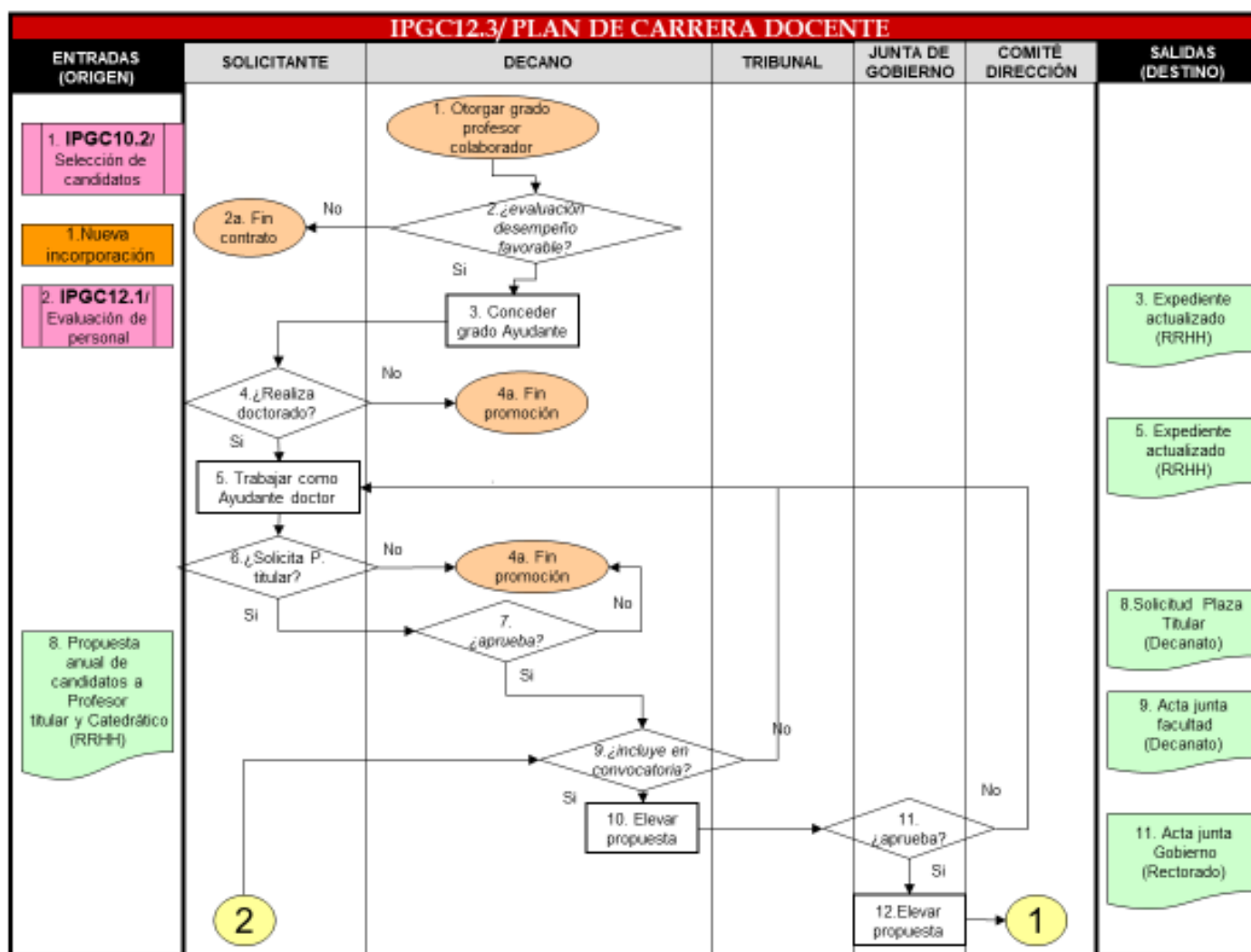
7.DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO



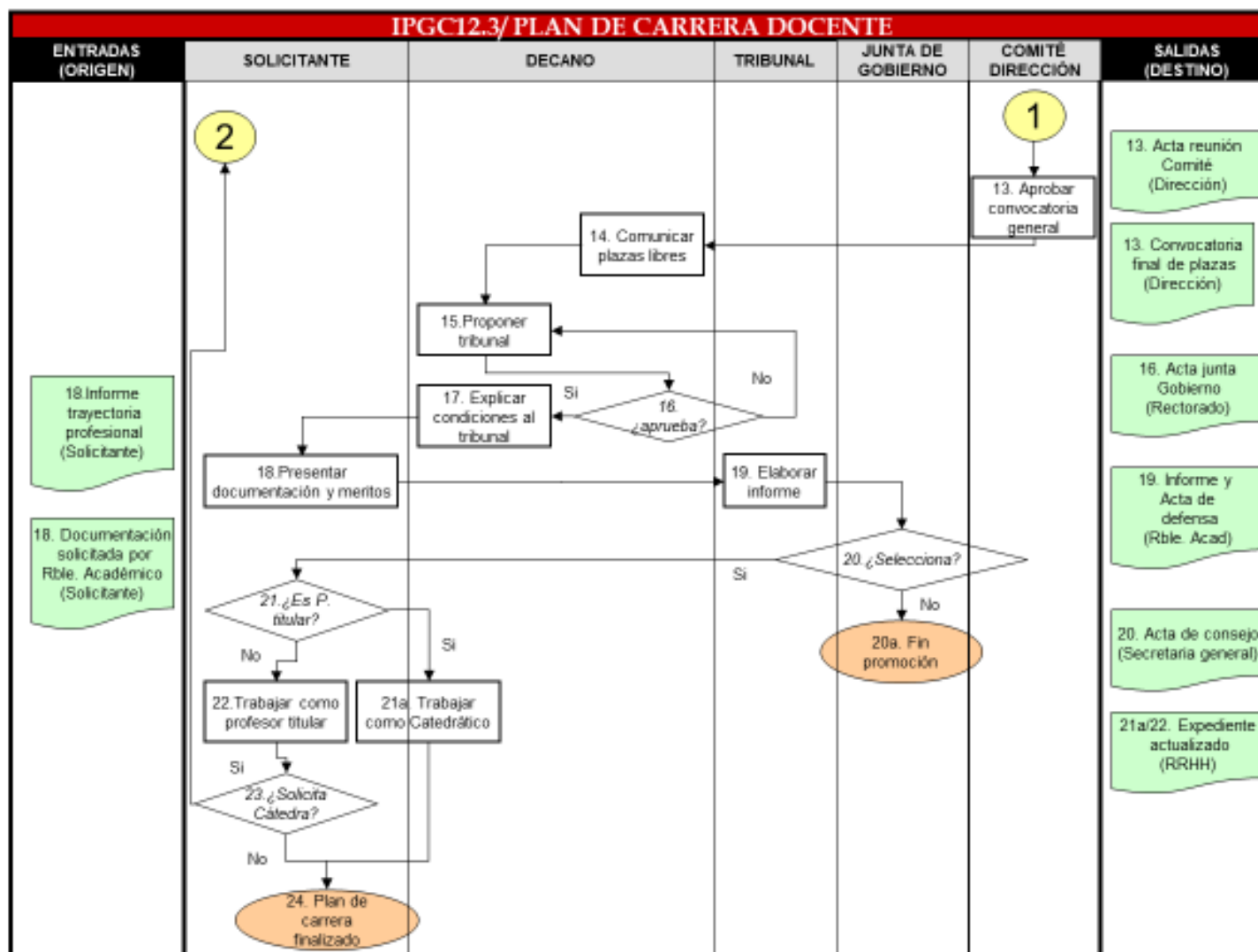
 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 201 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 202 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 203 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 204 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

8.RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Recursos Humanos.

- Participantes en el proceso:

- Director de Departamento / Coordinador de Titulación:
 - ✓ Establecer los objetivos individuales de cada colaborador y hacer seguimiento de los mismos, estableciendo acciones ante resultados no esperados o cambios en las prioridades.
 - ✓ Proponer la creación de plazas en las convocatorias de profesores titulares y catedráticos a los Órganos de Gobierno
 - ✓ Colaborar con RRHH en la ejecución de los programas de evaluación, promoción y reconocimiento del personal e informarles sobre la eficacia de los mismos.
 - ✓ Proponer al Área de Recursos Humanos de la universidad, así como los Órganos de Gobierno candidatos para el programa de talentos.
 - ✓ Aprobar solicitudes de grados de Profesor Titular y/o Catedrático y elevar la propuesta a los Órganos de Gobierno.
- Área de RRHH:
 - ✓ Definir metodología y procesos para los programas de evaluación, promoción y reconocimiento de personal.
 - ✓ Definir las herramientas de identificación de talento e impulsar programas de talento y desarrollar acciones concretas para el cumplimiento de los planes de desarrollo para cada uno de ellos, revisándolos anualmente, con el fin de aportar las mejoras identificadas, así como actualizar y validar la composición del pool de empleados de talento crítico.
 - ✓ Archivar los registros derivados del presente procedimiento como evidencia del mismo.
 - ✓ Implementar las acciones de mejora que se deriven del informe anual de resultados.
 - ✓ Realizar el seguimiento de la ejecución del Plan de Desarrollo del Programa de Gestión del Talento.
 - ✓ Llevar a cabo actividades de formación y asesoría relativas a la evaluación de desempeño.
 - ✓ Solicitar a los Órganos de Gobierno la aprobación de los Programas de Gestión del Desempeño, Gestión del Talento y Plan de Carrera Docente.
- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Realizar la identificación de empleados de talento crítico entre los managers que les reportan directamente.
 - ✓ Validar definitivamente los empleados que entran a formar parte del grupo de talento crítico, después de haber analizado y consolidado las propuestas presentadas por Consejo de Gobierno en el caso de las propuestas de candidatos docentes, y validar posterior a la evaluación de RRHH los candidatos propuestos por los managers del área no docente.
 - ✓ Revisar anualmente los resultados de los Programas de Gestión del Talento.
 - ✓ Seleccionar de la lista definitiva de convocados a las plazas de profesor titular y/catedrático los profesores a los que se les va a conceder el grado solicitado.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 205 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

- ✓ Realizar la identificación de empleados de talento crítico entre sus colaboradores.
- ✓ Elevar la propuesta final de los profesores que han sido incluidos en la convocatoria anual de plazas para profesor titular y/o catedrático.
- ✓ Comunicar a la facultad/escuela los resultados de la convocatoria final de plazas.

9.SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC a través de los indicadores contenidos en el Programa de Objetivos de Indicadores y de las conclusiones del Informe de resultado del programa formativo. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de los programas de movilidad ofrecidos a los estudiantes y profesores de la UEV. A partir de dichas conclusiones se establecerán los planes de acción que se estime oportuno para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

10.REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Documento de Fijación y Seguimiento de Objetivos Anuales (En aplicación online SuccessFactors)	Área de RRHH	Papel/Informático	Indefinido
	Coordinador de Titulación / Director de Departamento	Papel/Informático	Indefinido
Documento de Aprobación de Programas de Evaluación, Promoción y Reconocimiento	Dirección General	Papel/Informático	3 años
Convocatoria Anual de Plazas de Profesor Titular y Catedráticos	Dirección General	Papel/Informático	2 años
Base de Datos de Empleados de Talento Crítico	Área de RRHH	Papel/Informático	Indefinido
Informe Anual de Resultados de Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 206 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

5. ANEXOS

HERRAMIENTA DE DETECCIÓN DE POTENCIAL 2015

Nombre y Apellidos empleado evaluado		Departamento	EVALUADOR
Doctorado (sólo para académicos)		Fecha finalización prevista (en caso de tenerlo iniciado)	
Criterios		Evaluación (seleccionar)	Evidencias
QUERER - Aspiraciones	1	Demuestra interés para seguir desarrollando su carrera y está abierto a asumir puestos que puedan significar un movimiento vertical o lateral en la Universidad	
	2	Muestra movilidad Nacional y/o Internacional de acuerdo a las necesidades de la Organización (Multiuniversidad)	

QUERER - Compromiso	3	Implicación y comprensión del modelo académico y de negocio de la Universidad. Genera confianza para que se deleguen en él/ella funciones de peso.		
	4	Demuestra orgullo de pertenencia y se preocupa por la imagen interna y externa de la Universidad		
PODER - Capacidades	5	Capacidad para asumir tareas o roles de mayor responsabilidad/dificultad (posee las habilidades y competencias necesarias para hacerlo o las puede llegar a desarrollar)		
	6	Capacidad para integrar nuevos aprendizajes con agilidad; abordar con facilidad nuevos proyectos y áreas de responsabilidad		
PODER - Liderazgo	7	Capacidad de liderar proyectos y equipos, asumiendo nuevas responsabilidades y tomando decisiones con autonomía		
	8	Habilidades de relacion interpersonal; capacidad de influencia a todos los niveles		
SABER - Conocimientos	9	Contribuciones destacadas y diferenciales de aportación de valor dentro y fuera de su área		

	10	Conocimiento del negocio, de la organización, de sus procesos y prioridades		
CALIFICACIÓN FINAL*			LOW	
*CALIFICACIÓN FINAL: Entre 8 a 10: HIGH Entre 4 a 7: MEDIUM Entre 0 a 3: LOW				
EXPECTATIVAS DE CARRERA DEL EMPLEADO: Indicar aspiraciones de carrera				
ITINERARIOS DE CARRERA		MARCAR CON UNA "X" (pueden ser varias)	EJEMPLOS DE PUESTOS	
1. GESTIÓN ACADÉMICA			Director de Departamento, Director Académico, Director de Área, Decano	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 210 de 371
	PGC12 / GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

2. GESTIÓN NO ACADÉMICA		<i>Managers /Sr Managers de áreas no académicas (Marketing y Admisiones, Operaciones, Finanzas, TIC, RR.HH)</i>
3. SERVICIOS AL ESTUDIANTE		<i>Rama de Servicios al Estudiante: Servicios al Estudiante en Facultades, Coordinación Académica, Atención al Estudiante, Matriculación, Secretaría Académica, GOE, Oficina Internacional....</i>
4. DOCENTE		<i>Docentes de Grado, Postgrado o CFGS</i>
5. INVESTIGACIÓN Y/O INNOVACIÓN		<i>Investigadores (Escuela Doctorado, OTRI) o VR de Calidad e Innovación Académica</i>
6. ESPECIALISTA (NO DOCENTES)		<i>Especializarse en su actual puesto o área, pero sin incrementar su nivel de responsabilidad (sin necesidad de promoción a puesto de nivel superior)</i>
PUESTOS A LOS QUE PODRÍA DESARROLLARSE		
INDICAR PUESTO: Completar al menos un puesto al que podría desarrollarse el empleado	PLAZO (seleccionar)	COMENTARIOS
PUESTO 1:		

	PUESTO 2:		
	PUESTO 3:		
	PUESTO 4:		
	PUESTO 5:		
	Identificar posibles sucesores para el empleado:		

INFORME ENTREVISTA POTENCIAL 2015

Fecha de Entrevista	Movilidad Geográfica		
Nombre y Apellidos empleado evaluado	Departamento	EVALUADOR RR.HH	
DOCTORADO (solo para Académicos):	Fecha prevista finaliz.	Nivel de Inglés	
COMPETENCIAS (Evaluar teniendo presente los puestos a los que opta)	TIPO	Evaluación	Evidencias / Comentarios
1. ORIENTACIÓN CLIENTE	CORPORATIVAS		
2. INTERNACIONALIDAD			

3. EXCELENCIA			
4. FLEXIBILIDAD			
5. TRABAJO EN EQUIPO			
6. COMPROMISO MODELO UE			
7. CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	FUNCIONALES (Docente/Técnico/Coordinador)		
8. INQUISITIVO			
9. ANALÍTICO			
10. INFLUENCIA	DE LIDERAZGO (Mgr, SL, Dirección)		
11. VISIÓN DE NEGOCIO			

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 214 de 371
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

12. PASIÓN			
RESUMEN PUNTOS FUERTES		RESUMEN ÁREAS DE MEJORA (Especificar aquí Competencias y Conocimientos que ha de desarrollar y que ayudarán a definir su Plan de Formación y Desarrollo específico)	
ITINERARIOS DE CARRERA	MARCAR CON UNA "X" (pueden ser varias)	EJEMPLOS DE PUESTOS	
1. GESTIÓN ACADÉMICA		<i>Director de Departamento, Director Académico, Director de Área, Decano</i>	
2. GESTIÓN NO ACADÉMICA		<i>Managers /Sr Managers de áreas no académicas (Marketing y Admisiones, Operaciones, Finanzas, TIC, RR.HH)</i>	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 215 de 371
	PGC12 / GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 03

3. SERVICIOS AL ESTUDIANTE		<i>Rama de Servicios al Estudiante: Servicios al Estudiante en Facultades, Coordinación Académica, Atención al Estudiante, Matriculación, Secretaría Académica, GOE, Oficina Internacional....</i>
4. DOCENTE		<i>Docentes de Grado, Postgrado o CFGS</i>
5. INVESTIGACIÓN Y/O INNOVACIÓN		<i>Investigadores (Escuela Doctorado, OTRI) o VR de Calidad e Innovación Académica</i>
6. ESPECIALISTA (NO DOCENTES)		<i>Especializarse en su actual puesto o área, pero sin incrementar su nivel de responsabilidad (sin necesidad de promoción a puesto de nivel superior)</i>
PUESTOS A LOS QUE PODRÍA DESARROLLARSE		
INDICAR PUESTO: Completar al menos un puesto al que podría desarrollarse el empleado	PLAZO (seleccionar)	COMENTARIOS
PUESTO 1:		
PUESTO 2:		

PUESTO 3:		
PUESTO 4:		
PUESTO 5:		
VALORACIÓN FINAL		

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 217 de 371
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

1. OBJETO	218
2. ALCANCE	218
3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.....	218
4.DEFINICIONES	219
5. DESARROLLO DEL PROCESO	3
5.1. VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO	3
5.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	4
5.3 REVISIÓN SALARIOS	5
6. SEGUIMIENTO	6
7. DIAGRAMA DEL PROCESO	7
8. COMUNICACIÓN.....	8
9. INDICADORES.....	8
8. RESPONSABILIDADES	223
9. REGISTROS.....	9
10.ANEXOS	9

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial	9
02	30/05/2016	Cambio de la numeración del procedimiento Responsables	1-9
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-9
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 218 de 371
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

1. OBJETO

La UEV entiende la Gestión del desempeño de su personal como un aspecto estratégico dentro de su gestión académica y empresarial. Por ello, son los Órganos de Gobierno quien, a instancias del departamento de RRHH, establece la estrategia y objetivos para todo el personal docente y no docente para que esté alineado con la estrategia de la compañía.

Asimismo, es el encargado de validar los modelos que RRHH define para evaluar al personal, reconocer sus actividades y establece los criterios para la revisión salarial anual.

2. ALCANCE

La UEV cuenta con un modelo de gestión del desempeño, que permite valorar los resultados obtenidos por cada empleado y, en relación a los objetivos marcados de forma previa, impulsar la mejora profesional del empleado en todos sus ámbitos (formación técnica, pedagógica, de idiomas, desarrollo de competencias, mejora de la motivación, etc.). De esta forma se puede valorar el grado de consecución de los objetivos marcados, la adecuación competencial al puesto y a la compañía, el compromiso y actitud del empleado y su potencial desarrollo futuro.

Las conclusiones obtenidas en el ciclo anual de desempeño permiten identificar necesidades de desarrollo individuales y departamentales, que conforman los planes de formación del personal Docente y No Docente. Además de esto sirven también como uno de los input de las decisiones de revisión salarial.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Estatutos de la Universidad
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Misión y Visión UEV
- ✓ PGC09/Política de RRHH
- ✓ PGC10/Selección y Desarrollo
- ✓ Plan de carrera docente
- ✓ Plan estratégico de la Universidad
- ✓ Política de RRHH
- ✓ Procedimiento plan de carrera docente
- ✓ VI Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 219 de 371
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **Dpto.:** Departamento
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Valoración del Desempeño

Existe un único ciclo temporal para la valoración de Desempeño tanto para empleados docentes como no docentes, coincidente con el año natural (enero - diciembre).

En el caso de los docentes, desde Rectorado se comunican los **objetivos** que los Coordinadores de Titulación / Directores de Departamento deberán asignar a los profesores de su departamento. De esta forma todo el colectivo docente tendrá asignados unos objetivos y competencias coherentes con el ADN del claustro y las prioridades del modelo académico. Para el colectivo no docente, el manager será el que establezca los objetivos individuales de cada uno de sus colaboradores. Todas las personas conocen sus objetivos en función de los que serán evaluados al finalizar el ciclo establecido.

El proceso de gestión del desempeño consta de varios pasos que son: la definición de objetivos, que se realiza al inicio del periodo definido, la autoevaluación y la evaluación de medio año, la autoevaluación del empleado y la evaluación del empleado por parte del manager al final del periodo.

El primer paso de **definición de objetivos** comienza cuando el responsable de cada uno de los departamentos, se reúne con sus colaboradores para definir los objetivos de cada uno de ellos, las competencias críticas para el desempeño del puesto y las metas de desarrollo del empleado.

A mediados de año, el colaborador y manager se reúnen para estudiar la evolución de los objetivos, con la finalidad de realizar una revisión formal de los avances de los proyectos y actividades. Es la ocasión para decidir medidas correctoras, en caso de desviaciones con respecto a los resultados esperados, para que los objetivos fijados puedan lograrse al final del ciclo de gestión del desempeño. En caso de producirse cambios en las prioridades del departamento, podrán aportarse modificaciones en los objetivos individuales del empleado.

Al final del ciclo anual de gestión del desempeño, se evalúan los resultados alcanzados por cada empleado. Como primer paso, el empleado autoevalúa los resultados de sus objetivos y las competencias. Posteriormente, es el manager el que le evalúa la consecución de los objetivos y competencias. Finalmente, jefe y colaborador realizan la reunión final de desempeño, en la cual analizan el desarrollo del trabajo realizado y el manager aporta al empleado las conclusiones finales de su evaluación, así como su nota de evaluación final.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 220 de 371
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

Las conclusiones de la reunión pueden reflejar la necesidad de proporcionar formación al personal, para lo que se determinarán las necesidades formativas y se decidirán las acciones formativas.

Tanto las evaluaciones parciales de cada uno de los objetivos y de las competencias como la evaluación final se evalúa con las siguientes puntuaciones:

5-Claramente excede las expectativas.

4-Excede las expectativas.

3-Alcanza las expectativas.

2-Necesita mejorar.

1-No alcanza las expectativas.

0-Muy pronto para evaluar.

Las calificaciones de desempeño, a nivel global, deberán respetar la siguiente proporción:

CALIFICACIÓN	RATIO
5 - Claramente excede las expectativas	10%
4 - Alcanza o excede las expectativas	20%
3 - Alcanza las expectativas	60%
2 - Necesita mejorar	9%
1 - No alcanza las expectativas	1%
0 - Demasiado pronto o no aplica	---

En el caso de que el manager proponga una evaluación de 5- “Excede claramente las expectativas”, deberá elaborar un informe donde se indicarán los logros del colaborador que justifican dicha propuesta. Este informe deberá de ser validado por el responsable del área y posteriormente por los Órganos de Gobierno. Si esta propuesta no fuera validada, se establecerá un 4 – “Excede las expectativas” como evaluación final.

5.2. Herramienta de gestión del desempeño

La UEV utiliza una herramienta corporativa (Laureate), SuccessFactors, para realizar el proceso de gestión del desempeño.

Desde el Dpto. de RR.HH se llevan a cabo actividades de información específica del funcionamiento de la herramienta a través de la Intranet, donde hay información del proceso, vídeo explicativo de la Evaluación de Desempeño o calendario entre otros.

Una vez que el Coordinador de Titulación / Director de Departamento y el empleado han definido sus objetivos, competencias y actividades de desarrollo, es el empleado el encargado de registrarlos en el formulario de desempeño que se ha habilitado para ello y el manager los validará, también a través de la herramienta SuccessFactors.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 221 de 371
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

El administrador de la aplicación SuccessFactors(RRHH) se encarga de hacer seguimiento global del proceso en el sistema, de manera que se supervise el que la totalidad del colectivo definido por RRHH, siguiendo los criterios aprobados por los Órganos de Gobierno, haya definido sus objetivos mediante la herramienta.

A mitad del periodo, el Jefe y colaborador reflejan su evaluación de medio año en la aplicación, haciendo los cambios o correcciones que consideren oportunos.

Al final del ciclo anual de gestión del desempeño, el empleado autoevalúa en la aplicación online los resultados de sus objetivos y las competencias. Posteriormente, el manager evalúa a su vez en la aplicación online los objetivos y competencias y a la vez introduce la nota de evaluación final.

De nuevo, el administrador de la aplicación SuccessFactors (RRHH) se encarga de hacer seguimiento global del proceso de evaluación en el sistema.

5.3. Revisión salarial del personal docente y no docente

El incremento salarial es de aplicación con efectos 1 de marzo, en la nómina de marzo, para el personal de la Universidad Europea de Valencia.

Los Coordinadores de Titulación / Directores de Departamento (n+1) son responsables de todas las propuestas de incremento salarial y estas se validarán por el responsable del área (n+2). Una vez el responsable del área ha validado las propuestas, estas son recopiladas por el departamento de RRHH, que validará la adecuación de las propuestas a las directrices establecidas y recomendación global de incremento, sometiendo dichas propuestas a la aprobación de los Órganos de Gobierno, obtenida la cual se autorizará la comunicación a los diferentes empleados/as.

Al igual que el proceso de Gestión del desempeño se utiliza la herramienta de SuccessFactors, en el módulo de Compensación, cada Coordinador de Titulación / Director de Departamento accederá a la relación de todos los empleados a su cargo, elegibles para revisión salarial, visualizando el detalle del puesto, antigüedad, salario actual y rango salarial en función de la valoración del puesto.

La herramienta dispone de un motor de cálculo que proporcionará, de forma automática y basado en una matriz de incremento, el porcentaje recomendado, que vendrá dado por los siguientes parámetros:

- o La calificación obtenida en la evaluación del desempeño en la escala de 1 a 5.
- o El rango salarial en que cada empleado está ubicado en función de la evaluación del puesto que ocupa.
- o La posición del salario del empleado en el rango salarial.

El Coordinador de Titulación / Director de Departamento valorará el porcentaje sugerido por la herramienta y decidirá la confirmación o modificación del mismo introduciendo su propuesta definitiva.

Podrán proponerse adicionalmente incrementos promocionales o ajustes salariales en función de la justificación que se presente para cada caso y que deberán venir motivados por:

- o Promoción a un puesto o nivel de puesto superior.
- o Ajustes excepcionales por desviaciones salariales.

Los incrementos de carácter promocional, en su cantidad, fecha de implantación y razones de fondo que los impulsan, serán acordados con el Departamento de Recursos Humanos, y deberán estar

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 222 de 371
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

aprobados por el responsable en los Órganos de Gobierno del área correspondiente. Estos posibles incrementos tienen que ser compatibles con el presupuesto disponible.

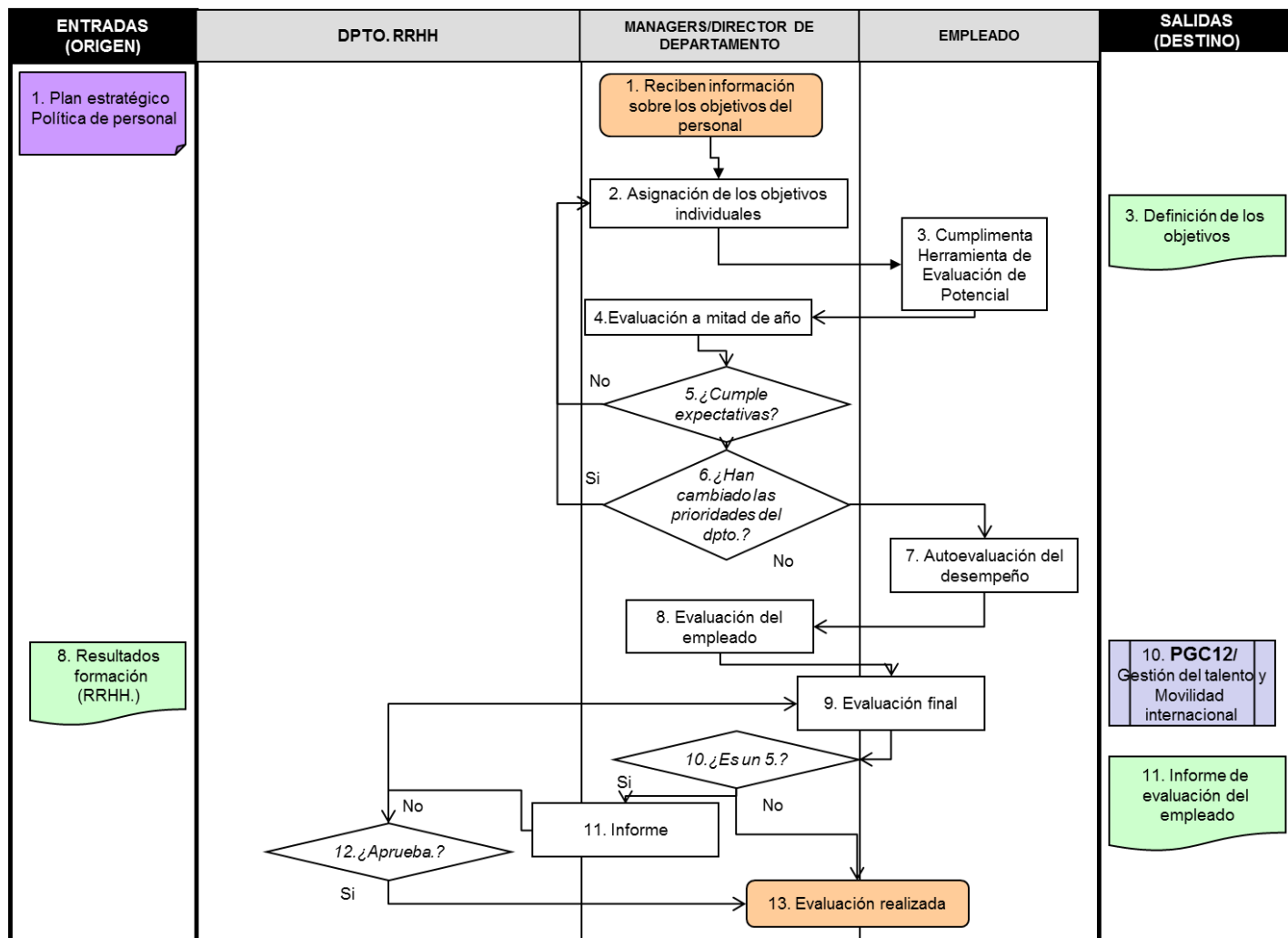
A efectos de información y control, la aplicación especificará el presupuesto disponible para incremento salarial, para que puedan visualizarse y adaptarse las desviaciones que se produzcan durante el ejercicio de propuesta salarial. Cualquier desviación del presupuesto asignado tendrá que ser justificada por el Coordinador de Titulación / Director del Departamento.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el Dpto. de RRHH a través de los indicadores de rendimiento identificados y de la información aportada por la dirección y el área de Marketing y Ventas. El modelo de gestión del desempeño es validado por los Órganos de Gobierno de la Universidad para analizar la validez del mismo o incluir las mejoras oportunas.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 223 de 371
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

7. DIAGRAMA DE PROCESO



8. COMUNICACIÓN

Los objetivos de cada empleado son consensuados conjuntamente entre el empleado y su superior directo. Estos objetivos se renovarán de forma anual y se evaluarán también de forma conjunta.

Desde el Departamento de RRHH se valorará la solicitud de revisión de salario enviada por los Coordinadores de Titulación / Directores de Departamento.

9. INDICADORES

- Número de personas que han sido valoradas con un 5.

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Departamento de Recursos Humanos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 224 de 371
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

- Participantes en el proceso:

- Manager / Coordinador de Titulación / Director de Departamento:
 - ✓ Establecer los objetivos individuales de cada colaborador y evaluar el desempeño de su equipo.
 - ✓ Hacer seguimiento del desempeño del equipo, estableciendo acciones ante resultados no esperados o cambios en las prioridades del departamento.
 - ✓ Elaborar un informe de los empleados evaluados con un 5 – “Excede claramente las expectativas” donde se identifiquen los logros que justifican la propuesta de dicha calificación para su presentación a los Órganos de Gobierno.
 - ✓ Hacer las propuestas de subida salarial en base a las evaluaciones del desempeño, promoviendo la equidad salarial interna del departamento.
- Miembro de los Órganos de Gobierno:
 - ✓ Colaborar con RRHH en la ejecución de los programas de gestión del desempeño y de revisión salarial e informar sobre la eficacia de los mismos.
 - ✓ Validar los documentos de Gestión del Desempeño.
 - ✓ Validar las propuestas de evaluación con 5- “Excede claramente las expectativas”.
 - ✓ Validar los documentos de propuestas de revisión salarial.
- Dpto. RRHH:
 - ✓ Definir metodología y procesos para los programas de gestión del desempeño y revisión salarial anual.
 - ✓ Formar a la plantilla en el uso de la herramienta corporativa de *Laureate* para ambos procesos: Success Factors.
 - ✓ Identificar los colectivos que participan en cada uno de los procesos de gestión del desempeño y quienes son elegibles para revisión salarial.
 - ✓ Asesorar a toda la plantilla en relación al proceso de gestión del desempeño y a los managers en relación al proceso de revisión salarial.
 - ✓ Archivar los formularios de ambos procesos de desempeño y compensación de todos los procesos como evidencia de los mismos.
 - ✓ Llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de la realización de cada uno de los pasos de los procesos de gestión del desempeño y de propuestas de revisión salarial para asegurar la realización de estos por el colectivo que se ha definido previamente.
- Dirección RRHH:
 - ✓ Solicitar a los Órganos de Gobierno la aprobación de los programas de gestión del desempeño.
 - ✓ Solicitar a los Órganos de Gobierno la aprobación de las directrices globales de revisión salarial y el presupuesto disponible.
 - ✓ Coordinar la gestión de ambos procesos.
- Órganos de Gobierno:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 225 de 371
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

- ✓ Validación de los programas de gestión del desempeño
- ✓ Validación de las directrices globales de revisión salarial y el presupuesto disponible presentadas por RRHH.
- ✓ Validación de las evaluaciones con un 5- “Excede claramente las expectativas”.

11. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el PGC18/ Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Valoración de los objetivos de los empleados	BBDD/Dpto. RR.HH	Electrónico	2 años

12. ANEXOS

No Aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 226 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE

1. OBJETO	227
2. ALCANCE.....	227
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.....	227
4. DEFINICIONES	228
5. DESARROLLO DEL PROCESO.....	228
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	238
7. DIAGRAMA DEL PROCESO	238
8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO	240
.....8.1. IPGC14.1/PLANIFICACIÓN DE RECURSOS	
.....	240
.....8.2. IPGC14.2/Adquisición de Recursos	
.....	240
.....8.3. IPGC14.3/ PLANIFICACIÓN E INSTALACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	
.....	241
.....8.4. IPGC14.4/MANTENIMIENTO Y MODIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	
.....	241
.....8.5. IPGC14.5/GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN RECURSOS	
.....	242
.....8.6. IPGC14.6/GESTIÓN NO ORDINARIA DE ESPACIOS	
.....	242
.....8.7. IPGC14.7/EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	
.....	243
.....8.8. IPGC14.8/SUBCONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
.....	243
9. COMUNICACIÓN	243
10. INDICADORES.....	243
11. RESPONSABILIDADES	243
12. REGISTRO.....	245
13. ANEXOS.....	246

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-9
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-20

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 227 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-20
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la UEV en materia de planificación, adquisición, explotación, mantenimiento, revisión y mejora de los recursos materiales e infraestructuras, así como la toma de decisiones para la contratación de servicios que la UEV considera necesarios para adecuarse a las necesidades del proceso de enseñanza y aprendizaje, así como garantizar la toma de decisiones en materia de medioambiente y las vías de comunicación de los resultados a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas las instalaciones y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico que la UEV emplea, así como gestionar la adecuación de los servicios y de los aspectos ambientales en todas las titulaciones que ofrece la UEV y de las que ésta es responsable.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Contratos y convenios asociados a la gestión de recursos materiales e infraestructuras de la UEV.
- ✓ Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES.
- ✓ Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✓ Ley Orgánica de Universidades, Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ PGC15/ Información pública.
- ✓ PGC16/ Análisis y Evaluación de resultados.
- ✓ PGC19/ Satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ PGC22/ Revisión del Sistema.
- ✓ Sistema de gestión de Biblioteca

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 228 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **AF:** Área de Finanzas
- ✓ **CD:** Comité de Dirección
- ✓ **CFGs:** Ciclos Formativos de Grado Superior
- ✓ **CIP:** Capital Investment Proposal
- ✓ **CPEV:** Centro Profesional Europeo de Valencia
- ✓ **Espacios:** Lugar considerado como apto para implantar cualquier tipo de docencia en la UEV y clasificado como tal en el inventariado de infraestructuras de Servicio Técnicos.
- ✓ **Facility Management:** Empresa que gestiona centralizadamente los servicios relativos a la gestión de instalaciones a través de un contrato con UEV
- ✓ **FIN:** Área de Finanzas
- ✓ **Help Desk:** Servicio de la UEV para atención de incidencias informáticas.
- ✓ **LIU:** Laureate International Universities.
- ✓ **OP:** Área de Operaciones
- ✓ **Recurso material:** Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, recursos bibliográficos, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Universidad necesita para llevar a cabo la prestación de su servicio.
- ✓ **Recursos bibliográficos:** Conjunto sistemático clasificado colecciones en todos los formatos – libros, revistas, vídeos, CD-Rom, DVD, bases de datos, multimedia, etc. - y que responden a las necesidades derivadas de la docencia, investigación, actividades culturales y de los departamentos no docentes.
- ✓ **SB:** Servicio de biblioteca
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **SSC:** Shared Services Center =Centro de Servicios compartidos
- ✓ **SSTT:** Servicios Técnicos.
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- ✓ **UE:** Universidad Europea
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Introducción

La gestión de recursos y servicios es un aspecto fundamental a tener en cuenta a la hora de proporcionar una oferta formativa de calidad. Por ello, el presente procedimiento describe de forma precisa, la coordinación de todas las actuaciones que la Universidad Europea de Valencia lleva a cabo para emplear correctamente las instalaciones y equipos de los que dispone, tanto los que posee como propios, como aquellos que le son cedidos a través de convenios y contratos, así como contratar los servicios necesarios para el desempeño de las labores propias de la UEV. Son los departamentos de Operaciones y de compras en coordinación con el resto de departamentos de la Universidad, quienes llevan a cabo esta gestión que incluye:

- El modo en que se planifica la adquisición de recursos y servicios materiales conforme a la información obtenida desde los distintos grupos implicados, sobre necesidades de diseño,

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 229 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

dotación y mantenimiento de las instalaciones y equipamientos y la forma en que se toman decisiones conforme a las mismas (IPGC14.1/Planificación de recursos).

- Las pautas necesarias para solicitar y adquirir nuevos recursos, así como la verificación de la idoneidad de los mismos frente a los requisitos solicitados (IPGC14.2/Adquisición de recursos y IPGC14.3/Planificación e instalación de infraestructuras).
- Los mecanismos por los que la UEV asegura que sus recursos materiales son revisados y se mantienen en condiciones óptimas para llevar a cabo sus funciones (IPGC14.4/ Mantenimientos y modificación de infraestructura).
- El modo en que se gestionan las incidencias que pueden surgir durante la explotación de los recursos de la Universidad Europea de Valencia (IPGC14.5/Gestión de incidencias en recursos).
- La sistemática utilizada ante solicitudes de uso de espacios no planificados (IPGC14.6/Gestión no ordinaria de espacios).
- La metodología empleada para asegurar que los proveedores con los que cuenta la UEV, cumplen con las garantías necesarias para proporcionar productos acordes a los requisitos que se les especifican (IPGC14.7/Evaluación de proveedores).
- La sistematización para la subcontratación y prestación de servicios (IPGC14.8/Subcontratación y prestación de servicios).

Así mismo, como resultado del proceso de gestión de recursos, el AC obtiene información de la adecuación de sus recursos materiales al proceso de enseñanza aprendizaje, a través del PGC16/Análisis y medición de resultados y sobre la satisfacción de los grupos de interés con la gestión de Recursos materiales, como se describe en el PGC19/Satisfacción de los grupos de interés y tras su análisis determina posibles mejoras que son empleadas para adecuar el Plan de Recursos de la UEV a las necesidades de los clientes y usuarios.

Finalmente, la UEV rinde cuenta a sus grupos de interés mediante la comunicación de los resultados obtenidos mediante los mecanismos descritos en el PGC15/Información pública.

5.2. Planificación de bienes y servicios

Anualmente, la UEV realiza la planificación de sus recursos, con el fin de asegurar que son suficientes para proporcionar una oferta formativa satisfactoria en todos sus campos de aplicación.

Cada departamento (Docente o No Docente) evalúa sus necesidades de inversión y gasto y determina qué recursos consideran necesarios para cada una de las partidas que lo conforman. Los responsables departamentales trasladan sus necesidades a los Directores de Área no docente/Decanos/Rector/Director de CPEV/ Director de Postgrado quienes deciden si lo incluyen en la Propuesta Presupuestaria.

Cada departamento o área (Docente y No Docente) proporciona al AF su propuesta valorada en términos económicos, en cuyo caso, revisa si la propuesta es adecuada a las necesidades del departamento y lo incluye en el presupuesto general de la Universidad. Si no está valorado, se procede a ello, junto a los responsables.

El Director del AF elabora la propuesta final de presupuesto y la envía al Director General, quien lo presenta al CD para su aprobación final y envío a la Dirección de LIU para su aprobación final.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 230 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

En cuanto a los servicios, el Área Operaciones identifican los servicios que la UEV va a requerir los objetivos de los mismos, incluyendo las acciones, responsabilidades, plazos y recursos necesarios para su consecución. Esta estimación se realiza coincidiendo con la Planificación anual de la UEV.

El presupuesto final que se aprueba para la UEV desde la Dirección del LIU es remitido a la UEV para que ajuste las propuestas de los departamentos y les comunique el presupuesto final de recursos que se le asigna a cada uno. Tras la aprobación del presupuesto, se define un plan de actuación.

Cada departamento será responsable de la adquisición de sus recursos o contratación de servicios con cargo a su centro de coste aprobado.

5.3. Adquisición de bienes y recursos

La actividad de la Universidad Europea genera un importante volumen de compras a empresas que proporcionan bienes o servicios, lo que requiere una gestión coordinada y eficiente que contemple nuestra capacidad de compra agregada.

Estas circunstancias, junto a la notable importancia que la Universidad Europea otorga a las actuaciones de nuestros proveedores en materia de ética y responsabilidad social corporativa, justifican la necesidad de que se defina una política y un proceso para la tramitación de compras e identificación, homologación y evaluación periódica de nuestros proveedores.

Por ello, la Universidad Europea de Valencia dispone de una Política de Compras integrada en la política de compras general de la Universidad Europea y que a su vez integra otras entidades del grupo LIU que forman parte de la misma unidad de gestión (UEM, UEC, etc.) .Dicha política está ubicada en la Intranet: <https://portal.uem.es/portal/page/portal/INTRANET> y rige los criterios por los que se guían los procedimientos y sistemas para las compras y cuyo fin último es:

- o Mejorar la calidad de los productos y servicios comprados; y la optimización de nuestros recursos.
- o Ofrecer total transparencia en nuestro proceso de compras.

Esta política permite:

- Asegurar que la UE tiene los óptimos niveles de calidad y precios alcanzados en procesos transparentes de Adjudicación.
- Asegurar que cada una de las empresas con las que trabajamos reúne las condiciones económicas, los recursos y la estructura suficiente para mantener su condición de proveedor.
- Asegurar que cada uno de nuestros proveedores está al corriente de sus obligaciones con la Administración Tributaria, Seguridad Social o cualquier otro organismo oficial
- Conformar un Registro de Proveedores que nos permita tener una base de información sólida en cualquier proceso de selección de proveedores para nuevos concursos, subastas o adjudicaciones
- Tener una visión de conjunto de los Grupo Empresariales con los que trabajamos, facilitando el desarrollo de Acuerdos-Marco y un mejor aprovechamiento de nuestra capacidad agregada de compra
- Asegurar que las empresas adjudicatarias cumplen las disposiciones de la Normativa General y Autonómica, sobre RIESGOS LABORALES, conforme a la última ley vigente en cada momento.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 231 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

- Asegurar que los proveedores cumplen los protocolos de responsabilidad social y medioambiental que rigen en la UE relativos a derechos humanos, normas laborales y protección del medioambiente.

Una vez aprobado el presupuesto anual de un departamento, no se tramitarán compras de materiales o servicios no incluidos en el presupuesto sin la revisión previa del AF y si fuera necesario, la autorización del Comité de Dirección (CD).

Antes de la realización de cualquier compra, es necesario que el importe presupuestario y el importe total a negociar de la solicitud sean coherentes y suficientes para la contratación que se desea realizar y que la cuenta contable contra la que se realiza la compra tenga presupuesto disponible.

Las compras las realiza el Departamento de Compras, en coordinación con el departamento solicitante. El departamento de Compras se encuentra integrado en un Centro de Servicios Compartidos (SSC) que proporciona servicios integrados a varias entidades del grupo y se responsabiliza del cumplimiento de la política mediante la gestión directa de las negociaciones y de los pedidos en firme

5.3.1. Compras de bienes o contratos de servicios puntuales:

Son las compras de bienes o servicios, considerando que dicha compra o contratación se realiza una única vez en el año o de manera no recurrente.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 232 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS		EDICIÓN 03

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADO R	HERRAMIENTAS
De 0 a 1.000€	- 1 presupuesto - Completar el proceso de alta de proveedores nuevos en el sistema de gestión - Completar solicitud en el sistema de gestión de pedidos.	Director de Departamento, Área o Senior Manager de quien dependa el departamento	Sistema de Gestión de pedidos. (People soft, módulo de compras)
De 1001 a 5000€	- 1 presupuesto - Completar el proceso de alta de proveedores nuevos en el sistema de gestión - Completar solicitud en el sistema de gestión de pedidos.		
de 5.001 a 50.000€	- 3 presupuestos - Completar el proceso de alta de proveedores nuevos en el sistema de gestión - Completar solicitud en el sistema de gestión de pedidos.	Director de Área o Senior Manager de quien dependa el departamento	Sistema de Gestión de pedidos. (People soft, módulo de compras)
de 50.001€ a 250.000€	Concurso / Licitación Liderado por el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases: - Selección y Evaluación de proveedores - Pliego de petición de oferta - Negociación - Informe final de adjudicación. - Contrato o carta de adjudicación Completar el proceso como los casos anteriores	Miembro del Comité de Dirección de quien dependa el área	- Pliego de petición de oferta - Plantilla Informe de adjudicación - Sistema de Gestión de pedidos. (People soft, módulo de compras)
>250.000€	Obtener la aprobación del proyecto de acuerdo a los procesos de LIU (CIP) Concurso / Licitación Liderado por el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases: - Selección y Evaluación de proveedores - Pliego de petición de oferta - Negociación - Informe final de adjudicación.	Director General/ Rector UE/ Comité de Dirección/ o según Tabla de aprobaciones LIU	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 233 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS		EDICIÓN 03

	- Contrato o carta de adjudicación Completar el proceso como los casos anteriores		
--	--	--	--

La autorización de un proyecto de inversión conocido internamente como “CIP” (Capital Investment Proposal) debe seguir la tabla de autorizaciones marcada por LIU.

En el momento de la emisión de este documento es la siguiente:

CIP Approval Levels and Thresholds



(USD)

Local Approval	Regional Approval	Corporate Approval	Budgeted	Unbudgeted
Local CEO & CFO	Regional CEO & CFO	Laureate BOD	\$10M and above	
Local CEO & CFO	Regional CEO & CFO	Laureate Capital Committee*	Between \$2M and \$10M	Between \$1M and \$10M
Local CEO & CFO	Regional CEO & CFO	Laureate CFO	Between \$1M and \$2M	Between \$500K and \$1M
Local CEO & CFO	Regional CEO & CFO	Not required	Between \$500K and \$1M	Between \$250K and \$500K
Local CEO & CFO	Regional CFO	Not required	Between \$250K and \$500K	Between \$100K and \$250K
Local CEO & CFO	Not required	Not required	Up to \$250K	Up to \$100K

Notes:

1) Amounts in USD are computed based on the most recent available FX forward curve (to be provided by Corporate)

2) Project amount includes Capex and Opex related to the project implementation (see instructions in Corp CIP guidelines document)

5.3.2. Compras de bienes o contratación de servicios periódicos:

Cuando se dé la circunstancia de compras de bienes o servicios de suministro periódico o recurrente se realizará un único proceso para seleccionar al proveedor (Proveedor Homologado) que suministrará durante el periodo de duración del contrato (mínimo un año) la compra o servicio a tarifas previamente establecidas y autorizadas, sin necesidad de hacer un concurso para cada pedido. Esto es válido para compras de productos como para contratos de servicios

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
De 0 a ...€	Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases: · Selección y Evaluación de proveedores · Negociación · Informe final de adjudicación.	El autorizador que corresponda por importe considerando la totalidad del periodo a contratar.	Pliego de petición de oferta Plantilla Informe de adjudicación Sistema de Gestión de pedidos

	· Contrato o carta de adjudicación. (Dpto. Legal) · Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos) Completar solicitud en el sistema de gestión de pedidos	Ver tabla de pedidos según importe	
--	--	------------------------------------	--

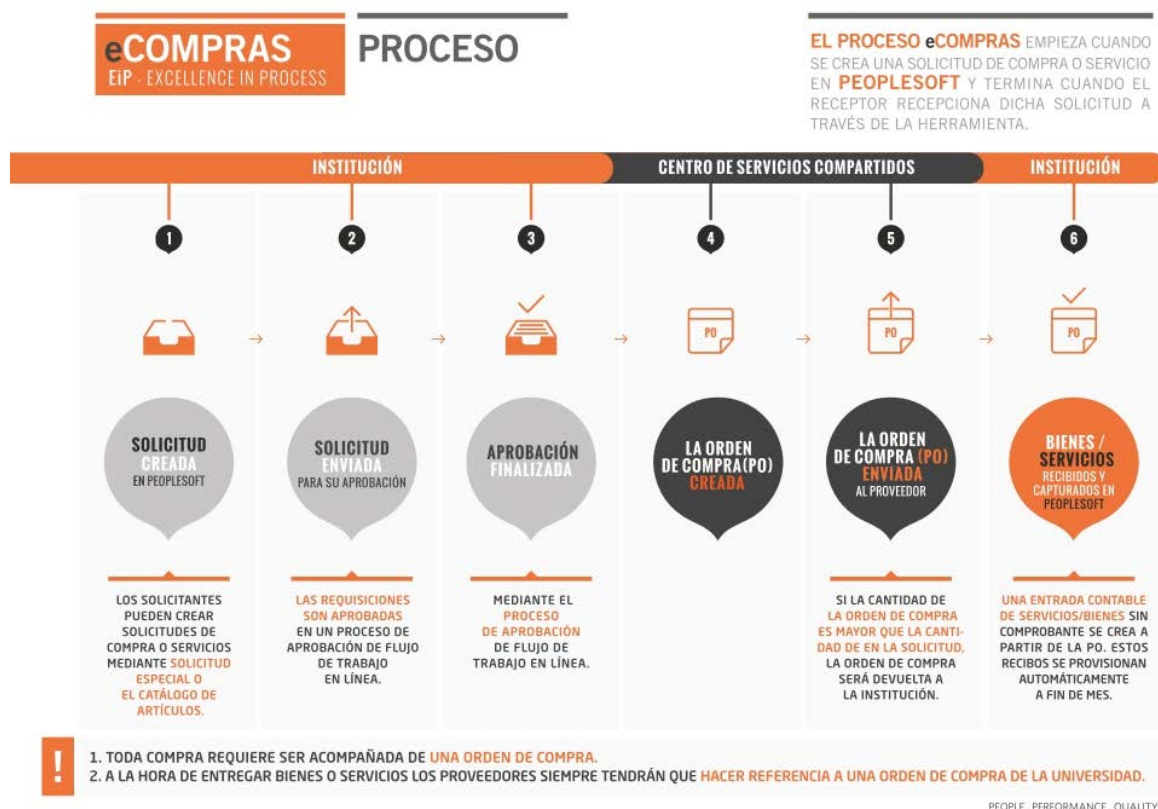
5.3.3. Documentación y Expedientes

Es responsabilidad del área que realiza la solicitud compra elaborar y custodiar la documentación de soporte a cada una de las compras, teniéndola a disposición de la UE para posibles auditorías.

5.3.4. Pedidos/Solicitudes de compra

Es responsabilidad del área que realiza la compra introducir en el sistema de gestión de pedidos la solicitud de acuerdo con el procedimiento vigente

A continuación, se describe el procedimiento vigente a la fecha de actualización del documento.



5.4. Recursos Bibliográficos

En relación a los recursos bibliográficos, hay tres grupos a considerar:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 235 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

a. Recursos bibliográficos para las colecciones del Servicio de Biblioteca (SB)

Adquisición/suscripción de todo tipo de recursos bibliográficos en formato impreso y digital que den respuesta a las necesidades de estudiantes, profesores, investigadores y personal no docente. El SB es responsable del desarrollo de una colección bibliográfica relevante y actualizada para toda la comunidad universitaria a través de la incorporación de la bibliografía recomendada en los nuevos programas académicos, la suscripción/renovación de publicaciones seriadas y recursos digitales, la adquisición de novedades, la sustitución de ejemplares obsoletos, etc.

Las solicitudes de adquisición para el desarrollo y mantenimiento de las colecciones son responsabilidad del SB. Las solicitudes para la adquisición de la bibliografía recomendada en nuevos programas académicos es responsabilidad de las Facultades/Escuelas, cuyos responsables de departamento o personas que hayan sido autorizadas son los encargados de tramitarlas. La adquisición/suscripción de estos recursos se imputa en el presupuesto anual de recursos bibliográficos del SB.

b. Recursos bibliográficos para proyectos de investigación

Adquisición de materiales bibliográficos para proyectos de investigación solicitados por los departamentos docentes. El SB es la responsable de gestionar las solicitudes, procesar e inventariar los materiales, prestarlos a los responsables de cada proyecto y realizar su seguimiento hasta la finalización del mismo, momento en el que los recursos bibliográficos adquiridos se incorporan a las colecciones Generales.

La autorización y el presupuesto necesario para gestionar estas adquisiciones corresponden al departamento que lidera el proyecto de investigación.

c. Recursos bibliográficos externos a la Biblioteca CRAI

Adquisición/suscripción de recursos bibliográficos que no formarán parte de las colecciones del SB. El SB es la responsable de gestionar las solicitudes y notificar a los departamentos solicitantes la recepción de los materiales.

La autorización y el presupuesto necesario para gestionar estas adquisiciones corresponden al departamento solicitante.

El proceso completo para la adquisición de recursos bibliográficos se detalla en el proceso clave de Biblioteca "PC1.1. Adquisición de recursos", con sus procedimientos e instrucciones técnicas correspondientes.

5.5. Mantenimiento de recursos de laboratorios

Los responsables de cada departamento son los responsables de identificar aquellos recursos que necesiten mantenimientos no contemplados por el departamento de Servicios Técnicos (SSTT). En el caso de requerir mantenimiento por parte de una empresa externa, comunicarán a al área de Operaciones y contando con la aprobación necesaria se establecerán los contratos o convenios necesarios para el mismo.

5.6. Planificación, modificación y mantenimiento de infraestructuras

Los diferentes departamentos (Docentes y No Docentes) identifican necesidades de nuevas infraestructuras o de modificación de las existentes y las comunican al Responsable de SSTT o al Director de operaciones mediante distintas vías. Todas las propuestas son evaluadas

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 236 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

elaborándose una lista de planificación de obras/instalaciones/remodelaciones, estableciéndose los plazos, aprobaciones y contrataciones necesarias.

Las obras que puede realizar el servicio de mantenimiento interno subcontratado son comunicadas al responsable de dicho servicio para que las gestione. Para el resto se establecen las relaciones comerciales necesarias para ejecutarlas en los plazos estimados y conforme a los requisitos definidos.

Periódicamente el Área de Operaciones revisa el progreso de las actuaciones, ajusta los plazos y, si es necesario, adapta la lista de planificación de las obras/instalaciones/remodelaciones incluyendo las que hayan surgido y sean prioritarias, retrasando aquellas que pueden aplazarse, sin superar el presupuesto aceptado. Si alguna nueva obra incorporada necesitara de una aprobación de presupuesto extraordinaria, el Director de Operaciones se pondrá en contacto con el Departamento de Finanzas para evaluar si es o no factible y las condiciones de su aprobación con respecto a la planificación establecida.

5.6.1. Gestión de infraestructuras

Dependiendo del alcance de las obras/instalaciones/remodelaciones y su importe, el Área de operaciones designa si la actuación va a ser gestionada por la empresa de mantenimiento interna o por empresas externas especializadas.

En el caso de empresas externas el Área de Operaciones se encargará de las correspondientes solicitudes, cumpliendo con la Política de Compras, y lo revisa periódicamente (según planificación) su estado hasta que la misma concluye, a fin de verificar la conformidad con respecto a los requisitos iniciales planteados.

Las obras asignadas a la empresa interna de mantenimiento son gestionadas por el responsable de las mismas, quien se encarga de establecer las tareas dentro de su personal y verificar que todos los Partes de mantenimiento se realicen.

Si la empresa de mantenimiento interno necesita comprar material solicita la aprobación de la compra al departamento de SSTT y después traslada el albarán de las compras realizadas.

5.6.2. Gestión no ordinaria de espacios

Cuando la UEV realiza la planificación de los cursos para las diferentes titulaciones que imparte, el Departamento de Planificación Académica, dentro del área de Operaciones, contempla los requisitos necesarios para la asignación de los espacios que se deberán utilizar. Aun así, y con el fin de prestar una formación de calidad, puede surgir la necesidad de contar durante el curso con espacios no planificados inicialmente pero que han de ser contemplados.

Gestionar eficientemente los espacios es un aspecto clave para la UEV, que es consciente de la importancia de un ambiente adecuado para el proceso de la enseñanza y el aprendizaje. Por ello, la Universidad Europea de Valencia, desarrolla, como muestra la IPGC13.7/Gestión no ordinaria de espacios, una sistemática vía intranet, que facilita el proceso a todo el personal de la UEV que necesite de forma extraordinaria un aula, auditorio u espacio docente equivalente.

5.7 Prestación de servicios (no docentes)

El departamento del área de Operaciones gestionará las solicitudes necesarias para proporcionar los servicios necesarios para la UEV, bien a iniciativa propia como a solicitud de otros

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 237 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

departamentos docentes y No docentes tras las debidas autorizaciones de sus responsables y el cumplimiento del proceso presupuestario. Junto con el Dpto. Legal, realizará las gestiones para establecer los contratos oportunos de suministro o prestación de servicio. Para la elección de proveedores y emisión de solicitudes los departamentos afectados aplicarán el procedimiento establecido por el Dpto. de Compras.

Parte de los servicios son gestionados directamente a través del *facility manager* interno que la UEV tiene subcontratada. En el resto de los casos, la prestación de servicio se lleva a cabo por empresas externas subcontratadas.

En cualquier caso, las empresas subcontratadas firman los contratos de prestación de servicio permanente (Seguridad, Limpieza...etc.) u ocasional (Servicio de Autobuses, Catering...etc). en los que figuran las condiciones del servicio y el tiempo de duración del contrato, así como cualquier otra información que se considere conveniente para garantizar la prestación de los servicios conforme a los requisitos especificados.

Los contratos originales son custodiados por el Dpto. Legal, así como cualquier documento relevante sobre la prestación de servicio. El departamento legal es el responsable de comunicar los vencimientos y alternativas de renovación. Estos registros son controlados según el PGC18/Control de registros.

5.8. Gestión de incidencias

Todo el personal de la UEV que detecte una deficiencia en alguno de los recursos con los que la UEV cuenta, debe comunicarlo. A través de una de intranet se facilitan herramientas para rellenar un parte de mantenimiento con el fin de ponerla en conocimiento de los responsables y subsanarla lo antes posible.

5.8.1 Incidencias en infraestructuras o recursos técnicos

La persona que detecte la incidencia puede cumplimentar el Aviso de mantenimiento que se encuentra en la sección de “Herramientas Generales” en la intranet, el cual será remitido al responsable del servicio de mantenimiento.

5.8.2 Incidencias informáticas

El personal de la UEV, rellenará un Parte de “Solicitud de Servicios TIC”, en la sección de “Herramientas Generales” en la intranet. Esta incidencia es monitorizada permanentemente por el Help Desk, quien la prioriza, asigna y resuelve o escala con el fin de solucionar dicha incidencia. En el caso de incidencias urgentes podrá solicitar asistencia en la extensión telefónica asignada.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 238 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

5.9. Evaluación y selección de proveedores

Todos los proveedores de recursos de la UEV se encuentran en la base de datos que el departamento de Finanzas emplea para las tareas de registro contable, pago, etc...

Todos ellos a los que la UEV ha solicitado un producto o servicio de manera recurrente, son considerados proveedores homologados y el departamento de Compras es el responsable de liderar el proceso de evaluación que necesariamente debe producirse con la periodicidad fijada por la política de compras.

El resto de proveedores se consideran proveedores no homologados.

En el caso de los proveedores del Servicio de Biblioteca, la evaluación se realiza conforme a los criterios definidos en su sistema de gestión de calidad interno.

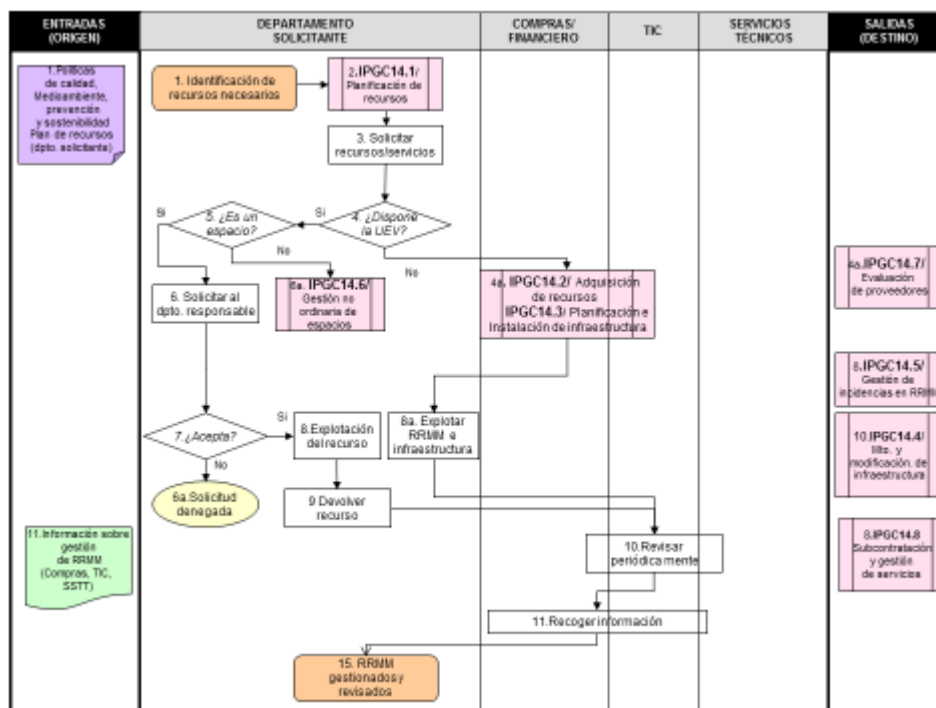
De acuerdo con los criterios de evaluación, cualquier proveedor que produce uno o varios incumplimientos en servicio, calidad, precio, y plazo de entrega en relación a la adquisición de recursos materiales, podrá ser eliminado de la lista.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Tras la ejecución de los servicios se recogen los resultados de los mismos. Los resultados obtenidos son analizados por los diferentes departamentos que participan en este procedimiento o cualquier departamento que haya hecho una compra o contratación de servicio). Asimismo, el AC recoge la satisfacción de los grupos de interés con la prestación de servicio, conforme al PGC19/Satisfacción de los grupos de interés.

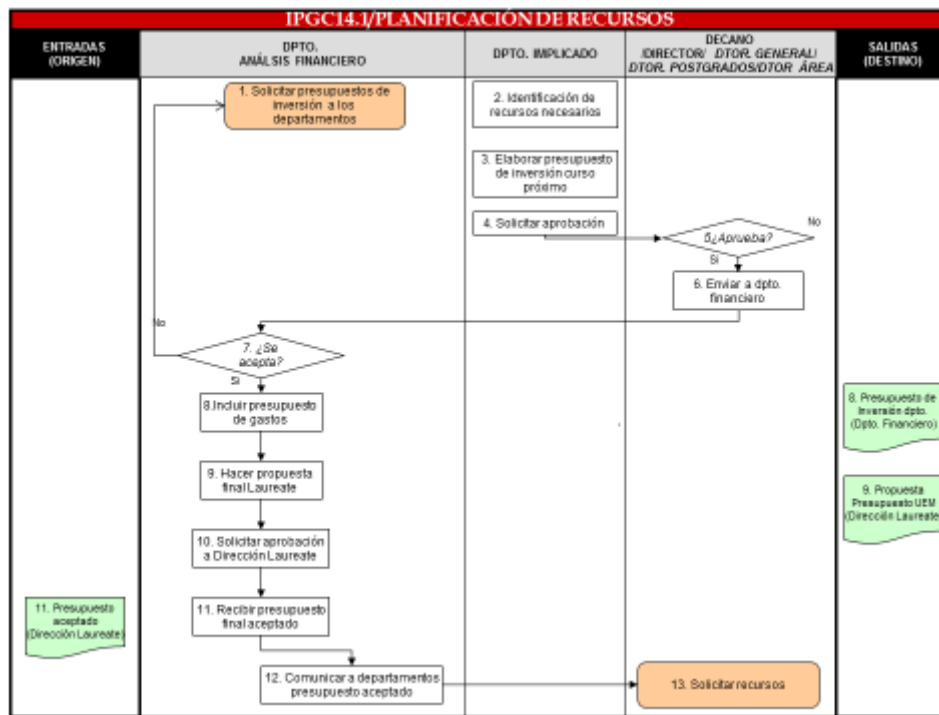
Tras el análisis de resultados, el departamento de Compras junto al Área. de Operaciones evaluarán la adecuación de los servicios a las necesidades de la UEV, implantando las mejoras que pueden surgir del estudio de los resultados obtenidos

7. DIAGRAMA DEL PROCESO

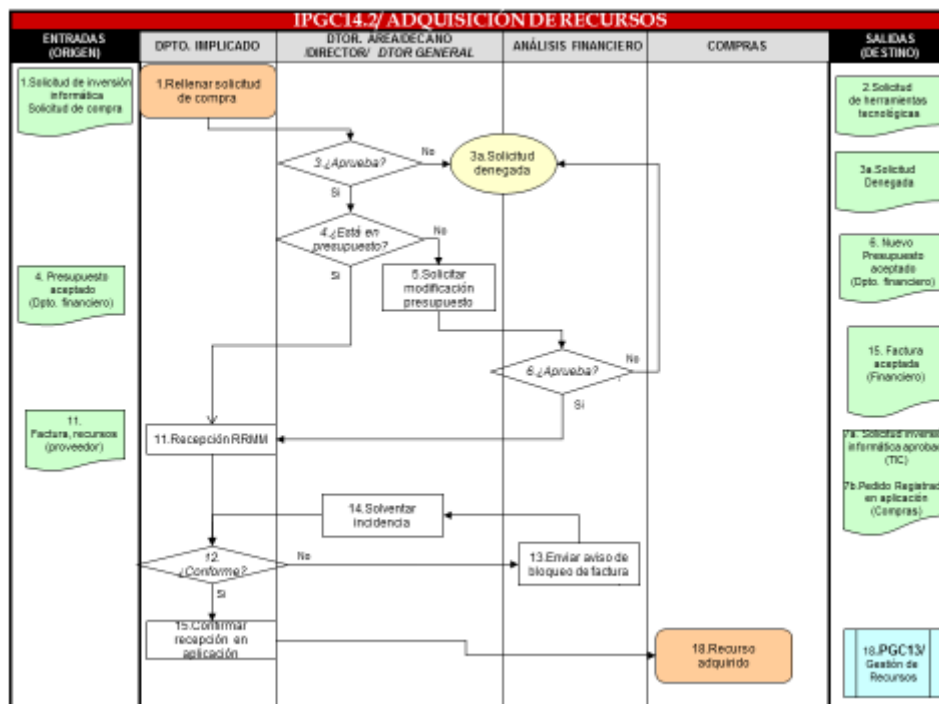


8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO

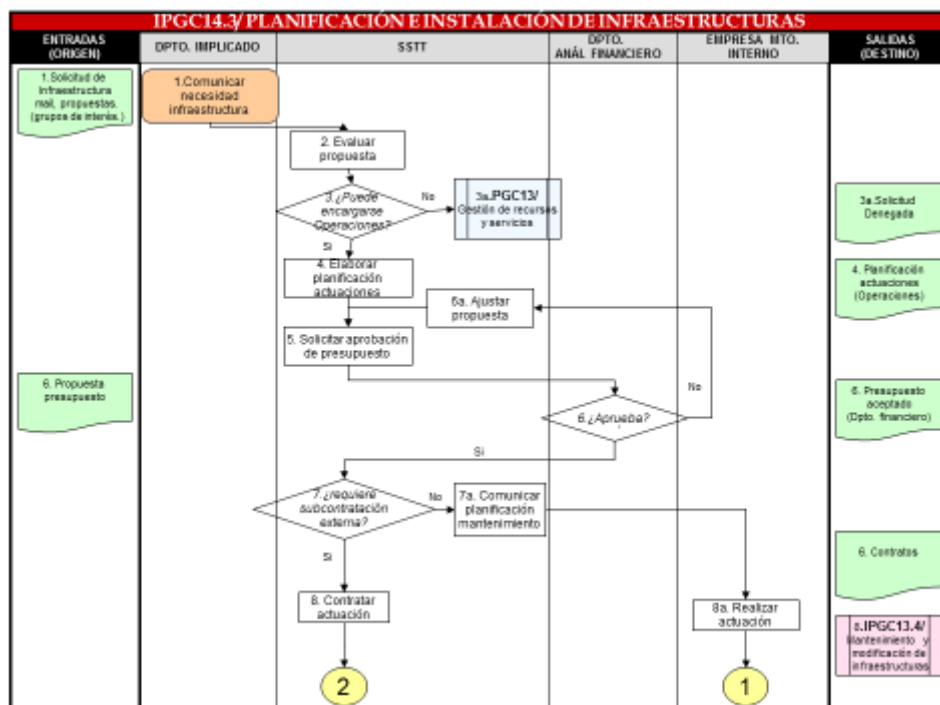
8.1. IPGC14.1/Planificación de recursos



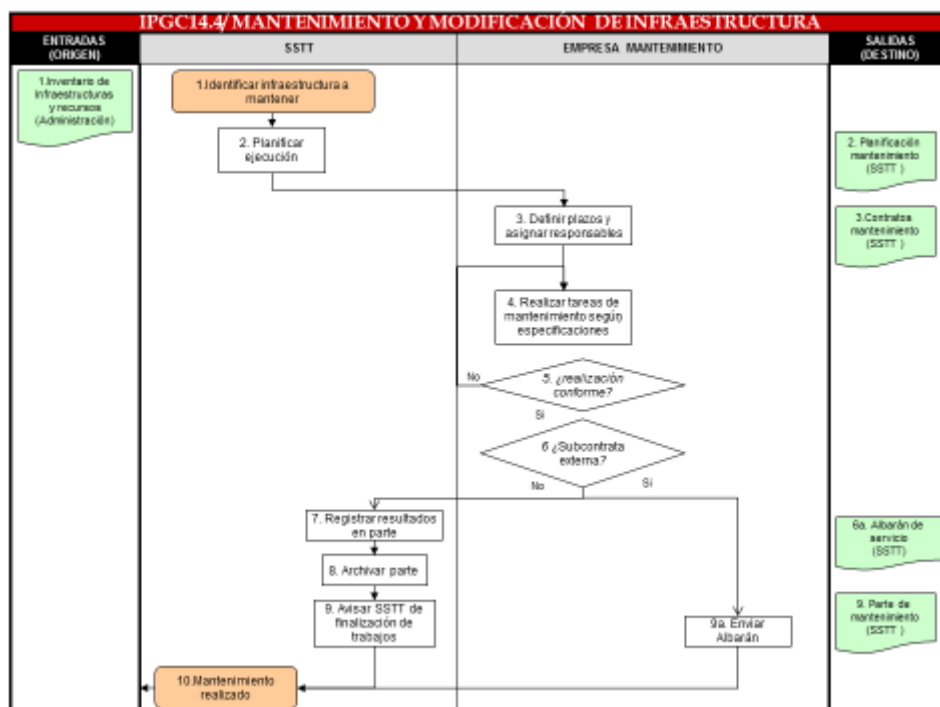
8.2. IPGC14.2/Adquisición de recursos



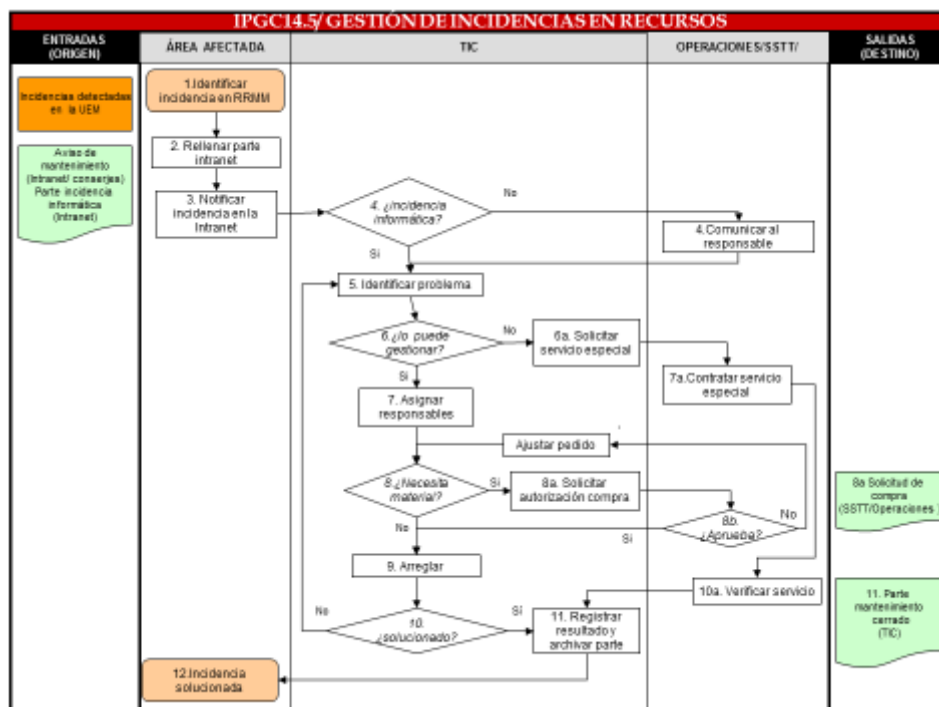
8.3. IPGC14.3/ Planificación e instalación de infraestructuras



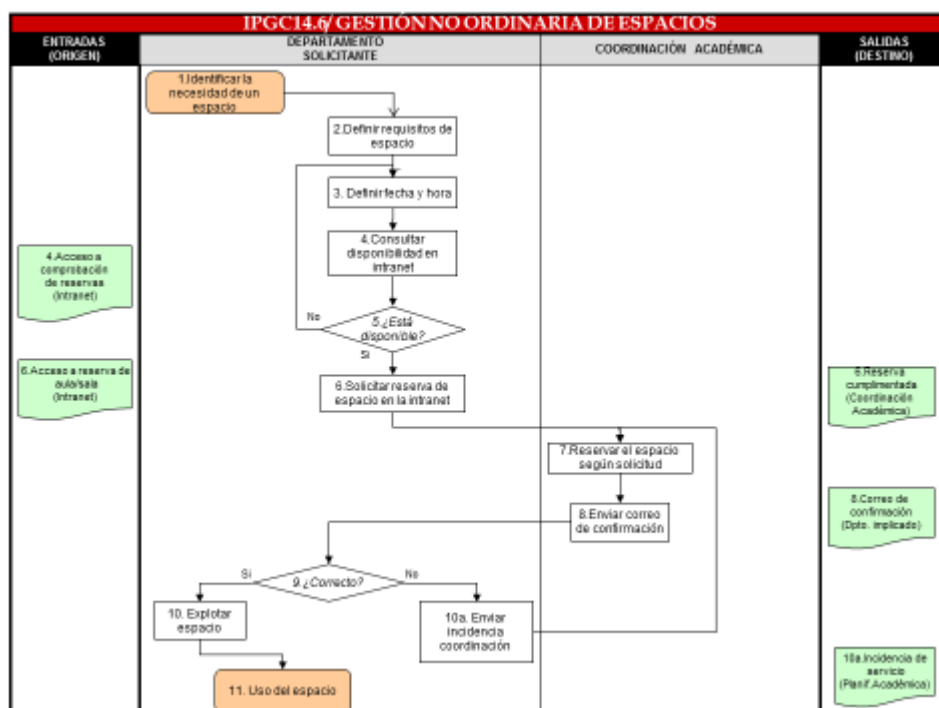
8.4. IPGC14.4/Mantenimiento y modificación de infraestructuras



8.5. IPGC14.5/Gestión de incidencias en recursos



8.6. IPGC14.6/Gestión no ordinaria de espacios



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 243 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

8.7. IPGC14.7/Evaluación y selección de proveedores

8.8. IPGC14.8/Subcontratación y prestación de servicios

9. COMUNICACIÓN

Una vez realizado el presupuesto por cada departamento, es aprobado por el Dpto. de Finanzas para poder realizar los pedidos tanto de recursos y servicios necesarios.

Una vez aprobado el presupuesto, cada departamento es responsable de sus pedidos, así como de guardar las facturas para posteriores justificaciones.

10. INDICADORES

- Número de incidencias detectadas (mensuales)
- Cumplimiento de las actuaciones planificadas

11. RESPONSABILIDADES

- Propietarios del proceso:

- Dpto. Operaciones (Gestión Interna)
- Dpto. de Compras (Gestión con Proveedores)

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección
 - ✓ Aprobación del presente procedimiento.
 - ✓ Evaluar y aprobar los presupuestos finales que van a ser solicitados a la dirección de Laureate International Universities.
- ✓ Responsable de Calidad:
- ✓ Obtención de información del proceso, incluidos los indicadores establecidos y el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés asociados al mismo.
- ✓ Revisar la adecuación del proceso con la realidad, estableciendo acciones de mejora frente a desviaciones potenciales o reales.
- ✓ Comunicar los resultados del proceso a los distintos grupos de interés, obtenidos a partir del seguimiento y medición del sistema.
- ✓ Asegurar que el presente procedimiento es conocido y entendido por todos los que en el participan y que las copias del mismo se controlan según el PGC17/Control de Documentos.
- ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
- Planificación Académica:
 - ✓ Coordinar la reserva no ordinaria de espacios a través de la intranet.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 244 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

- Director de Área no Docente/Decano/Rector/Director de Escuela/ Director de Centro/ *Director de Postgrados*:
 - ✓ Aprobar las solicitudes de recursos de los departamentos que de ellos dependen.
 - ✓ Proponer y ejecutar los presupuestos asignados a los distintos departamentos y colaborar en la valoración de los mismos con el Dpto. de Análisis Financiero.
- Departamento de Compras:
 - ✓ Tramitar solicitudes
 - ✓ Establecer negociaciones de precio
 - ✓ Seleccionar y Designar proveedor
 - ✓ Hacer Pedidos en firme
 - ✓ Contratar, Evaluar y Rescindir/Prorrogar proveedores
- Dirección de Operaciones:
 - ✓ Establecer una búsqueda previa de proveedores no homologados para facilitar la información adecuada de calidad/precio al departamento de compras
 - ✓ Gestionar las solicitudes de compras de recursos a través del Sistema de Registros y Gestión de pedidos
 - ✓ Gestionar y hacer seguimiento de la lista de infraestructuras y actuaciones del ejercicio
 - ✓ Coordinar con las distintas áreas la incorporación o eliminación de servicios de la Universidad
 - ✓ Gestionar a las distintas actuaciones que realiza la UEV en relación a las infraestructuras y coordinar a su equipo.
 - ✓ Supervisar las contrataciones externas de servicios para obras y las tareas que realizan.
 - ✓ Evaluar a los proveedores/ subcontratistas asociados a la gestión de infraestructuras.
 - ✓ Evaluar a los proveedores/ subcontratistas asociados a la gestión de servicios.
 - ✓ Evaluar sus necesidades de servicios solicitados por los departamentos e incluir en la planificación aquella que considere oportunas en base a los criterios de la organización.
- Departamento de Finanzas:
 - ✓ Aprobar la propuesta final de presupuesto.
 - ✓ Valorar las solicitudes que están fuera de los presupuestos y elevarlas a la Comisión para su decisión final.
 - ✓ Valorar los presupuestos de los distintos departamentos y priorizar las partidas asignadas a cada uno.
 - ✓ Valorar las solicitudes de presupuesto para servicios y aprobar el presupuesto final destinado a servicios.
 - ✓ Comunicar el presupuesto e informar del seguimiento
- Responsable de TIC:
 - ✓ Coordinar las solicitudes de recursos informáticos.
 - ✓ Evaluar los proveedores de recursos informáticos.
 - ✓ Gestión de incidencias informáticas.
- Responsable de SSTT:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 245 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

- ✓ Coordinar las solicitudes de mantenimiento y otras actuaciones.
- ✓ Evaluar los proveedores de recursos informáticos.
- ✓ Gestión de incidencias.

- Responsable de Biblioteca
 - ✓ Coordinar el presupuesto
 - ✓ Gestionar los recursos de Biblioteca

- Responsables de Departamentos:
 - ✓ Evaluar las necesidades de recursos materiales, infraestructuras y servicios, solicitándolo mediante los cauces establecidos.
 - ✓ Diseñar el mantenimiento preventivo de sus equipos y supervisar que los mantenimientos externos se realicen correctamente.
- Director Académico de Postgrados:
 - ✓ Coordinar y optimizar el calendario de los programas a la disponibilidad de aulas, laboratorios y medios audiovisuales.
 - ✓ Coordinar los elementos logísticos tales como los espacios necesarios para el desarrollo de la actividad docente junto a Planificación académica.
- Coordinador de Programa (Assistant):
 - ✓ Gestionar la logística de los profesores: llamadas de confirmación previas, gestión de viajes, alojamiento, certificados de asistencia.
 - ✓ Gestionar los servicios de hostelería para el programa: desayunos, almuerzos, etc.
 - ✓ Coordinar, con el Director de programa y otros Coordinadores de Programa, la preparación de las aulas y materiales para prácticas.
- Departamento Legal:
 - ✓ Guardar los contratos y registros generados en la prestación de servicios.
 - ✓ Seguimiento vencimientos y comunicación de plazos y trámites

12. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Solicitud de compra	Sistema gestión pedidos	Documento Electrónico	5 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 246 de 371
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS		EDICIÓN 03

Plan de mantenimiento preventivo	FERROSER (Facility Manager)	Documento impreso	5 años
Ficha de mantenimiento	FERROSER	Documento electrónico	3 años
Lista de planificación de actuaciones	SSTT	Documento electrónico	3 años
Partes de mantenimiento	SSTT	Documento Electrónico	3 años
Parte de incidencia informática	TIC	Base de datos	5 años
Lista de proveedores homologados	Finanzas (SSC)	Base de datos	2 años
Solicitud de adquisición/suscripción bibliográfica (por tipología)	Biblioteca	Digital	3 años
Registro de facturas de los recursos bibliográficos adquiridos/suscritos para las colecciones de la Biblioteca	Biblioteca	Digital	3 años
Facturas	Finanzas (SSC)	Documento Electrónico	3 años
Contratos y convenios con empresas externas	Dpto. Legal	Documento impreso	3 años
Memoria de Actividades de Responsabilidad Social	Área de Cultura y Compromiso Social	Informático (web)/ Papel	3 años
Planificación de los servicios	Dpto. SSTT Dpto. Operaciones	Documento Electrónico	2 años
Informe de seguimiento en servicios	Dpto. SSTT Dpto. Operaciones	Documento Electrónico	3 años
Contratos de servicios	Dpto. Legal	Papel	3 años
Partes de servicios	Aplicación de gestión de servicios	Papel	6 meses

13. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 247 de 371
	PGC15 / INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

1. OBJETO	248
2. ALCANCE.....	248
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE	248
4. DEFINICIONES	248
5. DESARROLLO DEL PROCESO	249
.....5.1. SELECCIÓN DE INFORMACIÓN Y RESPONSABLES DE DIFUSIÓN	249
.....5.2. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN, DIFUSIÓN Y REVISIÓN	250
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	250
7. DIAGRAMA DEL PROCESO	251
8. COMUNICACIÓN	252
9. INDICADORES	252
10. RESPONSABILIDADES	252
11. REGISTROS.....	253
12. ANEXOS	253

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-7
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
Elaborado por:			
Revisado por:		Aprobado por:	
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	
Fecha:		Fecha:	
		Director/a General	
		Fecha:	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 248 de 371
	PGC15 / INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la UEV hace pública la información actualizada relativa a las titulaciones y programas que imparte para el conocimiento de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

El presente procedimiento alcanza a toda la información pública relativa a las titulaciones y en los principios de comunicación que se aplican en la UEV para garantizar la mayor eficiencia en la comunicación e información aportada a nuestros grupos de interés.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación e títulos.
- ✓ Procedimientos del sistema
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **CFGs:** Ciclos Formativos de Grado Superior
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CPEV:** Centro Profesional Europeo de Valencia
- ✓ **ECTS:** Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos
- ✓ **OG:** Órganos de Gobierno.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 249 de 371
	PGC15 / INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 03

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Selección de información y responsables de difusión

El Dpto. de Marketing es consciente de la importancia de mantener informados y actualizar la información que se publica en la página web sobre los diferentes títulos de la Universidad, en concreto, en lo que se refiere a lo siguiente:

- ✓ URL de la página web
- ✓ Universidad en la que se imparte (Valencia, Madrid, Canarias)
- ✓ Tipo de enseñanza (Doctorado, Posgrado experto, máster, CFGS)
- ✓ Área al que pertenece el título
- ✓ Datos de interés del título: precio, créditos ECTS y duración.
- ✓ Datos clave de las titulaciones:
 - o Instalaciones
 - o Plan de estudios
 - o Excelencia Académica
 - o Salidas profesionales
 - o Proceso de admisiones y ayudas
 - o Empresas colaboradoras (posgrado)
 - o Internacionalidad

Para la publicación de esta información, el Departamento de Marketing dispone de una plantilla en la que los Directores de Área/Directores Académicos comunican la información concreta que se va a publicar en la página web en cada uno de los títulos que ofrece la Universidad. En función de la información que se quiere publicar, se cumplimentan los apartados correspondientes de la plantilla.

Esta plantilla es diferente para los títulos de grado y de posgrado.

Además, en la página web se informará de aspectos clave y de especial relevancia para el estudiante. Para ello, hay una pestaña, siempre visible desde cualquier apartado de la página web, con el título “soy alumno”.

En este apartado podemos encontrar, entre otra, información acerca de los siguientes aspectos:

- ✓ Normativa de permanencia.
- ✓ Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos.
- ✓ Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
- ✓ Las posibilidades de movilidad.
- ✓ Los mecanismos para realizar reclamaciones y sugerencias.
- ✓ Actividades académicas complementarias para los estudiantes.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 250 de 371
	PGC15 / INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 03

5.2. Obtención de la información, difusión y revisión

Las Facultades/Escuelas son las que poseen la mayoría de la información y los Directores Académicos/Directores de Área serán las responsables de mantener la web actualizada con esta información, para ello, a través de la plantilla de la que se dispone en TIC/Marketing, se solicitará la actualización de la información correspondiente.

Además, de forma periódica, coincidiendo con el seguimiento de la titulación, tal y como se explica en el PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de títulos, se revisa la información publicada en la página web y se procederá a su actualización en caso de ser necesario.

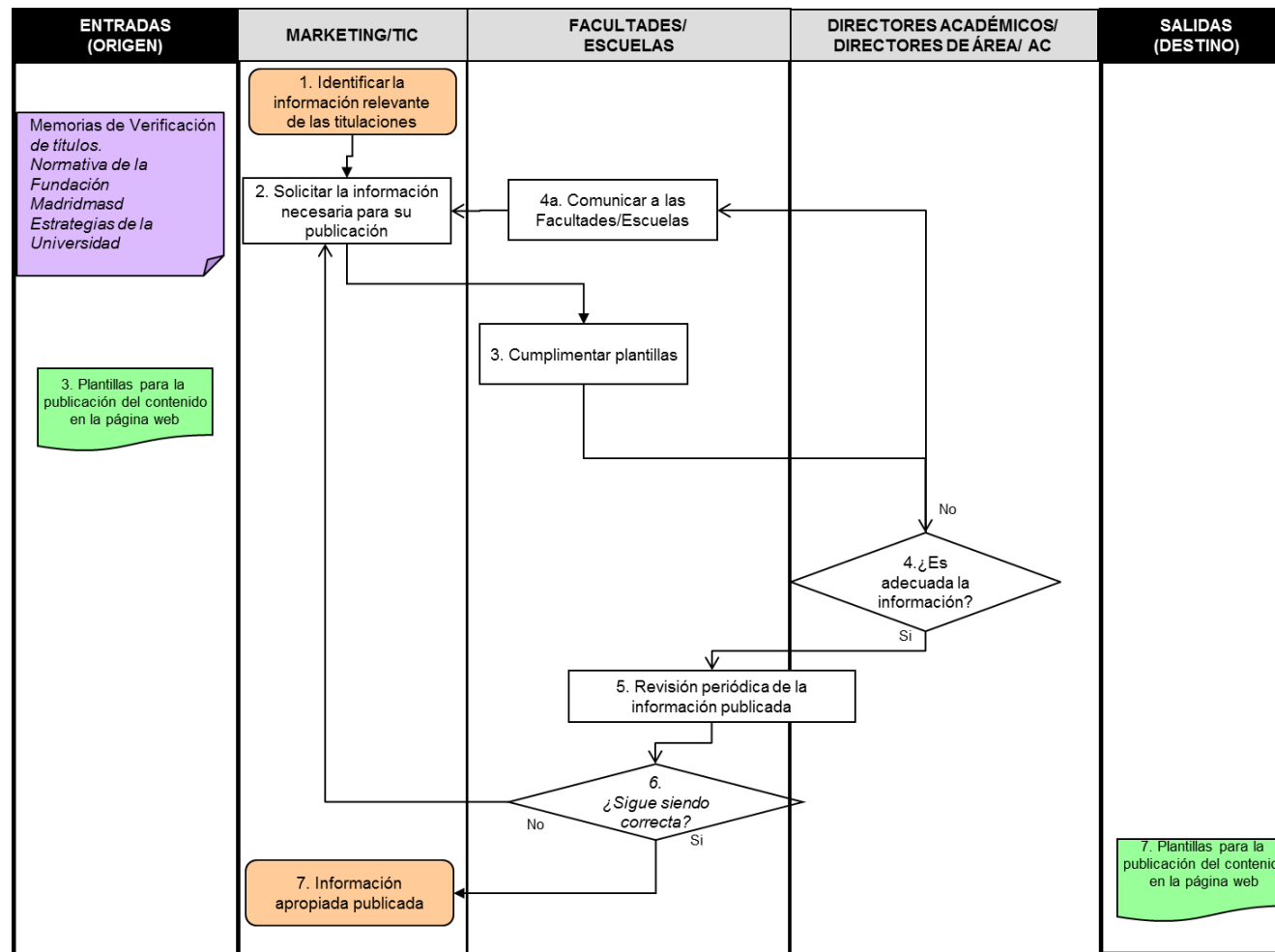
Así mismo, a través de la página web se trasladará a los diferentes grupos de interés los pilares del modelo académico de la Universidad, de manera que nos aseguramos de transmitir de forma clara las prioridades de la Universidad en relación a nuestros estudiantes.

El Departamento de Marketing es el responsable de gestionar y coordinar la información que aparece en la página web, mientras que el departamento de TIC es el responsable de que aparezca la información en la página web.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En el seguimiento de este procedimiento participan el Dpto. de marketing, AC y TIC, que revisan conjuntamente el contenido de las plantillas y el contenido de la página web para evaluar su adecuación y en su caso realizar las propuestas de modificación oportunas.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIV.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 252 de 371
	PGC15 / INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

En relación a la obtención de la información relevante que debe ser publicada en la página web de la Universidad, se utilizan las plantillas diseñadas *ad hoc* por el departamento de Marketing.

Además, cada Facultad/Escuela/CPEV identificará la información que debe ser publicada en la página web, para ello, utilizarán las plantillas diseñadas por el departamento de marketing.

9. INDICADORES

- Número de no conformidades detectadas en los informes de autoevaluación revisados por AVAP en relación a la información pública por cada título presentado para su evaluación y seguimiento.

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Dpto. de Marketing.

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Revisar y *aprobar* los contenidos generales de la Universidad y algún contenido concreto sobre el modelo académico de la UEV.
- Director Académico/Director de Área:
 - ✓ Solicitar a Marketing la publicación de la información sobre las titulaciones correspondientes.
 - ✓ Aportar información a Marketing cuando así lo soliciten para publicar en la página web.
- Área de calidad, Innovación y Seguimiento de títulos:
 - ✓ Asegurar que la información fiable, completa y llega a los grupos de interés.
 - ✓ Asegurar el cumplimiento de la normativa de los organismos oficiales en materia de educación secundaria.
 - ✓ Revisar periódicamente el grado de actualización de la información publicada.
- Comité de Garantía de Calidad:
 - ✓ Colaborar en la selección y recopilación de la información que se va a comunicar a los grupos de interés.
- Departamento de Marketing:
 - ✓ Identificar información y necesidades de información de nuestros grupos de interés.
 - ✓ Coordinar la publicación de la información en la página web de la Universidad.
 - ✓ Revisar las plantillas para solicitar la información a los diferentes departamentos.
- Departamento de TIC
 - ✓ Publicar en la página web la información que solicitan los diferentes agentes implicados
 - ✓ Facilitar las plantillas de las titulaciones para modificar el contenido de la información publicada en la página web.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIV.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 253 de 371
	PGC15 / INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 03

11. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Plantilla de producto para POSGRADO	TIC	Documento electrónico	--
Plantilla de producto de GRADO	TIC	Documento electrónico	--
Plantilla de CFGS	TIC	Documento electrónico	--
Información sobre la Universidad	Dptos. responsables	Papel, Informático, Audiovisual	1 año
Informes de autoevaluación para el seguimiento de los títulos	AC	Archivo Electrónico	1 año

12. ANEXOS

No aplica.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 255 de 371
	PGC16 / ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es, por un lado, garantizar que la UEV mide y analiza los resultados significativos relativos al desempeño de los procesos del SGIC en su conjunto, y por el otro, asegurar los mecanismos de decisión relativos a las conclusiones obtenidas, con el fin de mejorar continuamente la calidad de sus titulaciones.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento da cobertura a todos los procedimientos que forman parte del SGIC.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Ordenación Universitaria
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ **PGC03**/Actividades Académicas Complementarias
- ✓ **PGC04**/Desarrollo de la enseñanza
- ✓ **PGC08**/Orientación profesional
- ✓ **PGC09**/Política de RRHH,
- ✓ **PGC10**/Selección y Desarrollo,
- ✓ **PGC11**/Formación del personal docente y no docente
- ✓ **PGC12**/Gestión del talento y movilidad interna
- ✓ **PGC13**/Evaluación del desempeño
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ **PGC22**/Revisión del sistema
- ✓ **PGC23**/Atención al Estudiante
- ✓ **PGC25**/Promoción de la cultura y la responsabilidad social
- ✓ Plan estratégico de la Universidad
- ✓ Política y Objetivos de calidad
- ✓ Procedimientos del sistema

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC**: Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **CD**: Comité de Dirección
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CPEV**: Centro Profesional Europeo de Valencia
- ✓ **IEF**: Índice de Excelencia Formativa
- ✓ **Indicador**: Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un proceso determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 256 de 371
	PGC16 / ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS	EDICIÓN 03

- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Selección de resultados y definición de indicadores

A partir de los resultados y conclusiones obtenidas en el curso anterior, previamente a la primera revisión del sistema, el Responsable del SGIC y el Coordinador de Calidad evalúan los resultados obtenidos en los indicadores de los diferentes procedimientos que forman parte del SGIC, tomando como referencia la Política y Objetivos de calidad y el Plan estratégico de la UEV. A partir de los resultados obtenidos, se deciden, si se considera la vigencia de los indicadores y en su caso, se procede a proponer su modificación.

En cualquier caso, los resultados que se van a medir, incluirán:

- Resultados de aprendizaje (obtenidos a partir de la sistemática descrita en los **PGC04/** Desarrollo de la enseñanza, y **PGC03/**Actividades académicas complementarias y **PGC25/** Promoción de la cultura y la responsabilidad social)
- Resultados de Inserción laboral (Obtenidos a partir de **PGC08/** Orientación profesional y las encuestas de egresados)
- Resultados de formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente (**PGC09** Política de RRHH, **PGC10** Selección y Desarrollo, **PGC11** Formación del personal docente y no docente, **PGC12** Gestión del talento y movilidad interna y **PGC13** Evaluación del desempeño)
- Resultado de medidas de rendimiento de cada Facultad/Escuela/CPEV, presentes en el Informe de Resultados del Índice de Excelencia Formativa (IEF).
- Resultados de Satisfacción de los grupos de interés (**PGC19/**Satisfacción de los grupos de interés)
- Resultados en la resolución de alegaciones, reclamaciones y sugerencias (**PGC23/**Atención al Estudiante)

Tras la aprobación por parte del CD, desde el AC, se definen cuáles van a ser los métodos de recopilación y análisis de datos más adecuados para establecer los indicadores de rendimiento de la organización. La elaboración de los indicadores seguirá las pautas SMART:

- **E**Specíficos (Specific)
- **M**edibles (Measurable)
- **A**lcanzables (Achievable)
- **R**elevantes (Relevant)
- **A** Tiempo (Timely).

Los objetivos e indicadores a propuesta del responsable del SGIC, validado por los miembros del CGC y aprobado finalmente por los Órganos de Gobierno se incluyen un cuadro de indicadores en el que se recoge información relativa al:

- Nombre del indicador.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 257 de 371
	PGC16 / ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS	EDICIÓN 03

- Número del Indicador.
- Referencia Qualicert/IEF
- Método de cálculo
- Tipo de Indicador: proceso o resultado.
- Alcance.
- Valor actual.
- Objetivo.
- Frecuencia de medición
- Fuentes de información
- Responsable de medición.
- Procedimiento asociado.

5.2. Obtención de resultados y conclusiones

El AC verificará según los intervalos planificados, que la recopilación de las evidencias necesarias para el análisis se está llevando a cabo correctamente, y recabará los datos necesarios para el análisis de los indicadores, en los plazos establecidos.

Una vez recopilados todos los datos y verificado que han sido recogidos de forma objetiva y en una cantidad suficiente para ser representativos del estado del proceso, el AC procesará la información, empleando las herramientas estadísticas y de gestión necesarias para obtener conclusiones significativas que puedan ser introducidas como inputs conforme al **PGC22/Revisión del Sistema**, el cual describe además el modo en que se rinde cuentas de los resultados a los grupos de interés.

Así, el Responsable de Calidad realizará un informe con los resultados y conclusiones obtenidas, que presentará al CGC durante las revisiones para, en conjunto, determinar los planes de mejora de mayor prioridad asignando los responsables, recursos y plazos para su consecución.

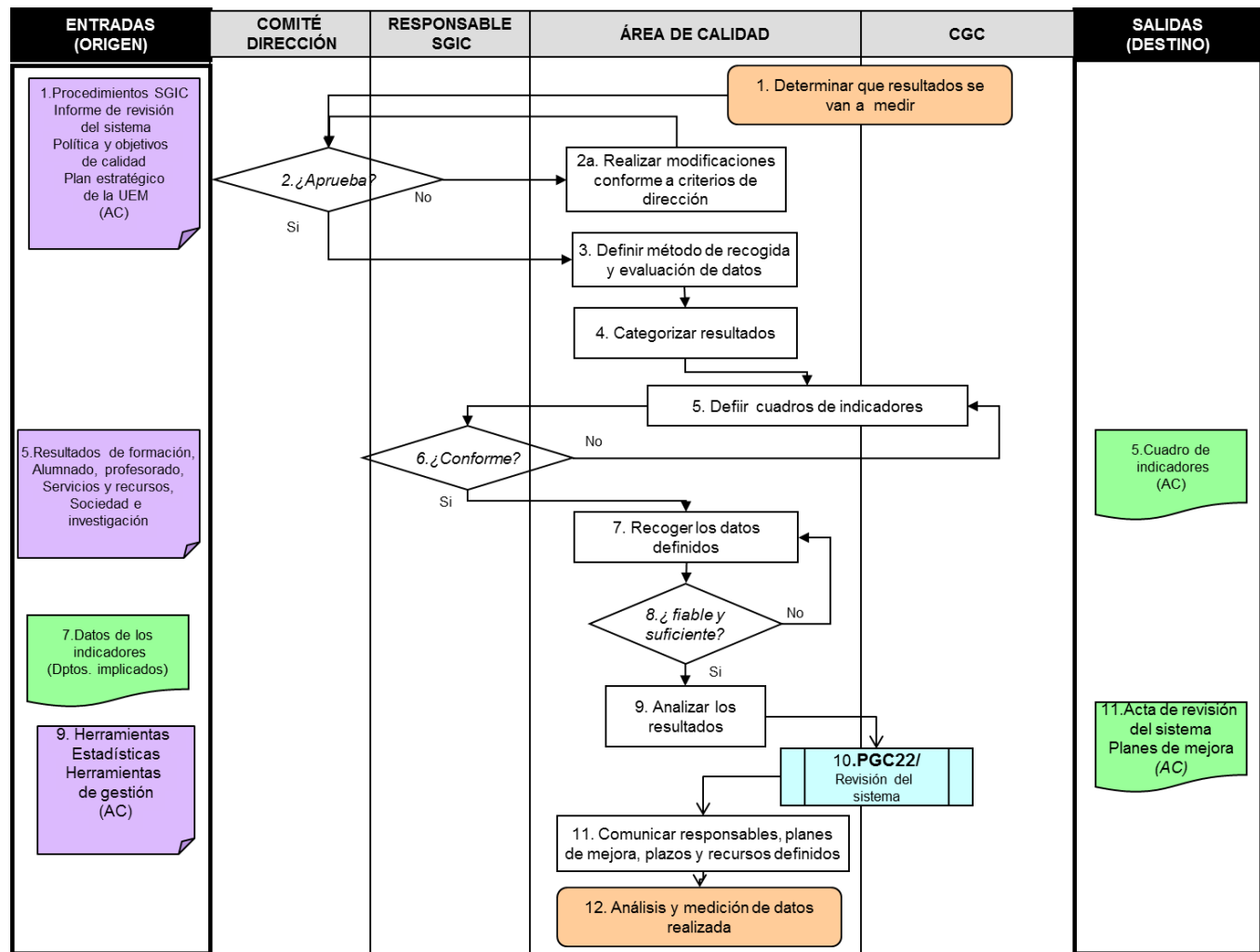
De este modo, la UEV garantiza que revisa los resultados obtenidos relativos al aprendizaje, la orientación laboral, la satisfacción de los grupos de interés, los proveedores, la conformidad con los requisitos del programa formativo ofertados y las características y tendencias de los procesos, abarcando la totalidad del SGIC, y toma acciones para mejorar continuamente el resultado de las mismas.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo con una periodicidad anual en las reuniones del CGC.

Los resultados de dicha medición quedan reflejados en el informe de la Revisión del Sistema, cuyas principales conclusiones son comunicadas a los distintos grupos de interés rindiéndoles cuentas sobre los procesos en los que están implicados. No se estima necesario establecer indicadores permanentes asociados a este procedimiento.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO:



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 259 de 371
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

Las reuniones del CGC sirven como vehículo para la puesta en común de los resultados obtenidos en cuanto al rendimiento de los indicadores.

Además, servirá para la evaluación de los resultados obtenidos, la identificación de las mejoras a aplicar y análisis de los problemas identificados, y en su caso para la propuesta de modificación de los indicadores propuestos y el método definido para su medición.

9. INDICADORES

- Actas del CGC

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
 - ✓ Revisar la adecuación de los resultados propuestos por el Área de Calidad con el Plan estratégico y la Política de Calidad de la UEV, aprobándolos cuando los considere adecuados.
- Responsable de SGIC:
 - ✓ Decidir junto al Coordinador de Calidad los resultados que van a medirse en el próximo curso.
 - ✓ Aprobar el cuadro de indicadores propuesto desde el Área de Calidad.
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CGC y el Comité de Dirección.
- Director Académico:
 - ✓ Colaborar con el Responsable de Calidad en sus responsabilidades con respecto al presente procedimiento.
 - ✓ Definir los métodos de recopilación y análisis de resultados más adecuados.
 - ✓ Velar para que la recogida de datos por parte de los responsables implicados se realice de manera objetiva y en cantidad representativa.
 - ✓ Establecer en base a los resultados obtenidos en periodos anteriores los resultados cuyo estudio es prioritario para la UEV y seleccionar los que finalmente van a medirse junto al Responsable del SGIC.
 - ✓ Coordinar al Área de Calidad en la elaboración del cuadro de indicadores, la recopilación y el análisis de datos.
 - ✓ Analizar los resultados y determinar las principales conclusiones que pueden obtenerse de ellos.
 - ✓ Comunicar a los responsables de los planes de mejora las acciones que han de llevar a cabo en los planes de mejora aprobados.
- Comité de Garantía de Calidad:
 - ✓ Definir con base en los resultados obtenidos, los planes de mejora prioritarios para la mejora continua de los resultados de la UEV en sus distintos procesos relacionados con sus titulaciones y servicios ofrecidos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 260 de 371
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	EDICIÓN 03

11. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Informe de Revisión del Sistema	Área de calidad	Documento impreso	3 años
Actas del CGC	Área de calidad	Documento impreso	3 años
Informe de resultados de los indicadores	Área de calidad	Documento impreso	3 años

12. ANEXOS

- Cuadro de Indicadores.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 261 de 371
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE

1. OBJETO	262
2. ALCANCE	262
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE	262
4. DEFINICIONES	262
5. DESARROLLO DEL PROCESO	263
5.1. DOCUMENTOS INTERNOS	263
5.2. REGLAMENTACIÓN APLICABLE	265
6. REVISIÓN Y MEJORA DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	266
7. DIAGRAMA DEL PROCESO	267
8. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	269
9. INDICADORES	269
10. RESPONSABILIDADES	269
11. REGISTRO	270
12. ANEXOS	270

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-9
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-9
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-9
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 262 de 371
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

1.OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer el sistema para controlar la elaboración, distribución, modificación y retirada de toda la documentación aplicable dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UEV.

2.ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la documentación generada en el establecimiento e implantación del Sistema de Gestión Interna de Calidad:

Documentos internos

- Política de Calidad
- Manual de Garantía interna de Calidad
- Diagramas de proceso
- Procedimientos e Instrucciones de trabajo
- Documentación complementaria

Documentos externos

- Legislación Aplicable.
- Normas (si aplica)
- Otros documentos externos

3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Directrices del programa AUDIT
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- ✓ Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado

4.DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos.
- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación
- ✓ **CG:** Consejo de Gobierno
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **Documento:** Información y su medio de soporte
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 263 de 371
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

5.DESARROLLO DEL PROCESO

5.1.Documentos internos

El SGIC se compone de los siguientes documentos internos:

- **Política de Calidad:** Expone el compromiso con la cultura de la calidad avalado desde el Órgano de Gobierno.
- **Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC):** documento que recoge, de forma global, todas las acciones que la UEV ha establecido para el desarrollo e implementación del SGIC, cumpliendo así con las directrices definidas en el programa AUDIT.
- **Manual de procedimientos de Calidad (MAPIC):** conjunto de procedimientos de calidad del SGIC.
- **Procedimientos de Calidad:** documento que define como se desarrollan las actividades en las diferentes áreas de la universidad, para garantizar la calidad y mejora continua en la gestión.
- **Procedimiento Operativos de Calidad:** documento que define las actividades propias que se llevan a cabo en las Escuelas/Facultades, Centros/ Escuelas de Postgrados, y Centro Profesional Europeo de Valencia para garantizar la calidad y mejora continua y que siempre estarán alineado con los procedimientos generales de calidad.
- **Instrucciones de Procesos de Garantía de Calidad:** documento que permiten identificar de forma detallada las operaciones elementales que se deben llevar a cabo para realizar una tarea concreta recogida en un procedimiento.

Las instrucciones se encuentran en los procedimientos del sistema representadas en Diagramas de Flujo.

- **Registro:** soporte con información que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Otros documentos:** guías, protocolos, etc.

5.1.1. Revisión y aprobación de documentos internos.

Los documentos internos de calidad son elaborados por los responsables de cada Área o departamento junto al Área de Calidad, una vez identificadas las necesidades de elaboración/modificación por parte de alguno de ellos. En el caso del MAGIC, se revisará por completo al menos una vez cada 3 años.

Todos los documentos del sistema son revisados por el Responsable del SGIC y aprobados por el Director/a General de la UEV, cuyas firmas, en señal de conformidad, aparecen en la primera hoja de cada documento. Los documentos actualizados se relacionan en la Lista de Documentos Internos en Vigor.

Todos los documentos internos se encuentran identificados por el código, nombre y número de edición (cuando se emiten documentos por primera vez el N° edición = 1).

La codificación de documentos se realiza de la siguiente manera:

- Manual de Calidad:
MAGIC: Manual de Garantía Interna de Calidad

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 264 de 371
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

▪ Procedimientos

I. La codificación establecida para los procedimientos generales del SIGC es **PGCXX**, donde:

PGC → Procedimiento de Garantía de Calidad.

XX → Estos dos dígitos identifican al procedimiento, comenzando la numeración desde el 01 y siguiendo de forma correlativa.

II. La codificación establecida para los procedimientos operativos de las Facultades/Escuelas/Centros y Escuelas de Postgrado/ Centros Adscritos/Centros Profesionales es **YY-POCXX**, donde:

YY → Siglas identificativas de la Facultad/ Escuela, Centros/ Escuelas de Postgrados, Centros Adscritos y Centros Profesionales donde aplique el procedimiento.

POC → Procedimiento Operativo de Calidad.

XX → Estos dos dígitos identifican al procedimiento, comenzando la numeración desde el 01 y siguiendo de forma correlativa.

▪ Instrucciones de Proceso: **IPGCXX.Y**, donde:

IPGC → Instrucción de Proceso de Garantía de Calidad

XX → Número correlativo de valor mínimo 01 (que corresponde al número del procedimiento).

Y → Número correlativo de valor mínimo 01.

▪ Política y objetivos de Calidad:

La Política de calidad, así como el Programa de Objetivos e Indicadores carecen de codificación al ser elementos únicos, que pueden diferenciarse únicamente por su número de edición.

La codificación de otra documentación interna complementaria se realiza según se determine en procedimientos u otros documentos internos de referencia.

5.1.2. Distribución de documentos internos.

El Responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad dispone de toda la documentación del SGIC actualizada, la cual es custodiada por el Responsable del Área de Calidad, quien guarda un original en soporte informático y otro en papel en el Área de Calidad.

Para poner en conocimiento de la organización la información documental del SGIC, el Área publica una copia de toda la documentación interna, aprobadas y en vigor, en el espacio del AC en la Intranet. Esta documentación con acceso de solo lectura, permite al resto de la organización conocer los procedimientos e instrucciones que les son de aplicación. El Responsable de Calidad es responsable de controlar y mantener actualizada dicha copia, para ello, guarda la clave que le permite el acceso y modificación de los documentos del SGIC publicados en la Intranet de la universidad.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 265 de 371
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

Solo se considerará Copia Controlada aquella publicada en el espacio del AC de la Intranet de la universidad.

En el caso de que por cualquier razón se estime necesario conservar alguna copia obsoleta, ésta quedará identificada claramente como DOCUMENTACIÓN OBSOLETA.

5.1.3. Control de cambios de documentos internos.

Pueden producirse cambios en los documentos internos debido, principalmente, a:

- Acciones correctivas o preventivas,
- Sugerencias del personal,
- Revisiones del sistema por el Comité de Garantía de Calidad,
- Mejoras del sistema introducidas por el Responsable de Calidad o el Área de Calidad.
- Modificación de los procedimientos

El Responsable de Calidad puede modificar los documentos internos del sistema, introduciendo los correspondientes cambios y elaborando una nueva edición. Se trabajará de acuerdo a la nueva edición una vez revisada por el Responsable del SGIC, y aprobada por el Director/a de la Universidad, a través de las firmas que aparecen en la primera página del procedimiento, en la que se explica, además, el motivo de la modificación. Las revisiones de los documentos se realizan por documento completo. Se edita una nueva edición cada vez que se realice alguna modificación en las revisiones del mismo.

Los cambios producidos se señalizan en letra azul. En el caso de nuevas ediciones aparecen en azul las modificaciones que dan lugar a la nueva edición, pasando a letra normal las modificaciones de la edición anterior.

Si la modificación supone la eliminación de algún párrafo completo aparecerán en azul el párrafo anterior y el posterior del que ha sido eliminado con el fin de reflejar que en esa parte del texto se ha producido una modificación. Si la modificación altera una parte fundamental de un párrafo, aparece éste por completo en azul, sin embargo, si el cambio afecta solamente a una palabra o una frase dentro de un párrafo, sólo se indicará en azul la nueva frase o palabra incluida.

Por último, si la modificación supone la inclusión de un nuevo flujograma, el cambio aparecerá en azul únicamente en el índice del procedimiento asociado.

Los ejemplares originales de las ediciones obsoletas de los documentos son archivados informáticamente y, opcionalmente, en formato papel de forma indefinida, con el fin de tener archivo histórico de los cambios. Cada ejemplar obsoleto se identifica como documentación obsoleta.

Las Listas de Documentos en Vigor obsoletas son identificadas por el Responsable de Calidad archivadas como documentación obsoleta.

5.2.Reglamentación aplicable

La documentación facilitada por el proveedor que tiene carácter informativo, como los catálogos, se archiva como material de consulta, no siendo imprescindible su actualización.

El departamento de legal, controla que la reglamentación aplicable este en vigor y revisa que la página web del Dpto. este actualizada.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 266 de 371
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

El Responsable de Calidad controla la normativa aplicable, incluyéndola en la Lista de Reglamentación Aplicable en Vigor. Una copia de la misma permanece colgada en la intranet, en la página del departamento legal, o es guardada en soporte informático en el AC, cuando afecte únicamente a la gestión del SGIC (Ej. directrices ANECA).

6.REVISIÓN Y MEJORA DEL CONTROL DE DOCUMENTOS

Para asegurar que las personas implicadas en los procesos conocen el contenido de los mismos, cada modificación realizada será validada por la persona de contacto de cada una de las áreas a las que afecte el procedimiento.

La modificación de un procedimiento puede surgir de un cambio sugerido por un departamento que está afectado por el procedimiento en cuestión o debido a la revisión periódica que se realiza del Sistema de Garantía de Calidad.

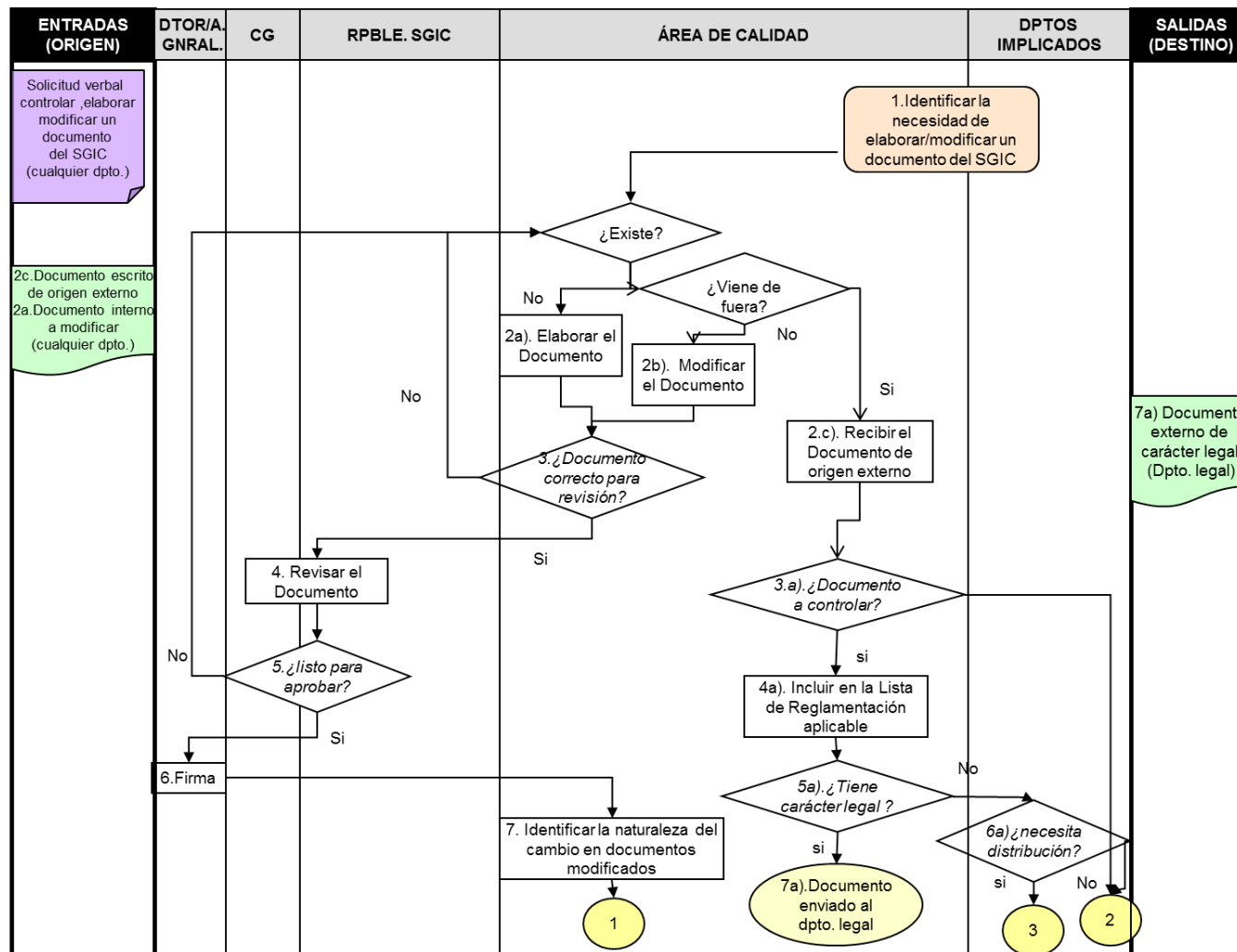
De forma periódica y como máximo cada dos años, el Área de Calidad será responsable de realizar una revisión de la documentación del Sistema, procediendo a solicitar a los departamentos implicados en el procedimiento la validación de su contenido, y en su caso, a solicitar los cambios que estimen oportunos para adaptarlos a los cambios que se hayan realizado.

La validación de un procedimiento, tendrá que tener el visto bueno del área responsable del mismo.

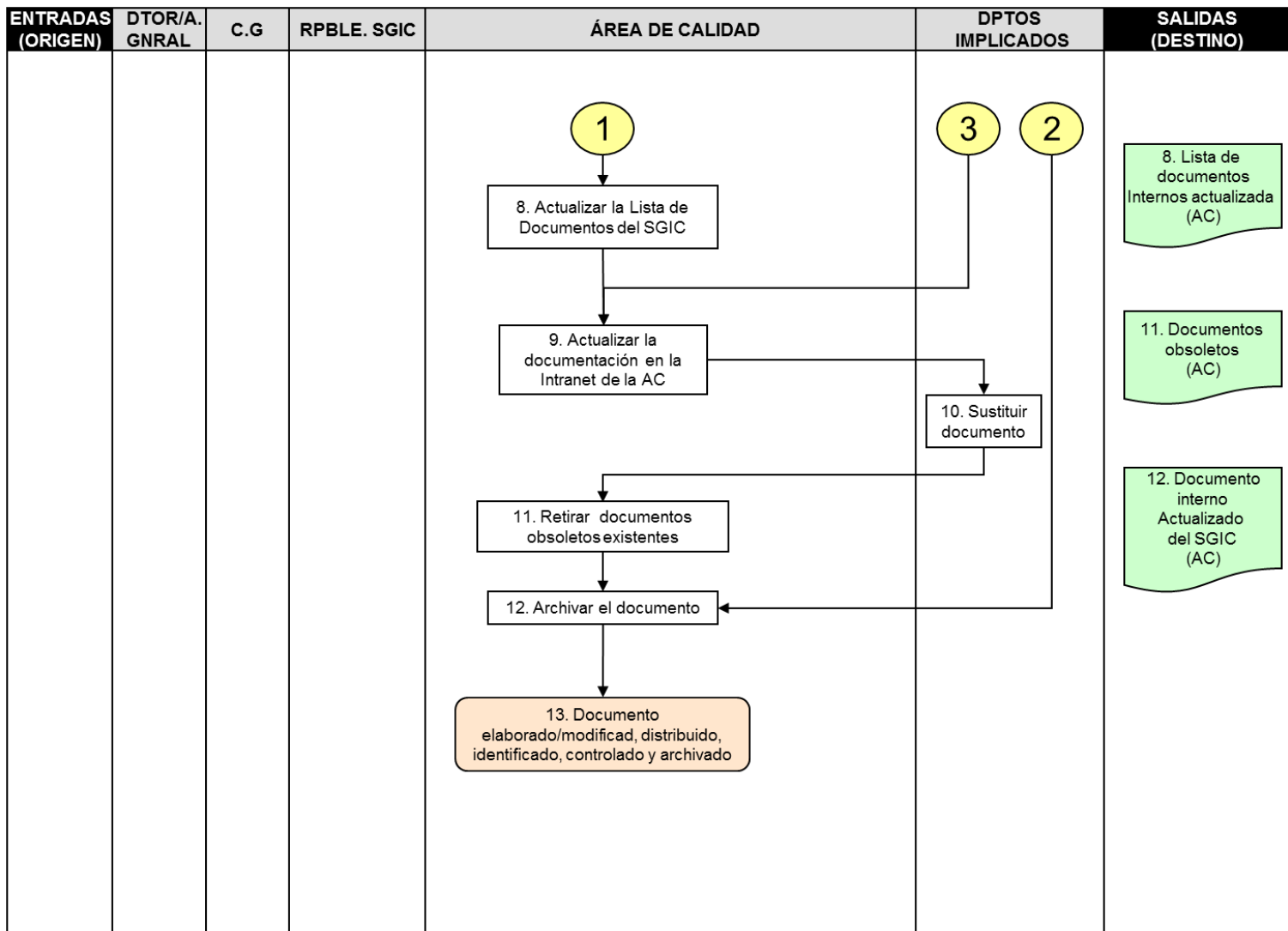
Asimismo, en las reuniones del CGC se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluará, si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta del Comité y archivada en el Área de Calidad.

Finalmente, toda la documentación actualizada del SGIC estará a disposición de todos los empleados de la UEV a través de la intranet.

7.DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 268 de 371
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 269 de 371
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

8.ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Las modificaciones realizadas en la documentación del Sistema de Garantía de Calidad se comunicarán a los departamentos implicados en el mismo. Además, en la Intranet de la organización estará disponible una versión actualizada de la documentación aplicable, así como se procederá a la eliminación de la documentación obsoleta.

9.INDICADORES

- Aprobación por parte de las diferentes áreas y departamentos de los procedimientos que les afectan

10.RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Área de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Director/a General:
 - ✓ Aprobar los documentos una vez elaborados y revisados.
- Responsable de SGIC:
 - ✓ Revisar los documentos internos una vez elaborados y/o modificados.
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CG y el Área de Calidad en lo referente a la gestión documental.
- Responsable de calidad:
 - ✓ Elaborar/modificar documentos, archivar originales, distribuir copias controladas y retirar obsoletos.
 - ✓ Identificar junto con el Área de Calidad y los departamentos implicados posibles necesidades de elaboración/modificación de documentos.
 - ✓ Actualizar las listas de documentos internos en vigor, de reglamentación aplicable y de distribución de documentos internos.
- Responsable de Calidad de Facultades/Escuelas, Escuela de Postgrado y Centro Profesional:
 - ✓ Colaborar con el Responsable de Calidad en las responsabilidades establecidas.
- Departamento Legal:
 - ✓ Controla que la reglamentación aplicable este en vigor. Revisará que la pagina web del departamento este actualizada.
- Departamentos implicados:
 - ✓ Comunicar al Área de Calidad las necesidades de elaboración/modificación de documentos internos y control de documentos externos.
 - ✓ Proporcionar la información precisa para elaborar el documento, de modo que explique claramente la metodología que se emplea en un proceso específico.
 - ✓ Guardar las copias controladas asignadas, de modo que se mantengan en perfectas condiciones.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 270 de 371
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

11.REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el PGC18/ Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Lista de Documentos Internos en vigor	Área de Calidad	Papel	3 años
Lista de Normativa Aplicable en Vigor	Área de Calidad	Papel	3 años
Actas del CGC	Área de Calidad	Papel	3. <u>años</u>

12.ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 271 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

1.OBJETO	272
2.ALCANCE.....	272
3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	272
4. DEFINICIONES	273
5. DESARROLLO DEL PROCESO.....	273
5.1. ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE REGISTROS	273
5.2. DISTRIBUCIÓN, CONTROL Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS	273
6.SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	274
7.DIAGRAMA DEL PROCESO.....	275
8.COMUNICACIÓN	276
9.INDICADORES.....	276
10.RESPONSABILIDADES	276
11.REGISTRO.....	276
12.ANEXOS.....	277

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 273 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **Registro:** Soporte con información que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Elaboración y modificación de registros

Una vez detectada la necesidad de registrar una actividad como evidencia de que se está llevando a cabo, el responsable del departamento implicado, comunica al Responsable de Calidad los requisitos del nuevo registro a crear. Si la necesidad es detectada por los miembros del AC, serán ellos quienes soliciten dicha información al responsable del departamento afectado.

Una vez establecido y validado el formato, se procederá a codificarlo y definir responsable, lugar y tiempo de archivo.

Siempre que se produzca una modificación en un documento, quedará registrado con un número de edición nuevo, siendo consecutivo al anterior.

5.2. Distribución, control y conservación de registros

Para realizar el control de los registros, el Responsable de Calidad cumplimenta el listado de control de registros, a partir de la información recogida de los diferentes departamentos. De este modo, puede saber en todo momento quién es el responsable de cumplimentar y archivar cada registro, donde y durante qué periodo de tiempo. Por su parte, los propietarios de los procesos de los que derivan los registros serán los responsables de distribuir las copias, bien en papel, bien en soporte informático según se determine, a los departamentos implicados.

Con este procedimiento, la Universidad Europea de Valencia asegura que todos los registros de calidad son legibles, y están guardados y conservados en distintos soportes, de forma que pueden recuperarse fácilmente y en unas instalaciones que proporcionen un entorno adecuado para evitar el deterioro, daño o pérdida de los mismos, además de identificar al responsable de su custodia.

Para asegurar la conservación de los registros informáticos en cualquier aplicación informática, el departamento TIC de la UEV, se encarga de actualizar periódicamente el antivirus, en las operaciones de mantenimiento de los equipos informáticos. Además, realiza copias de seguridad diarias del servidor.

Los registros de calidad (Ej. Informe de auditoría interna, lista de Documentos Internos en Vigor, etc.), salvo que se especifique lo contrario, se archivan durante un periodo de tres años, tras el cual, pueden destruirse. Para el resto de registros del sistema, se indica en el procedimiento al que pertenecen, el tiempo de conservación que le corresponde.

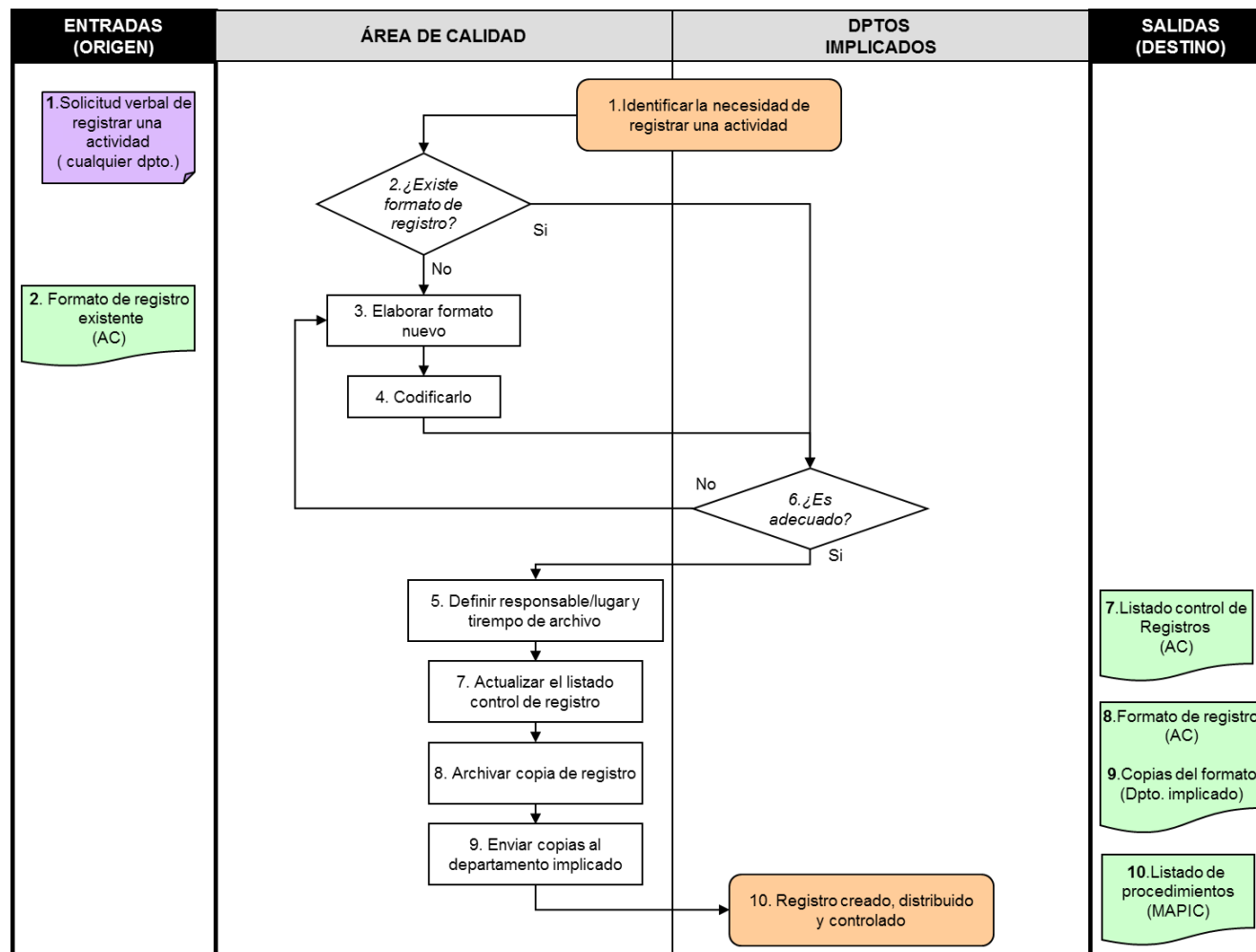
 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 274 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

Cuando así sea requerido, los registros de la calidad establecidos estarán a disposición de alguno de los grupos de interés de la Universidad, durante un período de tiempo convenido, para que puedan ser evaluados.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, actualizándolo cuando se considere necesario. El responsable de identificación de la modificación de los registros o actualización de los mismos será de las personas implicadas en cada uno de los procedimientos junto el AC. Asimismo, en las reuniones del CGC se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluará, si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta del sistema.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 276 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

La necesidad de mantener reuniones entre los diferentes implicados y propietarios de los procesos del SGIC con un miembro del AC para las periódicas actualizaciones de la documentación, permite identificar, de forma conjunta, la necesidad de controlar los registros relacionados con cada uno de los procedimientos del Sistema.

9. INDICADORES

- Registros archivados

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Área de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
 - ✓ Aprobar el presente procedimiento.
- Responsable de calidad:
 - ✓ Archivo y conservación de los formatos de registro que afectan al SGIC.
 - ✓ Elaborar/modificar formatos de registro.
 - ✓ Actualizar la lista de control de registros.
 - ✓ Identificar junto con el Área de Calidad y los departamentos implicados posibles necesidades de registrar una actividad.
 - ✓ Guardar las copias de formato (copias en blanco) y aquellos registros generados de los que son responsables, de modo que se mantengan legibles y en buenas condiciones.
- Responsable de los procedimientos que componen el Sistema:
 - ✓ Comunicar al Área de Calidad las necesidades de elaboración/modificación de registros.
 - ✓ Revisar si los registros creados son válidos para cubrir la necesidad de registro generada.
 - ✓ Distribuir copias de formato y retirar obsoletos.
 - ✓ Guardar las copias de formato (copias en blanco) y aquellos registros generados de los que son responsables, de modo que se mantengan legibles y en buenas condiciones.

11. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Listado control de Registros	Área de Calidad	Documento electrónico	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 277 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

12. ANEXOS

- Listado control de registro

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 278 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

Revisado por:				Fecha:		
PGC	NOMBRE REGISTRO	SOPORTE	CUMPLIMENTA	APRUEBA	ARCHIVA	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
PGC01	<i>POL/Política de Calidad</i>	Electrónico			Responsable de Calidad de la Universidad	Indefinido
	<i>POBJ/Programa de Objetivos e Indicadores</i>	Informático			Responsable de Calidad de la Universidad	3 años
PGC02	<i>Acta de Revisión del Sistema</i>	Papel				
	<i>Acta de Comité de Dirección</i>	Papel	Comité de Dirección	Presidente	Presidencia	3 años
	<i>Acta de Consejo de Gobierno</i>	Papel	Consejo de Gobierno	Rector	Rectorado	3 años
	<i>Acta de Junta de Facultad/Escuela</i>	Papel	Junta de Facultad/Escuela	Decano/Director de Escuela	Coordinador Académico	3 años
	<i>Guía Académica</i>	Papel	Dpto. Marketing	VP. Marketing	Dpto. Marketing	3 años
	<i>Memorias de Grados, Postgrados y Doctorados</i>	Informática	Comisiones de Trabajo de Facultades/Escuelas	Vicerrector de Innovación Académica	Dpto. Legal	Indefinido
	<i>Notificación de la verificación positiva por ANECA</i>	Informática	ANECA	ANECA	Dpto. Legal	Indefinido
	<i>Notificación de aprobación de modificaciones</i>	Informática	ANECA	ANECA	Dpto. Legal	Indefinido
	<i>Publicación RUCT</i>	Informática	Consejo de Universidades	Consejo de Universidades	Dpto. Legal	Indefinido
	<i>Informe de seguimiento anual de los programas de la Facultad</i>	Informático	Junta de Facultad/Escuela	Decano/Director de Escuela	Director Académico	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 279 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

	Modelo de Memoria de Grado	Informático			Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de Títulos	Indefinido
	Modelo de Memoria de Máster	Informático			Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de Títulos	Indefinido
	Memoria Anual del Curso de CFGS	Informático			Centro Profesional	Indefinido
PGC03	Planes de orientación a la enseñanza	Informático	??	??	Departamento de Asistencia y Formación Integral al Alumno	3 años
	Informe de resultados de las actividades de orientación a la enseñanza	Informático	Director del Dto. Asistencia y Formación Integral al Alumno	Vicerrector de Relaciones Institucionales y Estudiantes	Dpto. Asistencia y Formación Integral al Alumno	3 años
	Actas de los Organos de Gobierno	Papel			Rectorado	3 años
	Guía Académica	Papel, informático(Web)			Dpto. Marketing	3 años
	Plan de Acción Tutorial	Informático			Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	3 años
	Planificación de actividades de Orientación Profesional	Informático			Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	3 años
	Memoria de Actividades de Responsabilidad Social	Papel, informático(Web)			Área de Cultura y Compromiso Social	3 años
PGC04	Actas de junta de facultad	Documento impreso			Decanato/Dirección de escuela	3 años
	Actas de notas	Informático			S.A.	Indefinido

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 280 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

	Proyecto/tesis	Documento impreso/informático			Departamento docente	3 años
	Actas de tribunal	Documento impreso			Decanato/Dirección de escuela	3 años
	Informe anual de de resultados	Documento impreso			Responsable de calidad de facultad / Escuela	3 años
PGC05	Perfil de ingreso	Documento impreso			Vicerrectorado de profesorado e innovación Académica	Indefinido
	Acta junta de facultad	Documento impreso			Decanato	2 años
	Guía académica	Documento impreso			Marketing	5 años
	Documentación de estudiantes	Documento impreso			Secretaría Académica	Indefinido
	Informe resultados de pruebas UEV de acceso	Documento impreso			Secretaría Académica	Indefinido
	Carta de admisión	Documento impreso			Secretaría Académica	Indefinido
	Expediente de estudiante	Documento impreso			Secretaría Académica	Indefinido
	Matrícula	Documento impreso			Secretaría Académica	Indefinido
PGC06	Criterios y condiciones de los convenios de prácticas externas	Papel			Dpto. Legal	3 años
	Convenio de prácticas curriculares	Informático			CC.PP	Indefinido

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 281 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

	Convenios de cooperación educativa	Papel			CC.PP	Indefinido
	Actas de Consejo de Gobierno	Papel			Secretaría General	3 años
	Anexo al Convenio de prácticas extracurriculares	Papel			CC.PP	Indefinido
	Anexo al Convenio de prácticas curriculares	Papel			Profesor de la asignatura/ Responsable de Programa/ Coordinación de Prácticas CC.PP.	3 años
	Comunicación de cese de prácticas extracurriculares	Papel			CC.PP	3 años
	Comunicación de cese de prácticas curriculares	Papel			CC.PP	3 años
	Informe de valoración competencial en prácticas curriculares	Papel			Profesor de la asignatura/ Responsable de Programa/ Coordinación de Prácticas/CC.PP.	3 años
	Informe de valoración competencial en prácticas extracurriculares	Papel			CC.PP	3 años
	Informe anual de resultados de prácticas externas extracurriculares	Papel	CCPP	CCPP	CC.PP	3 años
	Informe anual de resultados de prácticas externas curriculares	Papel	Junta de Facultad/Escuela	Decano/ Director de Escuela	Responsable de Calidad de Facultades/Escuelas	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 282 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS		EDICIÓN 03

	Training Agreement and Quality Commitment	Documento impreso/informático			Oficina de Relaciones Internacionales (RR. II)	
	Anexo V.1.b: Convenio de Subvención a la Movilidad.	Documento impreso/informático			Oficina de Relaciones Internacionales (RR. II)	
	Informe Final	Documento impreso/informático			Oficina de Relaciones Internacionales (RR. II)	
	Certificado de Estancia	Documento impreso/informático			Oficina de Relaciones Internacionales (RR. II)	
	Anexo al convenio establecido entre UEM y empresa/hospital (Anexo International Practical Training Program)	Documento impreso/informático			CC.PP	
	Solicitud de Estancia Internacional	Documento impreso/informático			CC.PP (Prácticas no ERASMUS) RR. II (Prácticas ERASMUS)	
	Expediente Académico	Documento impreso/informático			CCPP (Prácticas no ERASMUS)	
	CV del Estudiante	Documento impreso/informático			RR. II (Prácticas ERASMUS)	
	Certificado de Idiomas	Documento impreso/informático			CCPP (Prácticas no ERASMUS)	
PGC07	Listados de Programas de movilidad	Informático			Oficina Internacional	2 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 283 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

	Planificación de los programas de movilidad	Papel			Oficina Internacional	3 años
	Convenios Erasmus y Bilaterales con universidades nacionales y/o extranjeras	Papel/ informático			Oficina Internacional	Indefinido
	Convenios Red Laureate con universidades nacionales y/o extranjeras	Papel/ informático			Oficina Internacional Dpto. Legal	Indefinido
	Documentación de estudiante solicitantes de programas incoming/outgoing	Papel/ informático			Oficina Internacional	2 años
	Aceptación del programa de movilidad	Papel/ informático			Oficina Internacional	2 años
	Carta de aceptación del procedimiento	Papel			Oficina Internacional	2 años
	Convenio financiero estudiantes-Universidad	Papel			Oficina Internacional	2 años
	Certificado A	Papel			Oficina Internacional	2 años
	Certificado B	Papel			Oficina Internacional	2 años
	Learning agreement/Reconocimiento de créditos	Papel			Oficina Internacional	2 años
	Informe final de la estancia	Papel			Oficina Internacional	2 años
	(Programa Erasmus)	Papel			Oficina Internacional	2 años
	Encuesta de satisfacción del estancia	Papel			Área de Calidad	2 años
PGC08	Planificación de acciones de orientación profesional	Informático			Director de Gabinete de Orientación al Empleo	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 284 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

	Facturas, albaranes...	Papel			Administración	5 años
	Planificación entrevistas de orientación profesional estudiantes	Informático			CCPP	3 años
	Mails de comunicación de acciones grupales	Informático			CCPP	1 año
	Programa de la Acción de orientación profesional	Informático			CCPP	3 años
	Programa del encuentro profesional	Papel			Director académico	3 años
	Informes de encuentros profesionales	Papel			Director académico	3 años
	Informe anual de resultados de acciones de orientación profesional	Papel			Director de Gabinete de Orientación al Empleo	3 años
PGC09	Política de Recursos Humanos	Documento impreso			Dtor de RRHH	3 años
	Acta de Reunión de los Órganos de Gobierno	Documento impreso			Dirección General	3 años
PGC10	Perfil del puesto	informático			Director de Formación y Desarrollo	Indefinido
	Plantilla solicitud puesto no docente	Papel			Directora de Compensación y Organización	5años
	Plantilla solicitud puesto docente	Papel			Directora de Compensación y Organización	5años
	Ficha de datos y evaluación profesor colaboración. (hoja de validación)	Papel			Directora de Compensación y Organización	5años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 285 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

	<i>Carta de compromiso</i>	Papel			Directora de Compensación y Organización	indefinido
	<i>Planificación de RRHH de cada dpto.</i>	Informático			Directora de Compensación y Organización	1año
	<i>Informe de evaluación del candidato/plantilla</i>	Informático			Área de. R&S	1año
	<i>Informe anual de resultados</i>	Papel			VP. RRHH	5años
	<i>Contratos y convenios</i>	Papel			Área de. R&S	2años
	<i>CV y documentación asociada a candidatos</i>	Papel			Área de. R&S	Indefinido
	<i>CV y documentación asociada a candidatos contratados</i>	Papel			Dpto.ARH(expediente empleado)	Indefinido
PGC11	<i>Solicitud de formación</i>	Papel			Dpto. RRHH	3 años
	<i>Presupuesto de formación</i>	electrónico			Dpto. Finanzas	3 años
	<i>Plan de formación</i>	electrónico			Dpto. RRHH	3 años
	<i>Programas de formación</i>	electrónico			Dpto. RRHH	3 años
	<i>Documentación asociada a cada acción formativa</i>	Papel			Dpto. RRHH	
	<i>Bases de datos de formación</i>	electrónico			Dpto. RRHH	Indefinido
	<i>Informe anual de resultados de formación del personal</i>	Papel			Dpto. RRHH	3 años
PGC12	<i>Documento de fijación y seguimiento de objetivos anuales (successFactors)</i>	Electrónico/ Dir. De Dpto.			Dpto. RRHH	Indefinido
	<i>Documento de aprobación de programas de evaluación, promoción y reconocimiento</i>	Papel			Rectorado y Dirección General	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 286 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

	Convocatoria anual de plazas de profesor titular y catedráticos	electrónico			Rectorado	2 años
	Base de datos de empleados de talento crítico	electrónico			Dpto. RRHH	Indefinido
	Informe anual de resultados de evaluación, promoción y reconocimiento del personal	Papel			Dpto. RRHH	3 años
PGC13	Solicitud de inversión informática	Mail			TIC	5 años
	Solicitud de compra	Mail			TIC/Compras	5 años
	Plan de mantenimiento preventivo	Documento impreso			SSTT	3 años
	Ficha de mantenimiento	Documento impreso			Responsable del dpto.	3 años
	Lista de planificación de obras	Documento impreso			SSTT	3 años
	Partes de mantenimiento	Documento impreso			SSTT	3 años
	Parte de incidencia informática	Base de datos			TIC	5 años
	Lista de proveedores evaluados	Base de datos			TIC/Compras/SSTT	3 años
	Solicitud de adquisición bibliográfica	Documento impreso			Biblioteca	¿?
	Solicitud ilink	Documento impreso			Biblioteca	¿?
	Albaranes de compra	Documento impreso			TIC/Compras	3 años
	Contratos y convenios con empresas externas	Documento impreso			TIC/Compras/SSTT	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 287 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

PGC14	Planificación de los servicios	Papel			Dpto. SSTT/ Dpto. Operaciones	2 años
	Informe de resultados en servicios	Papel			Dpto. SSTT/ Dpto. Operaciones	3 años
	Contratos de servicios	Papel			Dpto. Legal	3 años
	Partes de servicios	Papel			Dpto. SSTT	6 meses
PGC15	Informe de Revisión del Sistema	Papel			Área de calidad	3 años
	Propuesta de información a publicar	Papel			Área de calidad	3 años
	Información sobre la Universidad	Papel, Informático, Audiovisual...			Dptos. responsables	1 año
PGC16	Informe de Revisión del Sistema	Documento impreso			Área de calidad	3 años
	Informe de resultados de los indicadores	Documento impreso			Área de calidad	3 años
PGC17	Lista de Documentos Internos en vigor	Papel	Área de Calidad	Coordinador de Calidad	Área de calidad	3 años
	Lista de Normativa Aplicable en Vigor	Papel	Área de Calidad	Coordinador de Calidad	Área de calidad	3 años
PGC18	Listado control de Registros	Papel	Área de Calidad	Coordinador de Calidad	Área de calidad	3 años
PGC19	Planificación del Área de Calidad	Electrónico	Responsable de calidad	Secretaría General	Área de Calidad	2 años
	Hoja de validación	Papel	Responsable de calidad	Secretaría General	Área de Calidad	5 años
	Informe de datos sobre satisfacción	Electrónico	Responsable de calidad	Secretaría General	Área de Calidad	3 años
	Mail/sugerencias buzón	Papel	Alumno	Responsable de Calidad	Área de Calidad	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 288 de 371
	PGC18/CONTROL DE REGISTROS		EDICIÓN 03

	<i>Hojas de encuesta/respuestas</i>	Papel/ Electrónico	Alumno	Responsable de calidad	Área de Calidad	3 años
	<i>Resultados de evaluación de profesorado</i>	Electrónico (aplicación)	Área de Calidad	Responsable de Calidad	Área de Calidad	Indefinido
	<i>Formularios de consulta al Defensor Universitario, Mails y escritos</i>	Electrónico/Papel	Alumno	Defensor Universitario	Defensor Universitario	5 años
	<i>Informes Defensor Universitario</i>	Electrónico/Papel	Defensor Universitario	Presidencia	Defensor Universitario	5 años
PGC20	<i>Planificación anual de auditorías</i>	Electrónico/Papel			Área de Calidad	3 años
	<i>Listas de verificación (Check list)</i>	Electrónico/Papel			Área de Calidad	3 años
	<i>Programa de la auditoría interna</i>	Electrónico/Papel			Área de Calidad	3 años
	<i>Informe de Auditoría</i>	Electrónico/Papel			Área de Calidad	3 años
PGC21	<i>Registro de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas</i>	Electrónico			Área de Calidad	3 años
	<i>Plan de mejora (NC auditoría)</i>	Electrónico			Área de Calidad	3 años
PGC22	<i>Acta de la Revisión del Sistema</i>	Papel/electrónico			Área de Calidad	3 años
	<i>Mail de convocatoria</i>	Electrónico			Área de Calidad	3 años

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 289 de 371
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		EDICION 3

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE

1. OBJETO	290
2. ALCANCE	290
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	290
4. DEFINICIONES	290
5. DESARROLLO DEL PROCESO	291
5.1 PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA	291
5.2 REALIZACIÓN DE ENCUESTAS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS	291
5.3 MODELOS INFORMALES DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	295
6. REVISIÓN Y MEJORA DE LAS ACCIONES DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN	296
7. DIAGRAMA DEL PROCESO	297
8. COMUNICACIÓN	298
9. INDICADORES	298
10. RESPONSABILIDADES	298
11. REGISTRO	300
12. ANEXOS	300

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-9
02	30/05/2016	Adaptación a la nueva estructura de la universidad	1-9
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-9
Elaborado por:			
Revisado por:		Aprobado por:	
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	
Fecha:		Fecha:	
		Director/a General	
		Fecha:	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 290 de 371
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICION 3

1.OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto definir la metodología por la que la UEV obtiene la información relativa a la satisfacción de los distintos grupos de interés, con el fin de evaluar el grado en el que la Universidad Europea de Valencia está cumpliendo con sus expectativas y poder plantear acciones de mejora.

2.ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las acciones que la UEV lleva a cabo para medir la satisfacción de los distintos grupos de interés que intervienen en el proceso formativo, tanto a nivel interno como externo, profundizando en el grado de satisfacción alcanzado por sus estudiantes con respecto a la oferta formativa y calidad académica.

3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ IPGC14.2/Adquisición de recursos
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ PGC10/Captación y selección del personal
- ✓ PGC22/Revisión del sistema
- ✓ Política de calidad
- ✓ Reglamento de valoración de las encuestas de satisfacción con el profesorado de la UEV

4.DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad
- ✓ **CFGs:** Ciclos Formativos de Grado Superior
- ✓ **CG:** Consejo de Gobierno
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **DAC:** Director Académico
- ✓ **Estudiante incoming:** Estudiante de otra Universidad que realiza un curso académico en la UEV.
- ✓ **Estudiante outgoing:** Estudiante de la UEV que realiza un curso académico en otra Universidad en el extranjero.
- ✓ **IE:** Innovación Educativa
- ✓ **Mentor:** La persona de la Universidad encargada de realizar el acompañamiento del estudiante durante el tiempo que realiza sus estudios en la UEV. Este acompañamiento busca la orientación y desarrollo de las diferentes competencias del estudiante.
- ✓ **NetUEV:** Campus Virtual
- ✓ **TOP:** Talented, Outstanding People
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 291 de 371
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICION 3

✓ VP: Vicepresidente/a

5.DESARROLLO DEL PROCESO

5.1.Planificación y metodología

Coincidiendo con la planificación para el curso siguiente, desde el Área de Calidad se establece la programación de la evaluación de la satisfacción de los distintos grupos de interés. Esta Planificación Anual de las Encuestas de Satisfacción es validada por el Responsable de Calidad.

Al mismo tiempo que se diseña la planificación para el curso siguiente y en función de los resultados obtenidos, desde el AC se determina si la metodología empleada y las preguntas del año anterior siguen considerándose clave en la evaluación de la satisfacción de los diferentes grupos de interés o es necesario realizar alguna modificación. Para esta revisión se toma en consideración la opinión de los departamentos implicados, del CGC y de la empresa externa contratada para la realización de las encuestas de satisfacción.

La UEV utiliza herramientas informáticas básicas para analizar la información de los distintos grupos de interés (Excel, Access, SPSS, etc.). El método de obtener la información es validado cada año, a partir de la eficacia en la toma de datos obtenida en la campaña anterior.

Una vez establecido el modelo, el AC solicita a la empresa externa contratada los recursos materiales (la preparación de la plataforma on line para la encuesta de satisfacción con la universidad, bases de datos para encuestas telefónicas, ...).

Con el fin de identificar las necesidades y expectativas e identificar grados de satisfacción y calidad percibida de los grupos de interés, desde el AC, se estratifican los diferentes grupos de interés, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

- Satisfacción con el profesorado en Estudios de Grado, Posgrado, y Ciclos Formativos de Grado Superior.
- Satisfacción de la Actividad Docente del Profesorado.
- Satisfacción con la UEV.
- Satisfacción con el programa: encuesta sobre la satisfacción de los estudiantes de posgrado con la titulación.
- Satisfacción sobre la situación laboral de los titulados de la Universidad Europea.
- Satisfacción con las prácticas (estudiantes y empresas).
- Satisfacción con los programas de movilidad: incoming y outgoing.
- Satisfacción con el mentor.
- Encuestas ad hoc sobre servicios complementarios de la Universidad:
 - ✓ Biblioteca
 - ✓ Language Center
 - ✓ Satisfacción con el programa Top.

5.2.Realización de encuestas y obtención de resultados

Una vez se cuenta con los medios necesarios, se procede a la toma de datos, que sigue distintos pasos, en función del grupo de interés encuestado.

5.2.1 Satisfacción con el profesorado para estudiantes de Grado, Posgrado y Ciclos Formativos de Grado Superior.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 292 de 371
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICION 3

La población objetivo de esta encuesta son todos los estudiantes de grado, postgrado y CFGS.

A principio de cada curso académico el AC contacta con los Directores de Departamento Docente y el Coordinador del Centro Profesional para explicar el procedimiento de evaluación e iniciar el proceso de recogida de datos.

- Titulaciones presenciales de Grado y Ciclos Formativos de Grado Superior:

En el caso de la satisfacción con el profesorado de Grado y Ciclos Formativos de Grado Superior en las titulaciones presenciales, los responsables de cada departamento docente reciben del AC, a través de la empresa externa, los sobres, hojas de respuesta y hojas de validación necesarias para que sus profesores puedan realizar la evaluación. A la empresa externa se entregan las etiquetas con la relación de asignatura/titulación/grupo/profesor/código, con el fin de lacrarlas en los sobres. Este código es el que ponen los estudiantes en los cuestionarios para su posterior identificación.

Cada profesor realiza una encuesta por cada asignatura, titulación y grupo que imparta. La encuesta se pasa todos los estudiantes del aula. Dos de los estudiantes rellenan la hoja de validación de encuestas y se encargan de que los sobres que contienen las encuestas queden cerrados y no puedan manipularse, para lo cual, los estudiantes firman en la solapa a modo de sello. Los sobres son entregados en las conserjerías, quienes lo depositan en la sala de custodia para que sean recogidos por la empresa externa que se encargará de grabar y procesar los datos y entregar los archivos al AC.

- Titulaciones presenciales de postgrado:

La **evaluación del Profesorado** de los posgrados se lleva a cabo durante toda la duración del programa, a medida que los profesores van acabando de impartir sus módulos e intentando que en la misma evaluación se agrupen diferentes profesores. El Director académico de Postgrado, se responsabilizará junto con la ayuda del Asistente de Programa de Postgrado, de las actividades de planificación y ejecución de las evaluaciones de satisfacción con el profesorado, en el centro o escuela correspondiente.

En la evaluación del profesorado de los posgrados se sigue el mismo procedimiento que en la evaluación de la satisfacción con el profesorado de grado y Ciclos Formativos de Grado Superior. Es decir, dos de los estudiantes rellenan una hoja de validación, donde indican los datos que evalúan (Asignatura/Titulación/grupo/profesor) y firman confirmando que el proceso se ha realizado de manera correcta. Además, se encargan de que los sobres que contienen las encuestas queden cerrados y no puedan manipularse, para lo cual, firman en la solapa a modo de sello y los entregan en las conserjerías. Los bedeles de cada consejería depositan los sobres en la sala de custodia para que la empresa externa encargada procese los datos.

5.2.2 Evaluación de la Actividad Docente

La evaluación del personal docente de la Universidad se realiza de forma anual y tiene por objetivo disponer de resultados globales sobre diferentes aspectos relativos a la docencia universitaria, incluidos el programa formativo, la organización de la enseñanza, gestión de recursos humanos y materiales y proceso formativo. El AC, a través de NetUEV habilita la encuesta en el Campus Virtual en el espacio de la IE (Innovación Educativa) dónde están matriculados todos los profesores de la UEV. A través de este curso se informa y se realizan los recordatorios de participación en la

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 293 de 371
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICION 3

encuesta. Además, se les envía un correo electrónico en el que se incluye un enlace directo a la aplicación y se informa de las fechas durante las que estará activa la encuesta.

Los datos se descargan de la plataforma por parte del AC y se realizan los informes de resultado, segmentando por Universidad, Facultad/Escuela y los resultados globales.

El informe de resultados se envía a los decanos y Directores Académicos a través del correo electrónico.

5.2.3 Evaluación sobre la situación laboral de los titulados de la UEV

La evaluación de la satisfacción de los egresados (todos sin distinguir titulación) se realiza a los 12 y a los 36 meses de haber finalizado los estudios mediante encuesta telefónica, por parte de la empresa externa. Esta evaluación incluye preguntas relacionadas con la influencia de su paso por la UEV en su vida laboral actual y la satisfacción con la formación recibida.

Se realiza una presentación con la información obtenida y se envía a la VP de Marketing y Comunicación y al responsable de Carreras Profesionales.

5.2.4 Evaluación de la Universidad

La Universidad Europea de Valencia considera que no sólo es importante evaluar el grado de cumplimiento de las necesidades de los estudiantes con respecto a la docencia y al modelo académico de la Universidad, sino que también considera relevante conocer la satisfacción que alcanza con respecto al resto de servicios asociados al proceso enseñanza-aprendizaje en su conjunto. Por ello, el AC también evalúa a través de sus estudiantes todos los servicios que se les ofrece durante el tiempo que forman parte de la UEV, ya sea de forma global, o mediante encuestas específicas de los distintos centros y servicios.

Las encuestas globales se dirigen a todos los estudiantes y se incluyen preguntas relativas a:

- Satisfacción global.
- Apoyo al estudiante
- Formación recibida
- Relación con el mundo profesional
- Instalaciones y recursos
- Departamentos y Servicios

Además, se incluye un apartado de preguntas abiertas en la que el estudiante puede valorar los puntos fuertes y áreas de mejora de la universidad. Esta encuesta se dirige a todos estudiantes de grado, posgrado, Ciclos Formativos de Grado Superior y Doctorado.

Esta encuesta se realiza dos veces al año a través de una plataforma on line gestionada por una empresa externa. La solicitud de información para participar en la encuesta se realiza a través de un enlace a la encuesta vía e-mail, banner y login page y calendario del Campus Virtual, además también se informa a través de la Newsletter de los estudiantes.

Los resultados son extraídos de la plataforma y se presentan en un informe final (presentación con los resultados globales, facultades/Escuelas, se describen las diferencias significativas de la evolución de las valoraciones) y en informes individuales por cada Facultad/Escuela y por titulación, que se envía a los Decanos/Directores de Escuela, Directores Académicos, Coordinadora del Centro Profesional.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 294 de 371
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICION 3

5.2.5 Satisfacción con las prácticas (estudiantes y empresas).

Para evaluar el programa de prácticas, se realizan dos modelos de encuesta, por un lado, se pregunta a las empresas que han tenido estudiantes de la UEV haciendo prácticas y por otro a los estudiantes que han participado en el programa.

La encuesta se entrega en papel a la empresa a través de los coordinadores de las prácticas para estudiantes de grado y directores de máster para posgrados (prácticas curriculares) y a través del Responsable de Carreras Profesionales (prácticas extracurriculares). Al finalizar las prácticas, las empresas evalúan a cada estudiante en función de las competencias demostradas durante las prácticas y compara su desempeño en relación a estudiantes de otras universidades.

Asimismo, los estudiantes cumplimentan una encuesta en papel evaluando diferentes aspectos relacionados con las prácticas, en concreto, sobre la duración, apoyo recibido, aplicabilidad de los conocimientos, etc.

A través de Carreras Profesionales se centraliza la recogida de las encuestas por parte del AC para su posterior tratamiento a través de la empresa externa.

Una vez recibidos los informes finales, desde el AC se envían a la VP de Marketing, a los decanos, DACs y al responsable de Carreras Profesionales

5.2.6. Satisfacción con los programas de movilidad: incoming y outgoing.

Al igual que en la evaluación del programa de prácticas externas, la satisfacción con los programas de movilidad también se mide a través de dos cuestionarios, uno para los estudiantes que se van a otra universidad para hacer un curso y otro para los estudiantes que vienen de otras universidades.

Esta encuesta se realiza en papel de lectora óptica y se entrega a todos los estudiantes que han participado en el programa de movilidad. En el caso de los estudiantes de la UEV que marchan al extranjero, se le pregunta al regreso y al estudiante que está de intercambio en nuestra Universidad se le realiza durante el periodo en el que está en la UEV.

La realización de la encuesta se realiza desde la Oficina Internacional de la UEV, al tiempo que el estudiante cumplimenta la documentación administrativa en la misma.

Las encuestas cumplimentadas se envían al AC para que sean analizadas a través de la empresa externa. La periodicidad de esta encuesta tiene carácter bianual para los estudiantes incoming y anual para los estudiantes outgoing.

La comunicación de los resultados se realiza a la Oficina Internacional.

5.2.7. Satisfacción con el mentor

Esta encuesta está dirigida a todos los estudiantes de grado y de Ciclos de Formación de Grado Superior. Es una encuesta anual, que se realiza de manera on line a través del Campus Virtual.

Las preguntas están relacionadas con diferentes aspectos relacionados con el mentor que tiene asignado cada estudiante.

Los datos se descargan de la plataforma a través del AC y los resultados se envían a los Directores Académicos, decanos y directores de departamento, que se lo transmiten a sus profesores.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 295 de 371
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICION 3

5.2.8. Satisfacción con el programa

El destinatario de esta encuesta es el estudiante de posgrado. Se realiza de manera bianual, a mitad del programa como medida preventiva para la detección de desviaciones y poder incluir las acciones de mejora correspondientes, y al finalizar el curso, para conocer la valoración final.

Esta encuesta se realiza en papel de lector óptico y se pasa a los estudiantes a través de los asistentes del programa de posgrado, que las remite a los bedeles que se encargan de depositarlas en la sala de custodia de las encuestas para su posterior recogida por la empresa externa.

Los informes de resultado son elaborados por el AC a través de la base de datos en la que se encuentran también los datos del profesorado.

Al finalizar el curso se realiza un informe con la valoración del desempeño del director del posgrado en el que se incluye los aspectos más relevantes de la valoración del programa final y del profesorado.

Este informe se envía a los decanos, DACs, Directores académicos de posgrados, coordinadores y asistentes de posgrados. A su vez, los resultados también se entregan a los Directores del máster.

5.2.9. Encuestas ad hoc sobre servicios complementarios de la Universidad (NPS):

Estas encuestas se realizan de manera anual, excepto el programa Top que se realiza al finalizar cada actividad del programa.

Los responsables de los diferentes servicios entregan el cuestionario en papel a sus usuarios y a su vez son los responsables de enviarlos al AC para su posterior tratamiento y análisis.

La evaluación del Language Center se realiza a partir de diferentes cuestionarios, en función del programa de aprendizaje que se va a analizar. La cumplimentación de este cuestionario se realiza en una plataforma on line a través de los responsables del servicio. Esta encuesta está habilitada durante todo el curso académico y los estudiantes la cumplimentan al finalizar el programa de aprendizaje que estén cursando.

El AC envía los resultados obtenidos a los responsables de los diferentes programas del Language Center.

5.2 Modelos informales de atención al estudiante

La Universidad Europea de Valencia emplea, además, otros métodos por los cuales obtiene información sobre la satisfacción de los grupos de interés como, por ejemplo:

- Reuniones de personal docente (feedback de los tutores, juntas de facultad/escuela, reuniones de departamento, de profesorado, de Directores académicos).
- Focus groups que tienen lugar ante hechos puntuales.
- Sugerencias y comentarios que surgen de la comunicación con otros agentes externos (empresas, colegios profesionales, universidades con las que existen convenios).
- Información sobre la universidad que aparece en notas de prensa.
- Información recogida de estudiantes.
- Reuniones trimestrales con delegados de grupo

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 296 de 371
	PGC19 / SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICION 3

6.REVISIÓN Y MEJORA DE LAS ACCIONES DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN (NPS)

Todas las encuestas son revisadas antes de cumplimentar los datos en una aplicación informática, para validar el método de obtención, y, una vez procesadas todas las encuestas, se analizan los resultados.

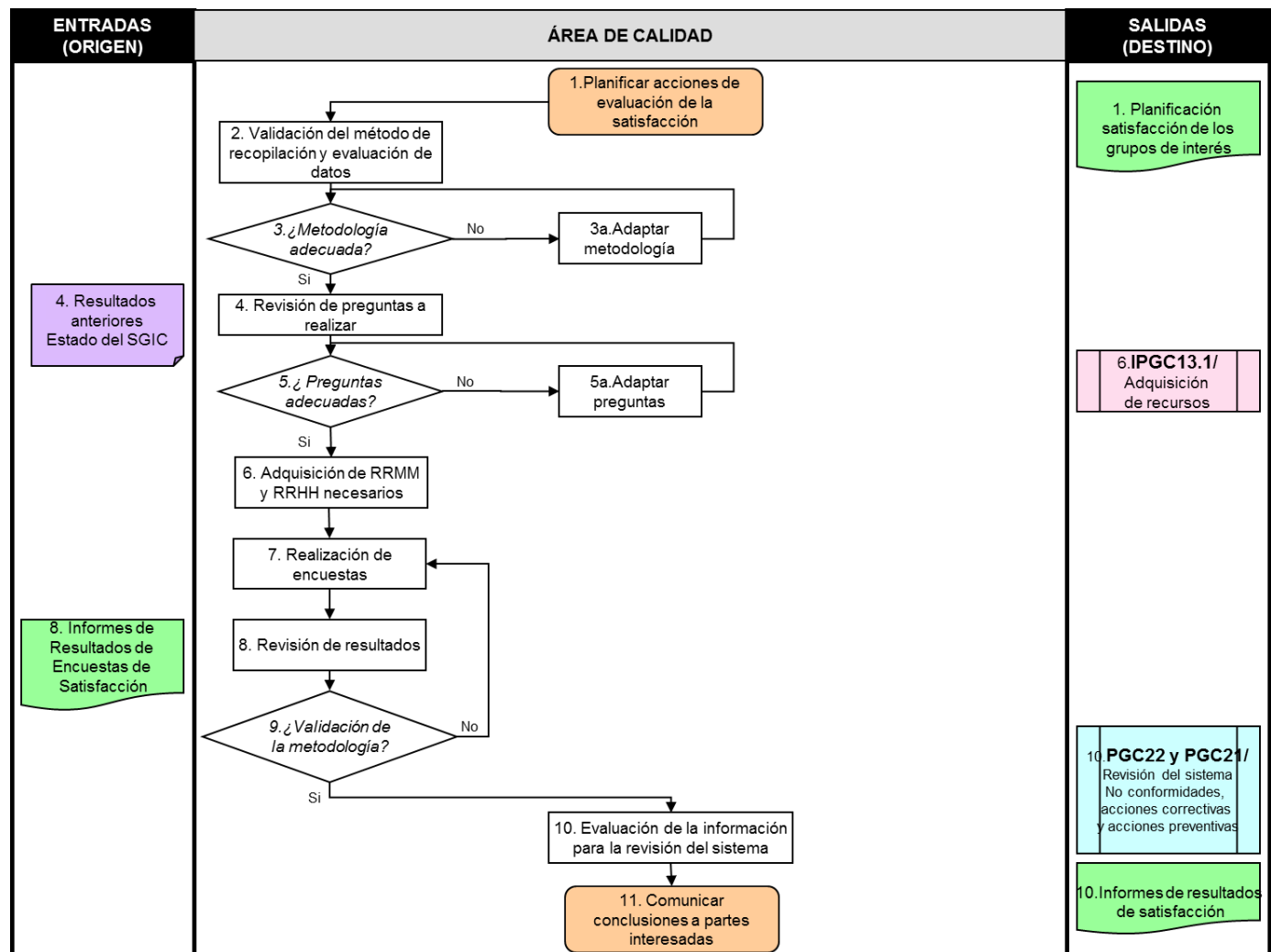
En el caso de la evaluación del profesorado de Grado y CFGS, el AC expone los resultados en una aplicación informática, que permite a los profesores consultar sus resultados y compararse con los resultados de su departamento, Facultad/Escuela y Universidad. Además, de poder compararse con otros cursos académicos.

Los resultados de otras encuestas son analizados, realizando un informe para cada una de ellas que son enviados a las partes interesadas. Asimismo, las principales conclusiones son incluidas como entrada en el PGC22/Revisión del sistema, con el fin de establecer, si es necesario acciones de mejora al respecto.

Los informes de resultado son enviados a los implicados en el proceso. Esta información se incluye como entrada para la realización de los planes de mejora que se ponen en marcha en cada Facultad/Escuela y que son presentados en el CG.

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, actualizándolo cuando se considere necesario y en todo caso al comienzo del lanzamiento de una nueva encuesta. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados en relación a la satisfacción de los grupos de interés obteniendo conclusiones sobre la percepción de los clientes y usuarios sobre la UEV. De igual modo, a partir de dichas conclusiones el AC junto a los departamentos evaluados establecerán los planes de acción que estime oportunos para realizar el seguimiento y alcanzar los resultados planificados y mejorar de forma continua.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 298 de 371
	PGC19 / SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

Cuando se abre el proceso de realización de una encuesta, el AC informa a los diferentes agentes que participan en el proceso sobre la metodología empleada para la realización del cuestionario, así como del proceso de entrega de los datos al AC.

Además, para fomentar la participación de los informantes, se realizan recordatorios periódicos y se informa a través de la página web, intranet o correo electrónico, dependiendo del grupo de interés al que se dirige la encuesta.

La comunicación se realiza de forma constante entre el AC y la empresa externa responsable de la custodia de los cuestionarios, grabación de los datos y realización de los informes. Al inicio del año académico se recuerdan las diferentes metodologías para la aplicación de los distintos cuestionarios, así como al inicio de una encuesta se recuerdan las fechas tanto para la realización como para la entrega de los resultados. Además, periódicamente se realizan comunicaciones entre el representante de la empresa externa y el responsable de los estudios de satisfacción del Área de Calidad para comentar incidencias e incorporar mejoras en el proceso.

Finalmente, los resultados obtenidos se envían a los diferentes responsables de los aspectos evaluados y se ponen a disposición de los agentes implicados a través del Campus Virtual, dónde se ha habilitado un repositorio con los resultados de las encuestas. De esta manera, los responsables y agentes implicados pueden acceder a esta información para conocer los aspectos mejor y peor valorados y aplicar las mejoras oportunas.

9. INDICADORES

- Satisfacción general con el profesorado
- Satisfacción general con la Universidad
- Satisfacción general del profesor
- Satisfacción general con el programa de postgrado
- Satisfacción general con el programa de prácticas
- Satisfacción general con el programa de movilidad

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Calidad

- Participantes en el proceso:

- *Órganos de Gobierno*:
 - ✓ Estudiar y, en su caso, aprobar las propuestas que presente el Defensor Universitario en aquellos casos que actúe de Oficio.
 - ✓ Analizar los resultados obtenidos en la implantación de las propuestas de mejora presentadas por el Defensor Universitario y decidir su cierre.
- *Área de Calidad*:
 - ✓ Planificar las diferentes etapas de la evaluación de la satisfacción y el cronograma para el lanzamiento de las diferentes encuestas.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 299 de 371
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 03

- ✓ Determinar las áreas principales que se van a analizar con cada encuesta.
- ✓ Validar el proceso de evaluación, incluyendo la validación de metodologías y resultados
- ✓ Preparar el informe de conclusiones obtenidas en la aplicación de este procedimiento.
- ✓ Aprobar la planificación de la evaluación de la satisfacción
- ✓ Realizar el seguimiento de la empresa externa encargada de la realización de las encuestas, grabación de los datos y realización de los informes.
- ✓ Contactar con los Directores de Departamento Docente, Director Académicos de Posgrado, Directores Académicos y la Coordinadora del Centro Profesional para explicar el procedimiento de evaluación e iniciar el proceso de recogida de datos.
- Director académico de Postgrado
 - ✓ Planificar el proceso de evaluación de la calidad de los programas.
 - ✓ Estudiar resultados de la actividad docente y colaborar en el desarrollo de acciones que permitan la mejora de las mismas.
- Asistente de Programa de postgrado:
 - ✓ Pasar los cuestionarios de encuestas de satisfacción y entregar al Área de Calidad.
 - ✓ Gestionar las necesidades e incidencias de los estudiantes y ponentes, reportando al Coordinador Académico.
 - ✓ Mantener informados a los Directores de los posgrados y Coordinadores Académicos de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción.
- Bedeles de la Universidad
 - ✓ Recibir los sobres con las encuestas del profesorado y depositarlos en la sala de custodia de la UEV.
- Departamento de NetUEV
 - ✓ Dar apoyo a los profesores a la hora de abrir el cuestionario en el Campus Virtual.
 - ✓ Habilitar en IE las encuestas de actividad docente.
- Responsable de Carreras Profesionales:
 - ✓ Entregar la encuesta de evaluación de Carreras Profesionales a los estudiantes que participan en el programa de prácticas externas y a las empresas con estudiantes de la UEV en prácticas.
- Oficina Internacional
 - ✓ Coordinar el proceso de las encuestas de movilidad.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 300 de 371
	PGC19/ SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 03

11.REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el PGC18/ Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Planificación del Área de Calidad	Área de Calidad	Electrónico	2 años
Hoja de validación	Área de Calidad	Papel	5 años
Informe de datos sobre satisfacción	Área de Calidad	Electrónico	5 años
Hojas de encuesta/respuestas	Área de Calidad	Papel/ Electrónico	5 años
Resultados de evaluación de satisfacción diferentes grupos de interés	Área de Calidad	Electrónico (aplicación)	Indefinido

12. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 301 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE	Pág.
1. OBJETO	302
2. ALCANCE	302
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE	302
4. DEFINICIONES	303
5. DESARROLLO DEL PROCESO	303
5.1. PROGRAMACIÓN	303
5.2. AUDITORES	303
5.4. INFORMES Y DISTRIBUCIÓN DE INFORMES	304
5.5. SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	305
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	305
7. DIAGRAMA DEL PROCESO	306
8. COMUNICACIÓN	307
9. INDICADORES	307
10. RESPONSABILIDADES	307
11. REGISTRO	308
12. ANEXOS	308

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 302 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-8
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-8
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-8
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es realizar un examen sistemático e independiente del sistema de Garantía Interna de Calidad para determinar si se ha implantado de forma efectiva, se mantiene actualizado y es conforme con las directrices especificadas, así como para identificar oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

La auditoría concierne a todos los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, a su soporte documental y a los productos formativos obtenidos que formen parte del Sistema de Garantía Interna de Calidad, incluidos todos los títulos de grado, master universitario y doctorado de la UEV, así como ciclos de formativos de grados superior, por lo que el presente procedimiento es de aplicación a todos ellos.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Documento 03 Programa AUDIT: Herramientas para el diagnóstico
- ✓ Documento 04 Programa AUDIT: Guía de Evaluación SGIC de formación universitaria
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 303 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

- ✓ PGC18/Control de registros
- ✓ PGC21/Gestión de No conformidades y Acciones Correctivas.
- ✓ PGC23/Control de Acciones Preventivas

4. **DEFINICIONES**

- ✓ **AC:** Área de Calidad
- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación
- ✓ **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias que resulten de actividades, procesos, declaraciones documentadas y de otras informaciones, a fin de evaluarlas de forma objetiva para determinar la extensión del cumplimiento de los criterios de auditoría.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CPEV:** Centro Profesional Europeo de Valencia
- ✓ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

5. **DESARROLLO DEL PROCESO**

5.1. Programación

El Responsable del área de Calidad confecciona la Planificación anual de auditorías de la Universidad Europea de Valencia, para lo que cuenta con la colaboración del equipo de trabajo del AC. En esta planificación se acuerdan las fechas y las actividades y áreas a auditar.

Las fechas se deciden en función del estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar en relación a la estrategia de la UEV, así como de los resultados de auditorías anteriores, innovaciones producidas en relación a medios, documentación, etc., pero como mínimo, la UEV establece una auditoría global del SGIC al año y una para cada Facultad/Escuela, Área No Docente, Centros/ Escuelas de Postgrados, Centros Adscritos y Centros Profesionales abarcando todos los procesos y departamentos asociados.

Este programa es aprobado por el Responsable del SGIC y guardado como evidencia del proceso en el AC junto a otros registros.

De acuerdo con esta programación, el Coordinador de Calidad se encarga de comunicar a las distintas Facultades/Escuelas, Áreas No Docentes, Centros/ Escuelas de Postgrados y CPEV cuándo va a tener lugar la auditoría de los mismos con antelación suficiente para su preparación.

5.2. Auditores

El Responsable de Calidad es el encargado de seleccionar el equipo auditor que participará en cada auditoría, que estará formado por un miembro del AC, personal interno de la Universidad y si se requiere, personal externo a la Universidad solicitada a las Agencias de Calidad Autonómicas y Estatales, a otras universidades o a consultoras expertas en el área de auditoría.

El Responsable de Calidad se asegurará de que el equipo auditor de la UEV esté debidamente cualificado y no tenga responsabilidad directa sobre el departamento a auditar.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 304 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

5.3. Realización

El equipo auditor/AC enviará con suficiente antelación al responsable del Área auditada un Programa de auditoría que incluirá al menos:

- Fecha, hora y duración de cada actividad auditada
- Las personas que es necesario que estén presentes
- La Documentación aplicable y las directrices relacionadas

En caso de que el responsable del área auditada no pueda llevar a cabo el programa de auditoría, se establecerán las comunicaciones necesarias para establecer el plan de auditoría adecuado a ambas partes.

Las auditorías se realizan tomando como base las directrices definidas en el Documento 02 del programa AUDIT de ANECA, el Manual de Garantía Interna de Calidad, los Procedimientos de Gestión aplicables y la restante documentación del SGIC de la UEV, así como las no conformidades de auditorías anteriores.

Las auditorías tienen carácter muestral, es decir, que se llevan a cabo escogiendo ciertos registros al azar, sin verificar todos ellos.

Los auditores pueden usar, como guía para la auditoría, el formato Lista de verificación cuyo objetivo es evaluar la estructura organizativa, los recursos de personal, equipos y material, las operaciones y procesos, así como la documentación, los informes, registros y archivos.

5.4. Informes y distribución de informes

Por cada actividad y área auditada, los auditores emitirán un informe de auditoría, pudiendo emplear el Informe de auditoría interna o el suyo propio, que pone en evidencia las diferencias entre los elementos esperados y los realmente encontrados durante las auditorías, debiendo constar, al menos:

- Número y fecha del informe.
- Departamento, alcance y personas o cargos auditados.
- Resumen de resultados (desfavorables o favorables, en función de las deficiencias encontradas)
- Descripción de desviaciones/no conformidades detectadas.

El AC guarda el informe y envía una copia del informe al personal auditado, para su información y para que tomen, cuanto antes, las acciones correctivas pertinentes para solucionar las desviaciones encontradas.

El Responsable del Área/Facultades/Escuelas, Centros/Escuelas de Postgrados y CPEV afectado es el que debe proponer, en colaboración con el AC, las acciones correctivas a tomar y asegurarse de que se implantan sin demora.

Además, en el seno del CGC se evaluarán los resultados obtenidos con el fin de identificar acciones correctivas sistemáticas para buscar soluciones que pueda ser aplicables a los diferentes departamentos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 305 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

5.5. Seguimiento acciones correctivas

Los resultados, de la auditoría con alguna desviación/No Conformidad, son registrados por los auditores, en el Informe de auditoría interna (Informe de auditoría interna).

El Responsable del Área/Facultades/Escuelas, Centros/Escuelas de Postgrados y CPEV auditado, y afectado por la desviación o No Conformidad encontrada, procede entonces a la apertura de la correspondiente Acción Correctiva.

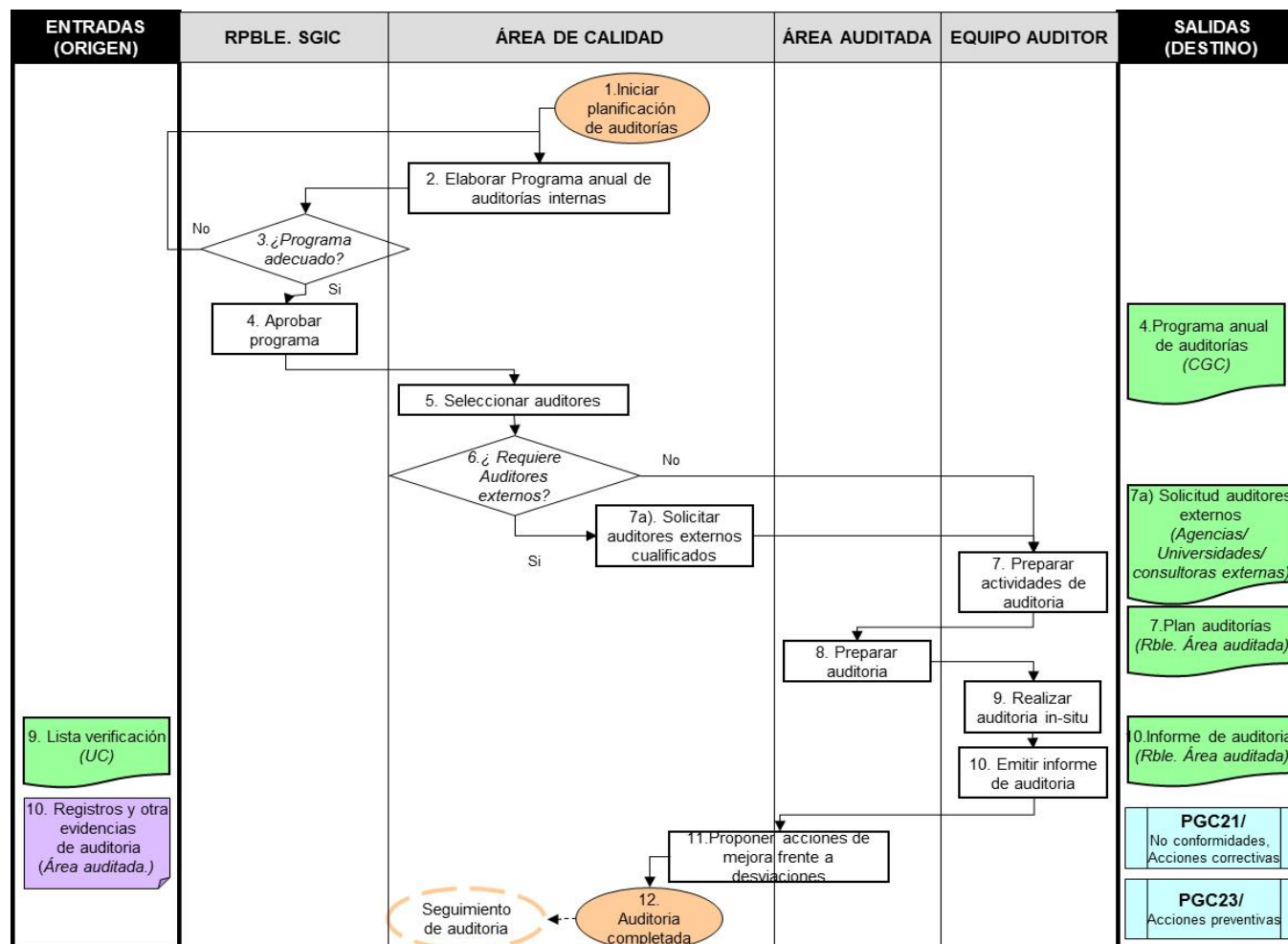
El Coordinador de Calidad verifica la implantación de las Acciones Correctivas, realizando un seguimiento de su eficacia antes de su cierre definitivo (PGC21/Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas). El informe de los resultados de esta verificación queda reflejado en el correspondiente informe de Acción Correctiva.

El AC mantiene un archivo con los originales de la documentación derivada de las auditorías internas realizadas.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, actualizándolo cuando se considere necesario. Asimismo, en las reuniones del CGC se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluará si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta del sistema.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 307 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

El AC comunicará a todas las áreas afectadas por la auditoría de las fechas y el programa, así como de los resultados obtenidos y en concreto de las no conformidades detectadas en relación a cada una de ellas.

9. INDICADORES

- No conformidades detectadas por departamento

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Responsable de calidad:
 - ✓ Elaborar/Modificar el programa de auditorías
 - ✓ Aprobar la planificación de auditorías
 - ✓ Seleccionar a los auditores internos y gestionar la solicitud de auditores externos capacitados
- Equipo auditor:
 - ✓ Preparar programas de auditoría y comunicar al área implicada
 - ✓ Preparar las listas de verificación
 - ✓ Realizar auditorías y emitir informe de auditoría
- Director Académico y Coordinador de CPEV:
 - ✓ Colaborar con el Coordinador de Calidad en sus responsabilidades
 - ✓ Distribuir los informes de auditorías y guardar el original
 - ✓ Establecer junto con los coordinadores de Facultad/Escuela implicados, posibles áreas de mejora
 - ✓ Colaborar durante la realización de la auditoría
 - ✓ Solicitar al equipo auditor posibles cambios necesarios en el plan de auditoría

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 308 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

11. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Planificación anual de auditorías	Área de calidad	Documento Impreso	3 años
Programa de la auditoría interna	Área de calidad	Documento Impreso	3 años
Informe de Auditoría	Área de calidad	Documento Impreso	3 años

12. ANEXOS

No hay anexos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 309 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA
ALCANCE DE LA AUDITORIA
DESARROLLO DE LA AUDITORIA

NO CONFORMIDADES		
Numero	Descripción de la No Conformidad	Directriz de Referencia

OBSERVACIONES/AREAS DE MEJORA

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 310 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

Numero	Descripción de la Observación	Directriz de Referencia

PUNTOS FUERTES	
Numero	Puntos Fuertes

Equipo Auditor:	Decano de la Facultad:
Fecha:	Fecha:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 311 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

CHECK LIST DE AUDITORÍA INTERNA

- Partir de una lista de documentos vigentes para:
 - Verificar que el departamento posee la copia en vigor de los procedimientos que le aplican
 - Que la política de calidad sigue siendo válida
- Comprobar que el procedimiento se realiza como está descrito en el manual
- Pedir los registros del apartado de registros del procedimiento a auditar a los responsables para comprobar:
 - Que todos se realizan en dicho formato
 - Que se completan adecuadamente todos los campos
- Que exista un apartado de responsabilidades en los procedimientos donde se describen las obligaciones de cada puesto

PROCEDIMIENTO	COMPROBACIONES Y REGISTROS (sí/no)	DEFICIENCIAS DETECTADAS
PGC01/ Definición y revisión de política y objetivos de calidad	▪ Política de Calidad (POL): válida y visible en la Universidad (Web) ▪ Programa de Objetivos e Indicadores (POBJ): Visible en web ▪ Programa de Planes de Mejora ▪ Actas de Revisión del Sistema: rev. De (POL), formulación de objetivos ▪ Copia del acta de Revisión del Comité de Calidad ▪ Difusión Política ▪ ¿Política coherente con POBJ, y alineada con admisión y visión de la UEV, plan estratégico y los consejos y directrices EEES?	
PGC02/ Garantía de calidad de los programas formativos	▪ Acta junta Facultad/Escuela ▪ Acta Comité de Dirección ▪ Guía Académica ▪ Memorias de los Grados, Postgrados y Doctorados ▪ Notificación de la Verificación positiva por ANECA ▪ Notificación de la Aprobación de modificaciones ▪ Publicación en el RUCT ▪ Informe resultados de los programas formativos ▪ Existencia de un procedimiento para identificar titulaciones demandadas ▪ Existencia de un procedimiento para la extinción de títulos	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 312 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

PROCEDIMIENTO	COMPROBACIONES Y REGISTROS (si/no)	DEFICIENCIAS DETECTADAS
PGC03/ Orientación al estudiante	- Planes de orientación a la enseñanza - Actas de consejo de Gobierno - Guía académica - Informe de resultados de las actividades de orientación a la enseñanza - Existencia de un histórico de acciones de orientación al estudiante recogidas de la información obtenida de los grupos de interés - Existencia de un Plan de acogida al estudiante (cursos de inmersión) - PAT (ver PGC05): Cursos de inmersión - PAP Gestiempleo	
PGC04/ Desarrollo de la enseñanza	- Actas de Junta de Facultad - Actas de notas - Proyecto/Tesis - Actas de tribunal - Informe anual de resultados - Existencia de un coordinador de titulación/académico - Verificar que le director del departamento proporciona información básica sobre: programa directrices, reuniones, modelo pedagógico, programa formativo...	
PGC05/ Definición de perfiles y admisión de estudiantes	- Perfil de ingreso - Acta junta Facultad - Guía Académica - Documentación alumnos - Informe resultado pruebas UEV de acceso - Lista de admitidos y excluidos - Carta de admisión - Expediente de alumno - Matrícula - Instancias generales para convalidaciones/modificaciones	
PGC06/ Gestión de prácticas externas	- Criterios y condiciones de los convenios de prácticas externas - Convenio de prácticas regladas - Convenios de cooperación educativa - Actas de Consejo de Gobierno - Anexo al Convenio de prácticas no regladas - Anexo al convenio de prácticas regladas	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 313 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

PROCEDIMIENTO	COMPROBACIONES Y REGISTROS (si/no)	DEFICIENCIAS DETECTADAS
	▪ Comunicación de cese de prácticas no regladas ▪ Comunicación de cese de prácticas regladas ▪ Informe de valoración competencial en prácticas regladas ▪ Informe de valoración competencial en prácticas no regladas ▪ Informe anual de resultados de prácticas externas no regladas ▪ Informe anual de resultados de prácticas externas regladas ▪ Existencia de metodología de asignación tutores de prácticas ▪ Resultados de satisfacción con las prácticas ▪ Resultados de satisfacción con los tutores de prácticas ▪ Resultados de satisfacción de las empresas con los alumnos de prácticas	
PGC07/ Gestión de la movilidad	▪ Listado de programas de movilidad ▪ Planificación de los programas de movilidad ▪ Convenios Erasmus y Bilaterales con universidades nacionales y/o extranjeras ▪ Convenios Red Laureate con universidades nacionales y/o extranjeras ▪ Documentación de alumnos solicitantes de programas incoming/outgoing ▪ Folletos, cartelería y material de publicidad ▪ Aceptación del programa de movilidad ▪ Carta de aceptación del procedimiento ▪ Convenio alumnos-Universidad ▪ Certificado A ▪ Comunicaciones Coordinador internacional /alumno ▪ Certificado B ▪ Learning agreement y reconocimiento de créditos	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 314 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

PROCEDIMIENTO	COMPROBACIONES Y REGISTROS (si/no)	DEFICIENCIAS DETECTADAS
	- Listas de alumnos - Reconocimiento de créditos - Informe anual de resultados - Documento de estancia de profesorado - Resultados de satisfacción con los programas de movilidad (acciones de mejora derivadas de los mismos)	
PGC08/ Orientación Profesional	- Planificación de acciones de orientación profesional - Facturas/Albaranes - Planificación de entrevistas de orientación profesional alumnos - Mails de comunicación de acciones - Programa de la acción de Orientación Profesional - Programa del encuentro profesional. - Informes de encuentros profesionales. - Informes de resultados de acciones de orientación profesional	
PGC09/ Definición de política de recursos humanos	- Política de recursos humanos - Acta de reunión del Comité de Dirección - Informe de resultados de gestión de RRHH - Planes de mejora	
PGC10/ Reclutamiento y Selección	- Perfil del puesto (actualizados) - Plantilla de solicitud puesto no docente - Plantilla solicitud puesto docente - Carta de compromiso - Planificación de RRHH de cada departamento - Informe de evaluación del candidato/plantilla - Informe anual de resultados - CV y documentación asociada a candidatos - CV y documentación asociada a candidatos contratados - Publicaciones ofertas en Web universidad, prensa o Internet	
PGC11/ Formación del personal docente y no docente	- Solicitud de formación - Presupuesto de formación - Plan de formación - Programas de formación - Documentación asociada a cada acción formativa - Bases de datos formación	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 315 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

PROCEDIMIENTO	COMPROBACIONES Y REGISTROS (si/no)	DEFICIENCIAS DETECTADAS
	Informe anual de resultados de formación del personal	
PGC12/ Evaluación, promoción y reconocimientos del personal docente y no docente	- Documento de fijación y seguimiento de objetivos anuales - Documento de aprobación de programas de evaluación, promoción y reconocimiento - Convocatoria anual de plazas de profesor titular y catedráticos - Base de datos de empleados de talento crítico - Informe anual de resultados de evaluación, promoción y reconocimiento del personal	
PGC13/ Gestión de los recursos	- Solicitud de inversión informática - Solicitud de compra - Plan de mantenimiento preventivo - Ficha de mantenimiento - Lista de planificación de obras - Presupuestos para aprobación por el Dpto. Análisis Financiero - Partes de mantenimiento - Parte de incidencia - Parte de incidencia informática (intranet SSTT) - Lista de proveedores evaluados - Solicitud de adquisición bibliográfica - Solicitud ilink - Lista de proveedores - Albaranes de compra: comprobar que sólo se compra a proveedores incluidos en la lista de proveedores y evaluados como A o B - Contratos y convenios con empresas externas - Planificación de recursos (departamentos) - Vías de identificación de necesidades de infraestructura o modificación de las existentes que llegan a SSTT	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 316 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

PROCEDIMIENTO	COMPROBACIONES Y REGISTROS (si/no)	DEFICIENCIAS DETECTADAS
PGC14/ Gestión de servicios	- Planificación de los servicios - Informe de resultados en servicios - Contratos de servicios - Partes de servicios - Partes de incidencias	
PGC15/ Información Pública	- Informe de revisión del sistema - Propuesta de información a publicar (junto a conclusiones y método de difusión) - Información sobre la Universidad (Web, Campañas etc.)	
PGC16/ Análisis y medición de resultados	- Programa de objetivos e indicadores - Informe de revisión del sistema - Informe de resultados de los indicadores (Aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, etc.) - Planes de mejora	
PGC17/ Control de documentos	- Lista de documentos internos en vigor - Lista de control de distribución de documentos internos - Lista de normativa aplicable en vigor - Documentos obsoletos - Comprobar que la codificación es correcta y se realiza según lo establecido en el procedimiento - Comprobar que las modificaciones se encuentran hechas en azul y cursiva según indica el procedimiento	
PGC18/ Control de registros	- Listado de control de registros - Copias de los registros	
PGC19/ Satisfacción de los grupos de interés	- Planificación de la Unidad de Calidad - Hoja de Validación - Informe de datos sobre satisfacción (profesorado, actividad docente, UEV, egresados, servicios...) - Mail/sugerencias buzón - Hojas encuesta/respuestas - Sobres - Resultados evaluación del profesorado	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 317 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

PROCEDIMIENTO	COMPROBACIONES Y REGISTROS (si/no)	DEFICIENCIAS DETECTADAS
	- Formularios de consulta al Defensor Universitario, mails y escritos - Informes Defensor Universitario - Evidencias (actas, escritos...) de otras fuentes de información sobre la satisfacción de los grupos de interés: Reuniones con personal docente, Focus Groups, Datos facilitados por el Customer Service, sugerencias y comentarios de agentes externos, información en notas de prensa, miembros del club de antiguos alumnos	
PGC20/ Auditorías Internas	- Planificación anual de auditorías - Listas de verificación - Programa de auditoría interna - Informe de auditoría - Método de selección del equipo auditor interno - Acciones Correctivas	
PGC21/ No conformidades y Acciones correctivas	- Informe de No conformidad y Acción correctiva (detección interna o externa) - Informe de auditoría (interna/externa)	
PGC22/ Revisión del sistema	- Acta de revisión del sistema - Mail de convocatoria	
PGC23/ Acciones preventivas	- Informe de acción preventiva - Resultados sobre posibles propuestas de mejora recibidas de personas de la UEV, detección de baja satisfacción de los clientes - Resultados de auditorías de calidad	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 318 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	PLANIFICACIÓN ANUAL DE AUDITORÍAS UEV	Año:

[illegible]

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 319 de 371
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 03

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA			
EQUIPO AUDITOR			
Auditor Jefe: Auditor 1: Auditor 2: Asesor docente:			
LUGAR			
PROGRAMA DE AUDITORÍA			
Departamentos / Responsables afectados	Hora	Lugar	Auditores

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 320 de 371
	PGC21/ GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE

1. OBJETO	321
2. ALCANCE	321
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	321
4. DEFINICIONES	322
5. DESARROLLO DEL PROCESO	322
5.1. GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	322
5.2. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS	323
5.3. GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS	324
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	324
7. DIAGRAMA DEL PROCESO	325
8. INSTRUCCIONES DEL PROCESO	325
8.1. IPGC21.1/GESTIÓN DE ACCIÓN PREVENTIVA	326
9. COMUNICACIÓN	326
10. INDICADORES	326
11. RESPONSABILIDADES	326
12. ARCHIVO	327

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 321 de 371
	PGC21/ GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-9
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-9
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-9
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir por la Universidad Europea de Valencia para la identificación, control y registro de productos no conformes respecto a los requisitos especificados. Asimismo, se define la sistemática para eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales mediante la implantación de acciones correctivas y/o preventivas con el fin de que no vuelva a ocurrir y que se asegure la mejora continua del sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos del SGIC y a todos los productos formativos derivados de ellos, incluyendo todas las titulaciones de Grado, Máster Universitario, y Ciclo Formativo de Grado Superior, impartidas en la UEV (Escuelas/ Facultades, Escuela de Postgrado, y CPEV) y de las que la Universidad es responsable.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ IPGC23/Atención al Estudiante
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ PGC13/Gestión de recursos materiales

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 322 de 371
	PGC21/ GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

- ✓ PGC14/Gestión de servicios
- ✓ PGC16/Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ PGC19/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ PGC20/Auditorías internas
- ✓ PGC22/Revisión del Sistema

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de la No Conformidad.
- ✓ **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de la No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseada.
- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación
- ✓ **AVAP:** Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CPEV:** Centro Profesional Europeo de Valencia
- ✓ **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- ✓ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito o directriz
- ✓ **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

5. DESARROLLO DEL PROCESO

El AC evalúa la información suministrada por los grupos de interés, el desempeño de los procesos y las observaciones de las auditorías con el fin de detectar potenciales desviaciones en relación al rendimiento de los procedimientos descritos.

Para evitar que en el futuro estas desviaciones den lugar a No conformidades o Reclamaciones puede ser preciso cambiar alguno de los procesos, revisar las especificaciones de la prestación del servicio o revisar los procedimientos del SGIC, estas modificaciones quedarán registradas en una nueva edición de los procedimientos, tal y como se explica en el PGC18/Control de registros.

En caso de elaborarse un plan de mejora para abordar la no conformidad, acción correctiva o preventiva, serán custodiados por el AC.

5.1. Gestión de no conformidades

Todo el personal de la Universidad Europea de Valencia es responsable de comunicar, al Coordinador de su Facultad o Escuela, o bien al Responsable de su área no docente, cualquier No Conformidad que detecte.

Un producto y un servicio es No Conforme cuando no cumple con los requisitos o directrices especificados y pueden detectarse mediante las siguientes operaciones:

- Verificación de Adquisición de bienes y servicios (PGC14/Gestión de recursos y servicios)
- Satisfacción del cliente (PGC19/Satisfacción de los grupos de interés)

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 323 de 371
	PGC21/ GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

- Seguimiento y medición de los procesos y productos formativos ofrecidos (PGC16/Análisis y evaluación de resultados)
- Evaluación y seguimiento de los indicadores de rendimiento de la organización.

La No Conformidad puede detectarse internamente, de manera que no llegue a afectar al cliente, como consecuencia de los controles indicados en los distintos procedimientos. Cuando se detecta una No Conformidad después de la entrega del mismo o una vez que se ha comenzado su utilización, la UEV adopta las acciones apropiadas respecto a las consecuencias o efectos potenciales de dicha no conformidad.

En caso de que la No conformidad sea identificada por los Responsables de Calidad de Facultades/Escuelas, Centro/Escuelas de Postgrados y CPEV o de las áreas no docentes, éstos se encargan de comunicarla al AC para evaluarla y plantear, conjuntamente, posibles soluciones.

Este tratamiento puede consistir en:

- Tomar acciones para eliminar la No Conformidad detectada: corrigiendo o ajustando el producto formativo o servicio asociado para ser conforme con los requisitos, para lo cual se volverán a realizar todas las operaciones de verificación.
- Autorizar el producto formativo o servicio asociado temporalmente bajo la supervisión del Área de Calidad y, cuando corresponda, por el cliente, para que más tarde se tomen las acciones correctoras.
- Tomar acciones para prevenir su aplicación original: rechazándolo como producto formativo o servicio asociado inadecuado o reasignándolo para otras aplicaciones alternativas válidas.

Los productos y servicios No Conformes son identificados como tal, para evitar su uso o aplicación no intencionada.

En el caso de la identificación de no conformidades en el área docente de la Universidad, se realizan planes de mejora elaborados por la Facultad/Escuela y en el CGC se revisa la planificación y el logro alcanzado en su puesta en marcha.

5.2. Gestión de acciones correctivas

Una acción correctiva vendrá derivada de desviaciones del SGIC detectadas por:

- Auditorías, internas o externas (PGC20/Auditorías Internas).
- Insatisfacción de los clientes (PGC19/Satisfacción de los grupos de interés).
- Revisiones del SGIC por el Comité de Garantía de Calidad.
- Seguimiento de las titulaciones y evaluación del autoinforme por parte de la AVAP.

El Área de Calidad evalúa las diferentes no conformidades para detectar aquellas que tengan una causa común y/o suponen un problema importante, a fin de aplicar las Acciones Correctivas necesarias.

En caso de reclamaciones reiteradas de los clientes, se registran como tal y reciben el tratamiento indicado para Acciones Correctivas en el presente procedimiento.

En el caso de No Conformidades detectadas en auditorías internas, el Coordinador de Calidad siempre cumplimenta una Acción correctiva, establece un plazo para la implantación de la acción y nombra un responsable que lleve a cabo dicha implantación.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 324 de 371
	PGC21/ GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

El Responsable de Calidad junto con los Directores Académicos (Responsable de Calidad de Facultades/Escuelas, Centro/Escuelas de Postgrados), el responsable de calidad del CPEV o las Áreas no docentes implicadas, evalúan la importancia del problema en función de su repercusión potencial, en aspectos tales como: costes de la calidad, adecuación a las especificaciones, satisfacción del cliente, etc. De esta manera, antes de planificar las Acciones Correctivas, se determina cuál es la causa fundamental del problema. Así mismo, determinan los responsables y plazos de ejecución de las acciones decididas.

Para evitar que en el futuro se presenten No conformidades o Reclamaciones, puede ser preciso cambiar alguno de los procesos, revisar las especificaciones de la prestación del servicio o revisar los procedimientos del SGIC, que quedará reflejado tal y como se indica en el PGC18/Control de registros).

Las No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones preventivas derivadas del presente procedimiento son registrados y custodiados por el AC, como registros de calidad, durante un periodo de tres años. Además, son utilizados como datos de partida en las revisiones del SGIC.

5.3. Gestión de acciones preventivas

Las acciones preventivas se originan, en términos generales, como consecuencia de:

- Propuesta de mejora de algún/os aspecto/s del Sistema de Garantía Interna de Calidad que puede ser realizada por cualquier persona de la UEV o por los propios clientes, debiéndose comunicar al Responsable de Calidad.
- Detección de baja satisfacción de los clientes, aunque no se haya recibido ninguna queja ni que los resultados de las encuestas sean negativos (PGC19/Satisfacción de los grupos de interés).
- Detección por parte de alguna persona de la UEV de un potencial problema o no conformidad que pueda traducirse en un futuro en desviaciones del SGIC.
- Observaciones / Áreas de mejora detectadas en auditorías de calidad, ya sean internas o externas (PGC20/Auditoría internas)
- Propuestas que pueden surgir durante la revisión del sistema (PGC22/Revisión del Sistema), ya que durante el mismo se obtiene información sobre el desarrollo de los procesos.

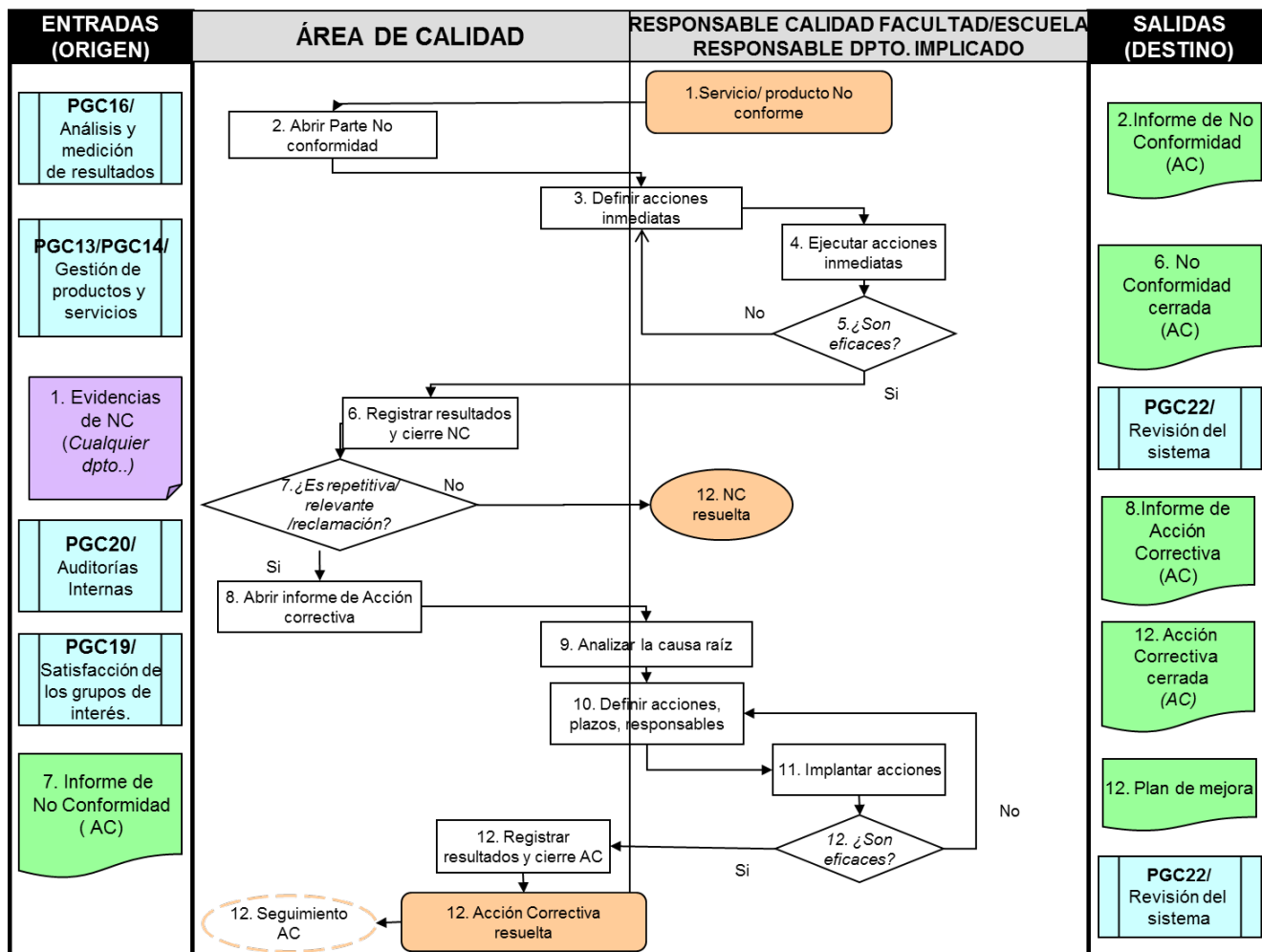
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC y a través del Cuadro de indicadores contenido en el POBJ/Programa de objetivos e indicadores. Asimismo, en las reuniones del CGC se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluarán, si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta del sistema.

Todas las No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas que surjan, serán empleadas como input para evaluar la salud de los procesos y la satisfacción de los grupos de interés en la revisión del Sistema.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 325 de 371
	PGC21 / NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

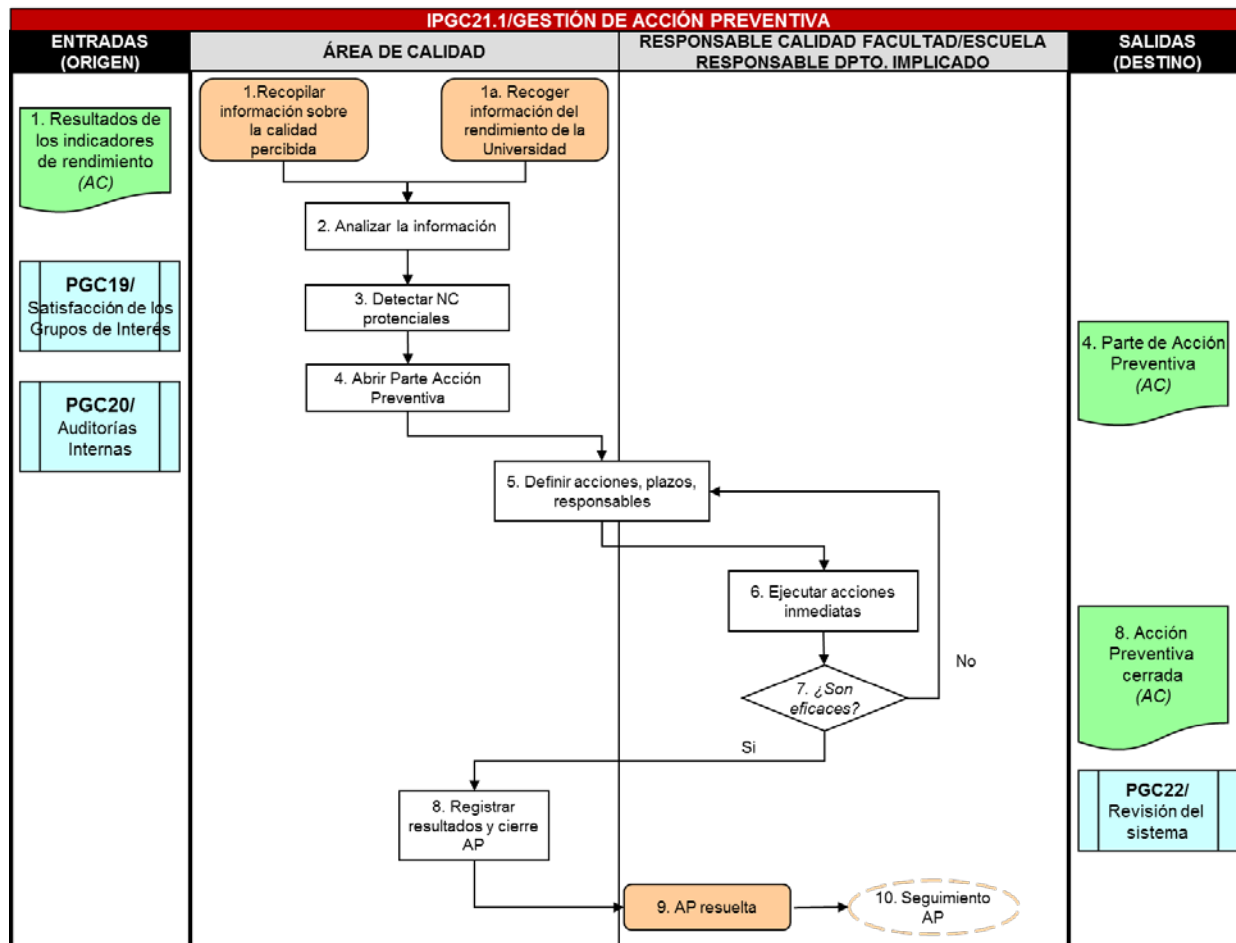
7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 326 de 371
	PGC21 / NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

8. INSTRUCCIONES DEL PROCESO

8.1. IPGC21.1/Gestión de Acción Preventiva



8. COMUNICACIÓN

A través del CGC se evaluarán las no conformidades detectadas para poder elaborar los planes de mejora correspondientes de cara a subsanarlas. Además, al participar personas del área docente y no docente, se pueden crear sinergias para la colaboración de diferentes áreas que ayuden en la mejora de la organización.

9. INDICADORES

- Número de planes de mejora elaborados

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos

- Participantes en el proceso:

- Responsable de calidad:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 327 de 371
	PGC21 / NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

- ✓ Estudiar las No Conformidades y determinar cuales son repetitivas o relevantes.
- ✓ Aprobar el cierre de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- ✓ Comunicar a los responsables de calidad de las Facultades/Escuelas y Áreas no docentes cualquier información relativa a este procedimiento.
- ✓ Abrir, documentar y archivar los informes No Conformidad, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Director académico Facultad/Escuela, Coordinador del CPEV y Áreas no Docente:
 - ✓ Colaborar con los departamentos implicados en la búsqueda de causas raíz y soluciones frente a No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
 - ✓ Analiza los resultados de este procedimiento y prepara el informe para la Revisión del SGIC.
 - ✓ Realizar propuestas de planes de mejora relacionadas con sus áreas que presentarán en el CGC y se evaluará su grado de consecución.

11. ARCHIVO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Registro de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.	Área de calidad	electrónico	3 años
Plan de mejora (NC auditoría)	Área de calidad	electrónico	3 años
Planes de mejora Facultades/Escuela	Área de calidad	electrónico	3 años

12. ANEXOS

No hay anexos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 328 de 371
	PGC21 / NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS				
Nº AP		Origen	☐ Cliente ☐ Auditoría ☐ Otros: _____	Detectado por:
Producto o servicio afectado:				Fecha Apertura
Descripción del problema:			Análisis de Causas:	
Descripción de la acción:				
Resultado de acciones:				
Responsable Implantación:			Responsable Seguimiento:	
Plazo:			Plazo:	
Fecha real implantación:			Fecha real Seguimiento:	
Cierre: Si ☐ No ☐			Firma Rpble. Implantación:	
			Firma Rpble. Seguimiento:	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 329 de 371
	PGC21 / NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

PARTE DE NO CONFORMIDAD					
Nº NC		Tipo	Proveedor ☐ Interna ☐	Detectado por:	Fecha:
Producto o servicio afectado:			Área/Facultad/Escuela:		
Argumento y causa NC:					
Solución adoptada					
Responsable Implantación:					
Resultados:		Rpble. Cierre:		Fecha Cierre:	
		Cierre: Si ☐ No ☐	¿Origina AC? Si ☐ No ☐	AC Nº:	
REGISTRO DE ACCIONES CORRECTORAS					
Nº AC		Origen	NC ☐ Auditoría ☐ Reclamación ☐	Detectado por:	
Producto o servicio afectado:				Fecha Apertura	
Descripción del problema:			Análisis de Causas:		
Descripción de la acción:					
Resultado de acciones:					
Responsable Implantación:			Responsable Seguimiento:		
Plazo:			Plazo:		
Fecha real implantación:			Fecha real Seguimiento:		
Cierre: Si ☐ No ☐		Firma Rpble. Implantación:			

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 330 de 371
	PGC21 / NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

	Firma Rpble. Seguimiento:
--	---------------------------

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 331 de 371
	PGC21 / NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	EDICIÓN 03

UNIDAD DE CALIDAD


Universidad Europea Valencia
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

No Conformidad (NC)	Descripción de la NC	PGC

Acción de Mejora (AM)	Objetivo asociado AM	Responsable AM	Tareas	Tiempos	Responsable de las tareas	Indicadores Asociados a la tarea

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 332 de 371
	PGC21 / NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		EDICIÓN 03

CÓDIGO	NO CONFORMIDAD	ORIGEN	FECHA DE NC	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE	PLAZO ESTIMADO	ESTADO
NC01	Según se indica en el Manual del SGIC, el alcance también aplica a los Programas de Doctorado pero no se encuentran evidencias que demuestren la adaptación / integración para este tipo particular de enseñanza superior (página 6 punto 1.3 Manual del SGIC). Por ejemplo no existe un procedimiento que asegure la coordinación entre las universidades, en el caso de programas de doctorado en los que participe más de una universidad ni un procedimiento para realizar el seguimiento de los doctores egresados (inserción laboral) según los documentos de evaluación para la verificación de Enseñanzas Oficiales de Doctorado de la ANECA: http://www.aneca.es/Programas/VERIFICA/Verificacion-Doctorado	Auditoría Interna	28-29 enero 2013	Integración de los Programas de Doctorado en el SGIC con la elaboración de procedimientos propios			
NC02	No se evidencia que la política y objetivos de calidad sean difundidos a los distintos grupos de interés mediante la página web de calidad y la intranet, ni que sea actualizada cada vez que se modifiquen.	Auditoría Interna	28-29 enero 2013	Actualización y difusión de la política y los objetivos de calidad en la web de la Universidad			
NC03	No se evidencia la realización de los Informes de encuentros profesionales, según el procedimiento de orientación profesional PC08, en los siguientes Centros: Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Biomédicas, Escuela Politécnica, Facultad de Ciencias Sociales y Facultad de Artes y Comunicación.	Auditoría Interna	28-29 enero 2013	Revisar los registros asociados al Sistema y asegurar que estén actualizados y disponibles			

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 333 de 371
	PGC21 / NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		EDICIÓN 03

NC04	Si bien se hace alguna referencia a los Ciclos Formativos de Grado Superior en el procedimiento PGC08 (Orientación profesional), dicho procedimiento no los integra en las actividades a desarrollar, responsabilidades, registros o diagramas de flujo.	Auditoría Interna	28-29 enero 2013	Integración de los CFGS en el SGIC con la definición de los procedimientos propios			
NC05	No se evidencia la realización del informe del año 2012 de resultados de formación del personal por el Área de Formación que se detalla como requisito en el procedimiento de formación del personal docente y no docente PGC11. Además, no se dispone del índice de satisfacción con la formación realizada.	Auditoría Interna	28-29 enero 2013	Revisar los registros asociados al Sistema y asegurar que estén actualizados y disponibles			
NC06	No se evidencia el programa de objetivos ni el plan de actuaciones en servicios que el diagrama del proceso PGC14 señala como salidas. Asimismo, no se muestra el informe de resultados en servicios por tener carácter confidencial, según indican las personas entrevistadas.	Auditoría Interna	28-29 enero 2013				
NC07	El Manual del SGIC de la UEV no recoge la legislación que afecta a los Programas de Doctorado, por ejemplo el Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado (BOE nº 35 de 10 de febrero de 2011).	Auditoría Interna	28-29 enero 2013	Actualizar la legislación que afecta a los Programas de Doctorado incluidos en el alcance del sistema			
NC08	No se detallan los motivos de las modificaciones de fecha 20/09/2012 en la tabla con el histórico de versiones. Tampoco se registra la fecha de elaboración, revisión y aprobación (portada del Manual del SGIC).	Auditoría Interna	28-29 enero 2013				
NC09	No todos los procesos identificados en el mapa de procesos (página 48 anexo III del Manual del SGIC) están documentados (por ejemplo, Innovación de títulos y Acreditación y verificación de titulaciones).	Auditoría Interna	28-29 enero 2013	Actualizar el mapa de procesos del Sistema y documentar todos los procedimientos incluidos			

NC10	No existe un listado de documentos internos en vigor, un listado de control de los registros del SGIC ni un listado de documentación obsoleta.	Auditoría Interna	28-29 enero 2013	Revisar los registros asociados al Sistema y asegurar que estén actualizados y disponibles			
NC11							
NC12							
NC13							
NC14							
NC15							
NC16							
NC17							
NC18							
NC19							
NC20							
NC21							
NC22							
NC23							

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 335 de 371
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

1. OBJETO	336
2. ALCANCE	336
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	336
4. DEFINICIONES	337
5. DESARROLLO DEL PROCESO	337
5.1. PROGRAMACIÓN DE LA REVISIÓN	337
5.2. REALIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO	337
5.3. PLANES DE MEJORA.....	338
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	338
7. DIAGRAMA DEL PROCESO	339
8. COMUNICACIÓN	340
9. INDICADORES	340
10. RESPONSABILIDADES	340
11. ARCHIVO.....	341
12. ANEXOS	341

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 336 de 371
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-7
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene un doble objeto, por un lado, establecer las pautas a seguir para la realización de las revisiones del SGIC y, por otro, asegurarse de que está implantado, se desarrolla y mejora de manera continua. Para ello se toman en consideración la evaluación de los resultados, los indicadores y el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el Sistema de Garantía Interna de Calidad, tanto a los documentos escritos relacionados como a la implantación de los procedimientos en la UEV, el cumplimiento de objetivos y otras actuaciones que tengan que ver con el SGIC y con el comportamiento del mismo en el tiempo.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ PGC01/Definición y revisión de política y objetivos

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 337 de 371
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

- ✓ PGC15/Información pública
- ✓ PGC16/Análisis y medición de resultados
- ✓ PGC17/Control de la Documentación
- ✓ PGC18/Control de Registros
- ✓ PGC21/Control de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **Acción de mejora:** actividad o tarea concreta, incluida en un plan de mejora que es necesaria llevar a cabo, para alcanzar el objetivo establecido.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **Plan de mejora:** documento que engloba las acciones mejora que debemos implementar, así como recursos, responsables y plazos para su consecución, de forma que podamos alcanzar el objetivo establecido, garantizando así la mejora continua.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **VCIA:** Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Programación de la revisión

Anualmente, el CGC se reúne tantas veces como estime necesario, con el objeto de revisar el desempeño del SGIC y garantizar la mejora continua. El Responsable de Calidad planifica las fechas en las que se celebrarán las reuniones. Una vez establecidas, se enviará una convocatoria a todos los miembros del CGC vía email, con el orden del día, en el que se recogerá un apartado en el que se dé la oportunidad a los convocados a expresar su opinión o abrir cualquier tema de debate o discusión. Como mínimo la periodicidad de las reuniones ordinarias será bianual, pudiéndose convocar tantas reuniones extraordinarias como se estime oportuno.

Ocasionalmente, pueden convocarse a todas las personas que se considere oportuno para asegurar que se mantienen al día los objetivos fijados por los Órganos de Gobierno y revisar el SGIC. Es competencia del Responsable de Calidad de la UEV, convocar en nombre de los Órganos de Gobierno a cualquier persona de la organización que considere oportuna.

5.2. Realización, comunicación y seguimiento

Gestionadas por el Responsable de Calidad y el Responsable del SGIC, en estas reuniones se presentan los resultados obtenidos en relación a los procesos que conforman el SGIC junto con otra información relevante de los datos de rendimiento de la organización. Así, se presentarán:

- Propuesta de los planes de mejora a desarrollar por las distintas Facultades/Escuelas.
- Resultados obtenidos de la aplicación de los planes de mejora
- Resultados de auditorías:
 - o Estado de acciones correctivas y preventivas
 - o No conformidades
- Revisión documental del MAPIC y MAGIC.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 338 de 371
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

- Desempeño de procesos, a través de indicadores del sistema
- Retroalimentación con el estudiante.
- Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- Oferta formativa. Objetivos y planificación de titulaciones
- Objetivos y política de calidad
- Resultados objetivos del rendimiento de la organización
- Análisis de datos del sistema (PGC 16 Análisis y Medición de resultados).
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad
- Recomendaciones para la mejora y conclusión

Además, se tendrá en cuenta la evolución y modificaciones de la legislación, la situación interna de la universidad, y todos aquellos factores que el CGC estime oportunos.

Los resultados de la Revisión del Sistema, deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficiencia y eficiencia del SGIC y sus procesos.
- Objetivos e Indicadores de los procesos.
- La mejora del producto formativo en relación con los requisitos de los grupos de interés.
- Las necesidades de recursos.
- Los Planes de Mejora, propuesta y evaluación de los resultados obtenidos.

Del resultado de esta reunión, el secretario levanta un acta, que es firmada por el Responsable del SGIC, el Coordinador de Calidad y todos los asistentes a la reunión, que se firmará en la siguiente reunión del CGC. El original del acta es considerado un registro del sistema siendo custodiada durante un período de cinco años por el AC y controlada según el PGC18/Control de Registros.

5.3. Planes de Mejora

A partir de la información y conclusiones obtenidas de la revisión del Sistema, el CGC junto con aquellas personas cuyas responsabilidades de puesto estén relacionadas, elaborarán los planes de mejora anuales, asignando los responsables, recursos y plazos para su consecución.

Los planes de mejora se establecen por:

- Facultades/ Escuelas, Escuela de Postgrado, y Centro Profesional tanto de nivel global del centro como a nivel de titulación o Ciclo Superior de Postgrado que se imparta.

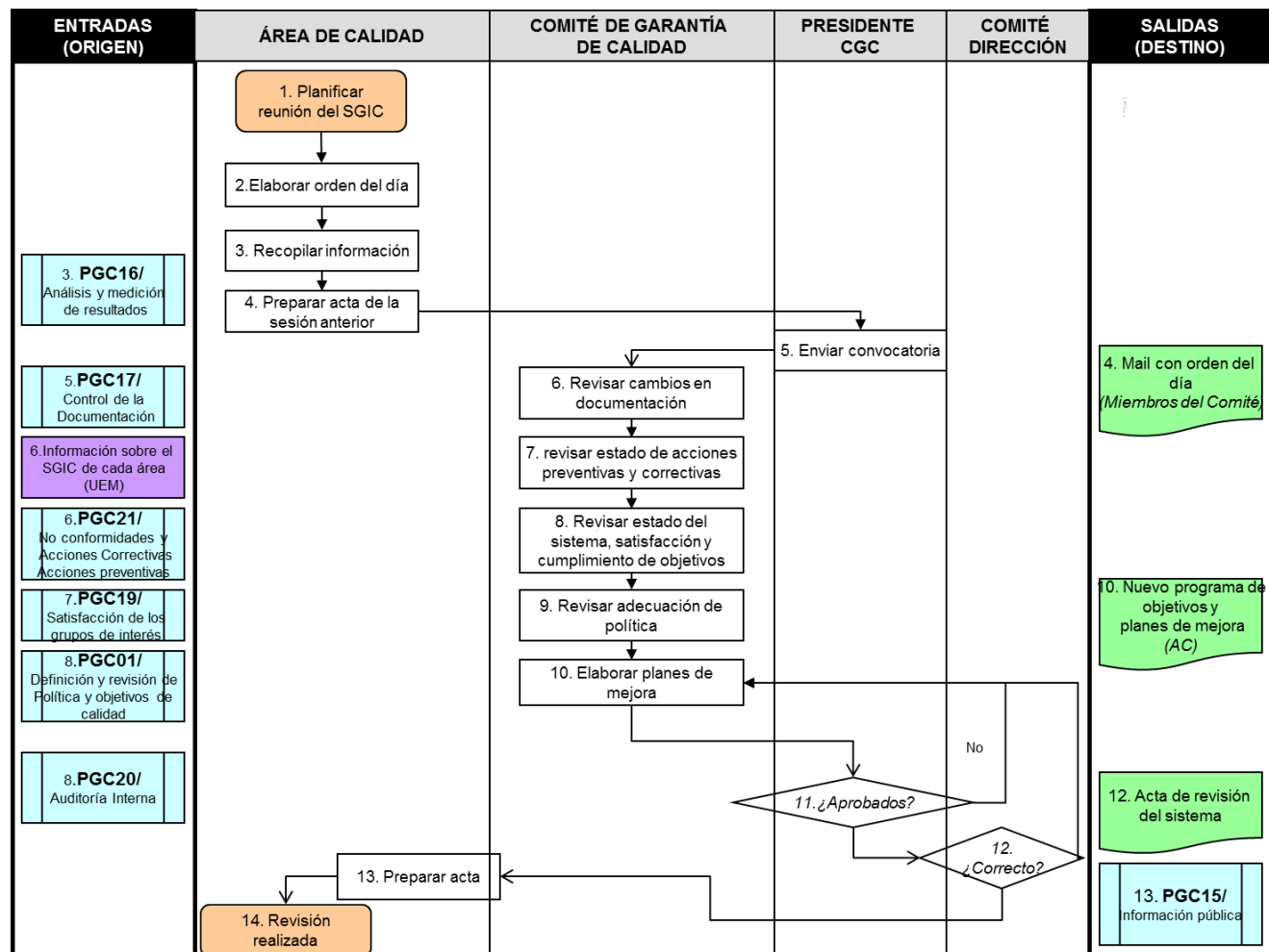
Para su puesta en marcha, deben ser aprobados por los Órganos de Gobierno.

Es responsabilidad de los miembros del CGC, impulsar las acciones de mejora planteadas en sus respectivas áreas y comunicar las conclusiones a las partes interesadas, para la correcta implantación de los planes de mejora. En función de los resultados obtenidos, se estudiará el grado de cumplimiento los objetivos e indicadores y se reformularán los nuevos objetivos.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, actualizándolo cuando se considere necesario, a partir de las diferentes situaciones que puedan surgir en las revisiones del sistema. El propio CGC determinará las posibles mejoras que pueden aplicarse a este proceso, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta de reunión.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 340 de 371
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

Las convocatorias al SGIC se enviarán por correo electrónico junto con el orden del día de la reunión. Una vez concluida, se enviará el Acta de la reunión que será firmada en la siguiente reunión del CGC.

9. INDICADORES

- Acta de la reunión del CGC

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Área de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Revisar las conclusiones tomadas en las revisiones y aprobar las decisiones en ellas tomadas.
 - ✓ Proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo las mejoras decididas.
 - ✓ Aprobar los planes de mejora.
 - ✓ Aprobar el Programa de Objetivos e indicadores.
- Responsable de SGIC
 - ✓ Liderar las reuniones del CGC y aprobar de manera provisional las decisiones que en él se tomen, como representante de la dirección.
 - ✓ Comunicar al OG las conclusiones obtenidas en las revisiones y solicitar la aprobación de las decisiones provisionales tomadas.
- Responsable de calidad:
 - ✓ Planificar las reuniones y coordinar su realización.
 - ✓ Recopilar toda la información necesaria para evaluar el sistema.
 - ✓ Asegurar que se tratan todos los aspectos necesarios para realizar una revisión completa.
 - ✓ Colaborar junto con los miembros del CGC, en el desarrollo de los planes de mejora aprobados relativos a su área.
 - ✓ Coordinar los grupos de mejora que se tengan que crear para llevar a cabo los planes de mejora.
 - ✓ Comunicar a todos los grupos de interés las conclusiones obtenidas.
- Secretario:
 - ✓ Elaborar el acta de la reunión incluyendo todos los temas tratados.
 - ✓ Distribuir las actas de a revisión y guardar el original.
 - ✓ Elaborar la orden del día y comunicar a los miembros la convocatoria.
- Director Académico:
 - ✓ Recopilar, junto al Coordinador de Calidad, toda la información necesaria para evaluar el sistema
 - ✓ Colaborar con el Coordinador de Calidad en todas las funciones que le son propias.
- Miembros del Comité de Garantía de Calidad:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 341 de 371
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

- ✓ Recopilar la información de su área necesaria para la revisión del sistema.
- ✓ Acudir a las reuniones y proporcionar los datos sobre el desempeño del sistema que les competan.
- ✓ Impulsar las acciones de mejora planteadas en sus respectivas áreas y comunicar las conclusiones a las partes interesadas.

11. ARCHIVO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Acta de la Revisión del Sistema	Área de calidad	Documento impreso	3 años
Mail de convocatoria	Área de calidad	Documento electrónico	1 año

12. ANEXOS

No hay anexos.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 342 de 371
	PGC23/SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE

1. OBJETO	343
2. ALCANCE	343
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	343
4. DEFINICIONES	343
5. DESARROLLO DEL PROCESO	344
5.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	344
5.2. EL DEFENSOR UNIVERSITARIO	345
6. DIAGRAMA DE PROCESO	347
7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO	348
8. COMUNICACIÓN	351
9. INDICADORES	351
10. RESPONSABILIDADES	351
11. REGISTROS	352
12. ANEXOS	352

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-12
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-12
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-12
Elaborado por:			
Revisado por:		Aprobado por:	
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	
		Director/a General	

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 343 de 371
	PGC23/SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 03

Fecha:	Fecha:	Fecha:

1. OBJETO

En este procedimiento se definen los mecanismos y canales a través de los que se reciben las consultas, solicitudes, reclamaciones y sugerencias de los estudiantes con respecto a cuestiones académicas y/o de carácter administrativo, así como el seguimiento y la solución que se plantean a las mismas. El Servicio de Atención al Estudiante facilita al estudiante la tramitación de las gestiones relacionadas con el expediente y la vida universitaria.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las acciones que se desarrollan desde que se produce una solicitud de información por parte de un estudiante, hasta proceder a su solución por parte de la UEV.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Estatuto del Estudiante de la Universidad Europea de Valencia.
- ✓ LOU 6/2001 de 21 diciembre de Universidades.
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Modelo Académico de la UEV
- ✓ PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés
- ✓ Política de calidad
- ✓ Reglamento del Consejo de Delegados de la UEV.
- ✓ Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Valencia.

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **ATE:** Atención al Estudiante
- ✓ **Atención al estudiante:** Servicio a través del que se da respuesta y se coordinan las soluciones a las incidencias abiertas por los estudiantes.
- ✓ **CD:** Comité de Dirección
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **Defensor universitario:** Persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes.
- ✓ **JA:** Junta Académica
- ✓ **Plataforma de Instancias Generales:** Plataforma de consultas, solicitudes, reclamaciones y sugerencias gestionada por el Servicio de Atención al Estudiante.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 344 de 371
	PGC23/SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 03

- ✓ **SE:** Área de Servicios al Estudiante
- ✓ **Servicios al Estudiante:** Área que engloba todos los servicios que intervienen en la gestión administrativa y con implicación académica directa sobre el estudiante.
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia

5. DESARROLLO DEL PROCESO

El Área de Servicios al Estudiante engloba todos los servicios que intervienen en la gestión administrativa y con implicación académica directa sobre el estudiante. Esta área además incluye las dos vías fundamentales por la que los estudiantes canalizan sus consultas, solicitudes, sugerencias y reclamaciones:

- Servicio de Atención al Estudiante
- Coordinadores Académicos

El estudiante además tiene a su disposición la figura del Defensor Universitario, al que puede recurrir en caso de no conformidad ante una respuesta formal desde la Universidad y/o realizar las consultas que considere convenientes.

Asimismo, la Universidad traslada periódicamente a los estudiantes la posibilidad de mostrar sus opiniones y valorar todos los aspectos universitarios a través de diferentes encuestas de satisfacción.

El AC, a través de estas encuestas de satisfacción realizadas a los diferentes colectivos, puede detectar aquellas áreas o aspectos que presentan las valoraciones más bajas y las áreas de mejora. Además, algunos de los cuestionarios incluyen un campo de observaciones en el que los destinatarios de la encuesta pueden incluir aquellos aspectos que les merece la pena destacar.

5.1. Servicio de Atención al Estudiante

En el caso de que un estudiante tenga una duda, consulta o incidencia relacionada con un servicio de la Universidad o de índole académico, puede contactar directamente con el Servicio de Atención al Estudiante. El contacto es posible de forma presencial, telefónica, a través de correo electrónico (ate.valencia@universidadeuropea.es) o accediendo a la plataforma de instancias generales online. En el caso de poder dar respuesta inmediata, ATE le trasladará la solución oportuna. Si se trata presencial o telefónicamente, de manera inmediata. Si se trata de consulta por correo electrónico o instancia online, en menos de 24 horas.

En el caso de que se trate de un asunto al que no se le puede dar respuesta de forma inmediata, los asesores de ATE procederán a abrir una incidencia en la plataforma informática (Instancia General), dirigiendo la solicitud según la categorización de la consulta y dirigiendo el ticket al Departamento / persona responsable de la tramitación o de la resolución de la incidencia. A través de esta plataforma, es el propio servicio de Atención al Estudiante el que realiza el seguimiento de las incidencias abiertas. El último servicio o Departamento responsable de solucionar la incidencia (ya sea ATE o el Servicio implicado) procede a cerrar la incidencia en la aplicación informática y a informar al interesado.

Cuando se abre una incidencia en la plataforma, se le asigna una categoría que ya está definida en la propia aplicación. Cada categoría lleva asociado un procedimiento de actuación en el que se definen las personas y los departamentos que van a participar en la solución de la incidencia. Para conocer la forma de proceder, las personas que tienen acceso a la plataforma (responsable de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 345 de 371
	PGC23/SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 03

convalidaciones, coordinador académico, secretaría académica, matriculación, relaciones internacionales, vida universitaria, etc.) reciben formación por parte del servicio de ATE. Paralelamente, se trabaja en la mejora de los procedimientos de manera que se puedan agilizar los tiempos de respuesta y los departamentos que intervienen en la resolución de las incidencias.

Diariamente, desde el Servicio de ATE, se evalúa el estado de las incidencias abiertas, prestando especial atención a las que llevan sin resolver más tiempo o llevan más tiempo paradas en algún departamento. En caso de detectar que una incidencia no está siendo atendida en algún departamento en unos días, el responsable del servicio de ATE se pone en contacto con el departamento en cuestión para reclamar la respuesta y seguir realizando el seguimiento hasta el cierre adecuado de la respuesta por parte del Departamento o Servicio responsable.

Mensualmente, se presenta en el Comité de Dirección un informe resumen sobre la evolución de las diferentes incidencias, analizando los principales problemas que se han detectado. Además de este informe general, los Coordinadores Académicos se reúnen periódicamente con los Responsables de cada Facultad/Escuela y la Dirección de Servicios al Estudiante para compartir y analizar aquellas reclamaciones, sugerencias recibidas por los estudiantes y que requieren una atención especial, bien por ser recurrentes o bien por ser críticas para el desarrollo académico o administrativo.

Desde la Dirección de Servicios al Estudiante se revisan las categorías a las que pertenecen el mayor número de incidencias o consultas con el objetivo de revisar los procedimientos establecidos para darle solución y plantear mejoras en los procedimientos.

La Dirección de Servicios al Estudiante traslada y comparte con la Junta Académica de la UEV aquellas propuestas de mejora necesarias para solucionar incidencias trasladadas por los estudiantes y que requieren de la intervención de otras áreas y departamentos de la Universidad y tratar de consensuar un nuevo procedimiento.

5.2. El Defensor Universitario

En último término, los estudiantes cuentan con la figura del Defensor Universitario que es la persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la UEV, tal y como se define en el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Valencia y se regula en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la Disposición adicional decimocuarta.

Para concertar una cita con el Defensor Universitario existen diferentes vías o canales: correo electrónico (defensor.univeristario@universidadeuropea.es), teléfono o la página web de la UEV.

Una vez que se conoce el problema que ha suscitado el contacto con el Defensor Universitario, se abre un expediente en el que se registra el nombre del estudiante y el asunto a tratar. La información se almacena bajo clave en soporte informático, de manera que se asegure la confidencialidad de la información.

Para cada problema o incidencia abierta, el Defensor identifica los servicios o departamentos implicados, con los que se reúne para identificar o proponer las posibles soluciones. El Defensor queda encargado de realizar el seguimiento de las acciones que se realicen hasta la solución de la incidencia, que se informa al estudiante y se procede a cerrar el expediente.

Los expedientes abiertos se almacenan en una base de datos para su posterior análisis y evaluación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 346 de 371
	PGC23/SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 03

Así mismo, el Defensor Universitario informará de forma cuatrimestral a la Junta Académica sobre los resultados relativos a las alegaciones y reclamaciones de los estudiantes, según la planificación establecida, incluyendo conclusiones y acciones de mejora que el Defensor Universitario haya determinado. A partir de las acciones de mejora, se deciden unas líneas de actuación que se desarrollarán mediante la selección de unos equipos de trabajo designados en la Junta Académica. Las actuaciones que se realicen se reportarán en la propia JA para evaluar su evolución.

Anualmente, el Defensor Universitario publica el informe general con un resumen de las incidencias abiertas durante el año.

El Defensor Universitario también forma parte del CGC, en el que se reúnen representantes de las áreas docentes y no docentes para poner en común las actuaciones en materia de calidad que se están llevando a cabo en la UEV, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas de las acciones realizadas.

Para obtener información directa de los estudiantes, los Coordinadores Académicos se reúnen una vez al mes con los delegados y representantes de titulaciones. Además, con carácter trimestral, el Consejo de Delegados mantiene una reunión con el Rector, la Dirección de SE y el Departamento de Comunicación. De estas reuniones se levantan actas que son custodiadas por la Dirección de SE.

La evaluación de la satisfacción con el Defensor Universitario se realiza de forma telefónica a una selección aleatoria de estudiantes que hayan utilizado este servicio.

5.3. Comunicación informal con el estudiante

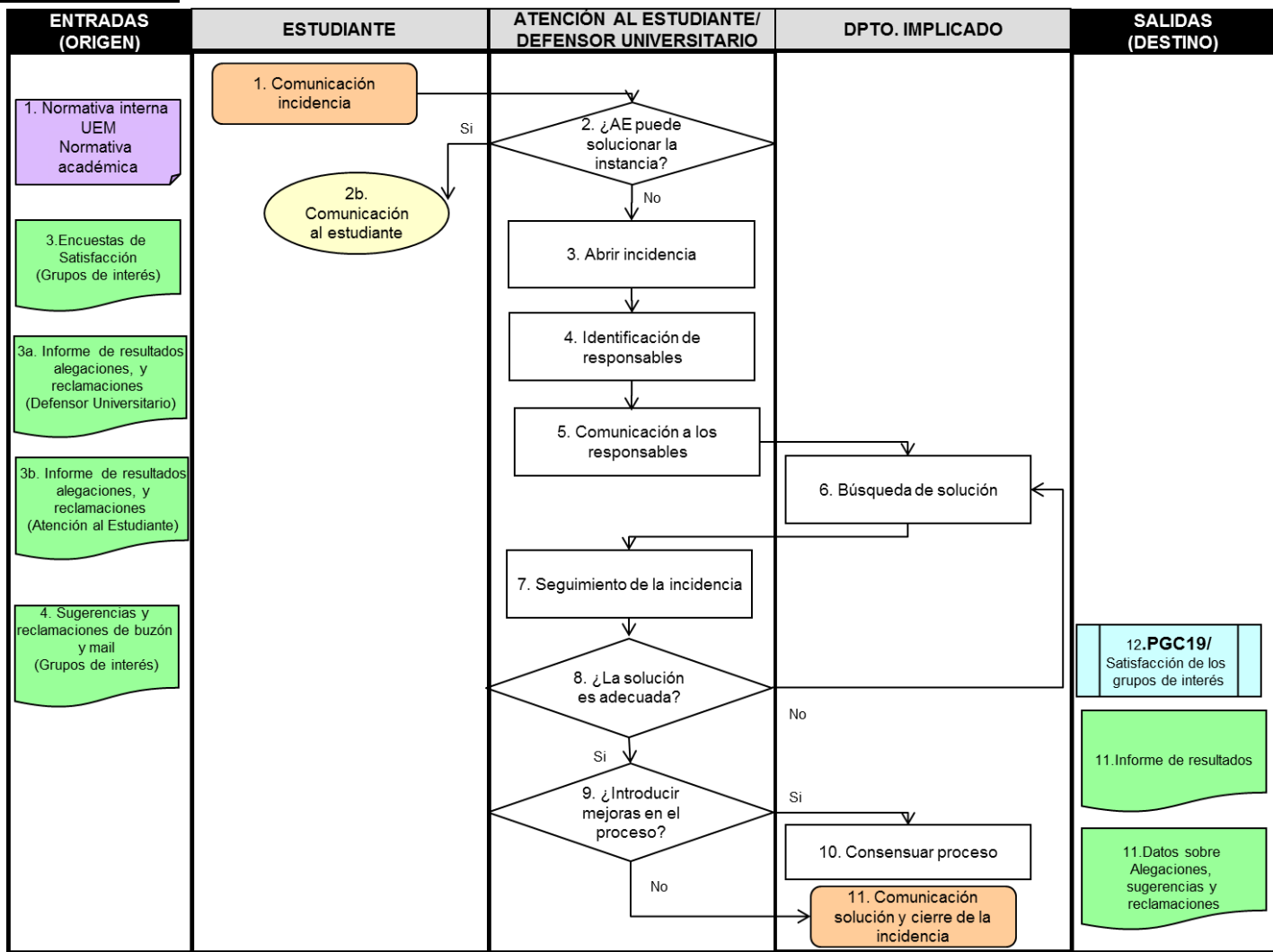
La Universidad Europea de Valencia emplea, además, otros métodos por los cuales obtiene información sobre la satisfacción de los grupos de interés como, por ejemplo:

- Reuniones de personal docente (feedback de los tutores, juntas de facultad/escuela, reuniones de departamento, de profesorado, de Directores académicos, de mentores de acogida)
- Focus groups que tienen lugar ante hechos puntuales,
- Sugerencias y comentarios que surgen de la comunicación con otros agentes externos (empresas, colegios profesionales, universidades con las que existen convenios;
- Información sobre la universidad que aparece en notas de prensa,
- Información recogida de Estudiantes.
- Reuniones con delegados.

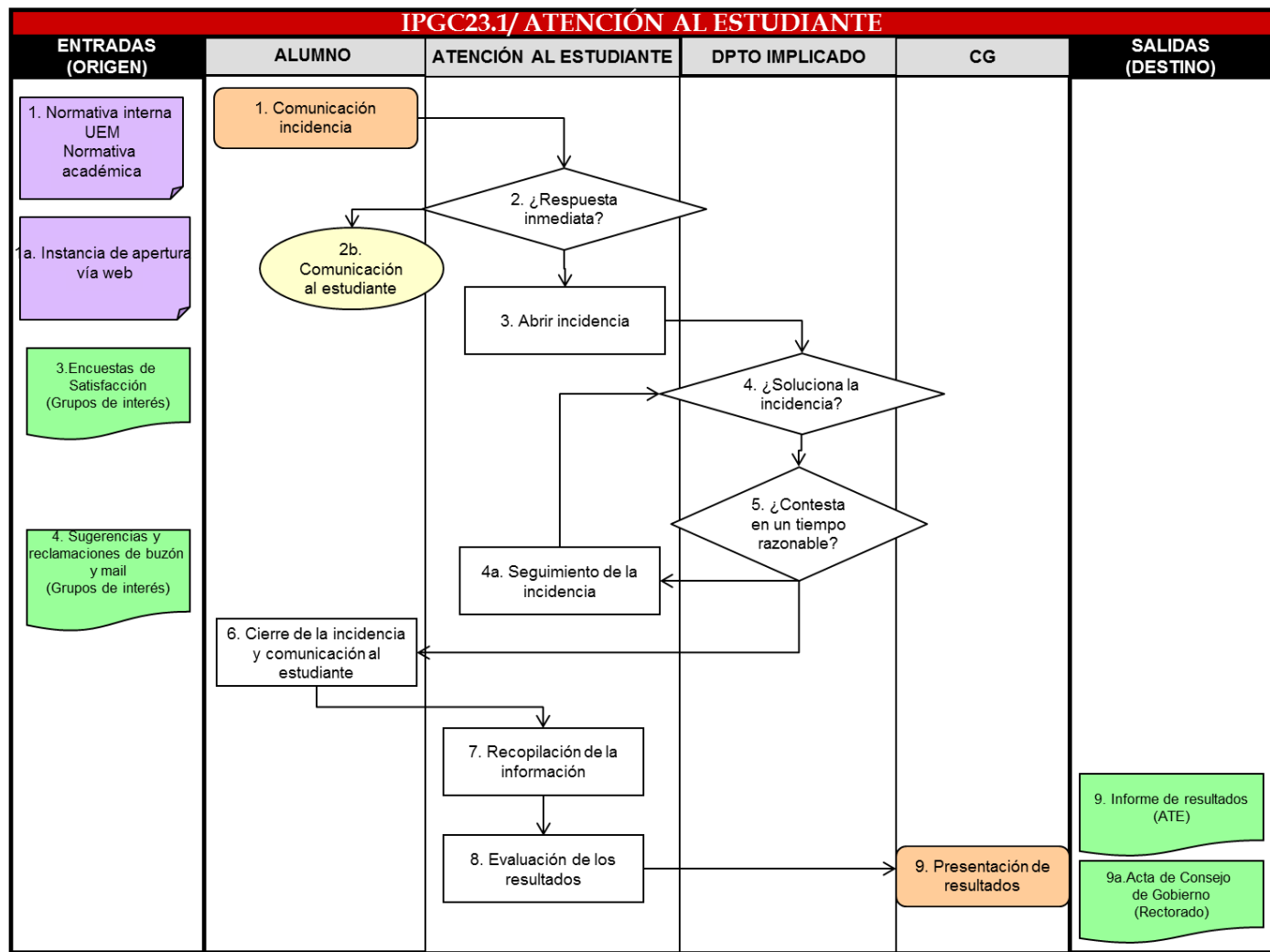
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

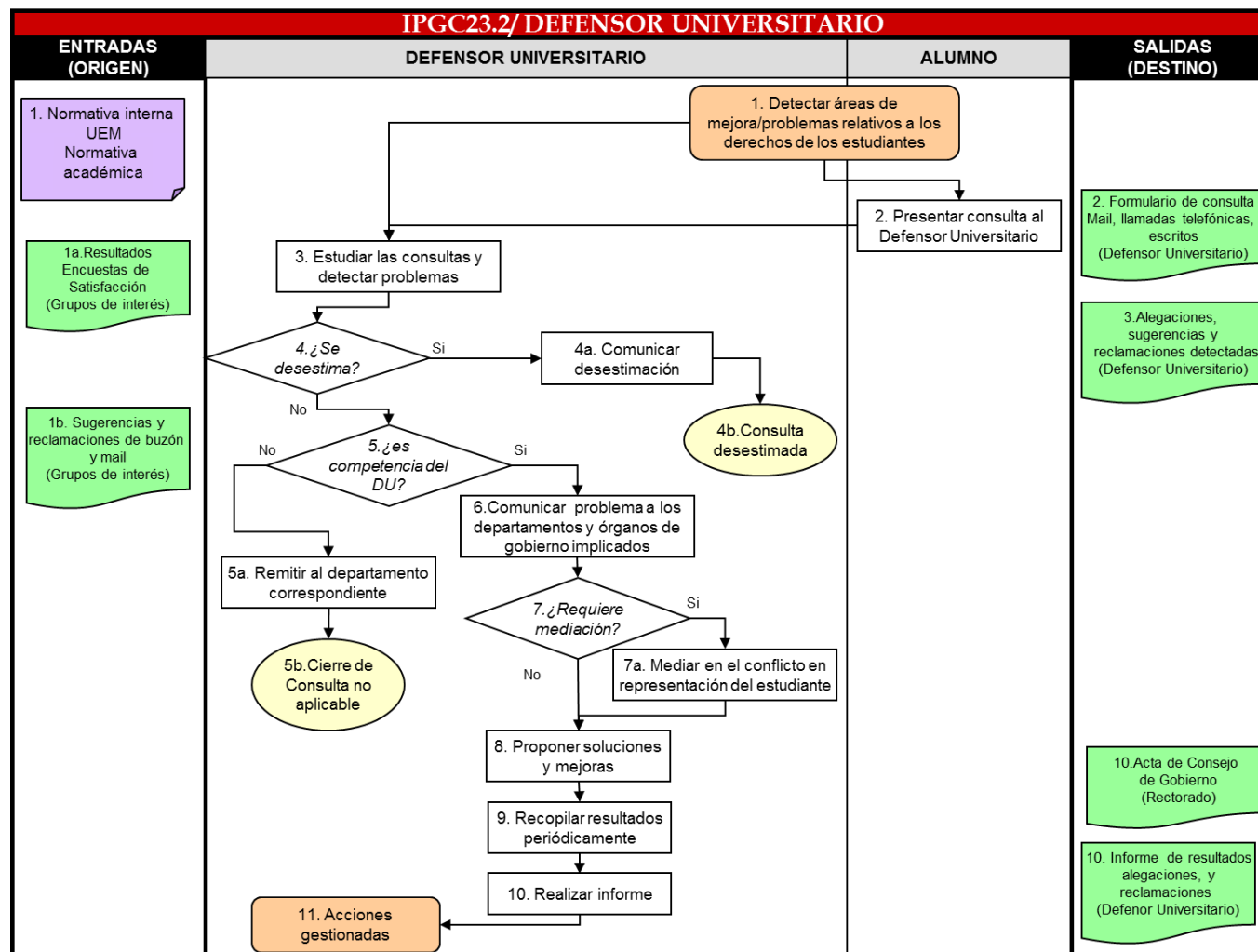
Tanto el Servicio de Estudiante como el Defensor Universitario revisan periódicamente y rinden cuentas de los resultados de su gestión tanto en el Comité de Dirección como en la Junta Académica respectivamente. En estas reuniones se revisan los resultados obtenidos, así como las acciones de mejora a emprender.

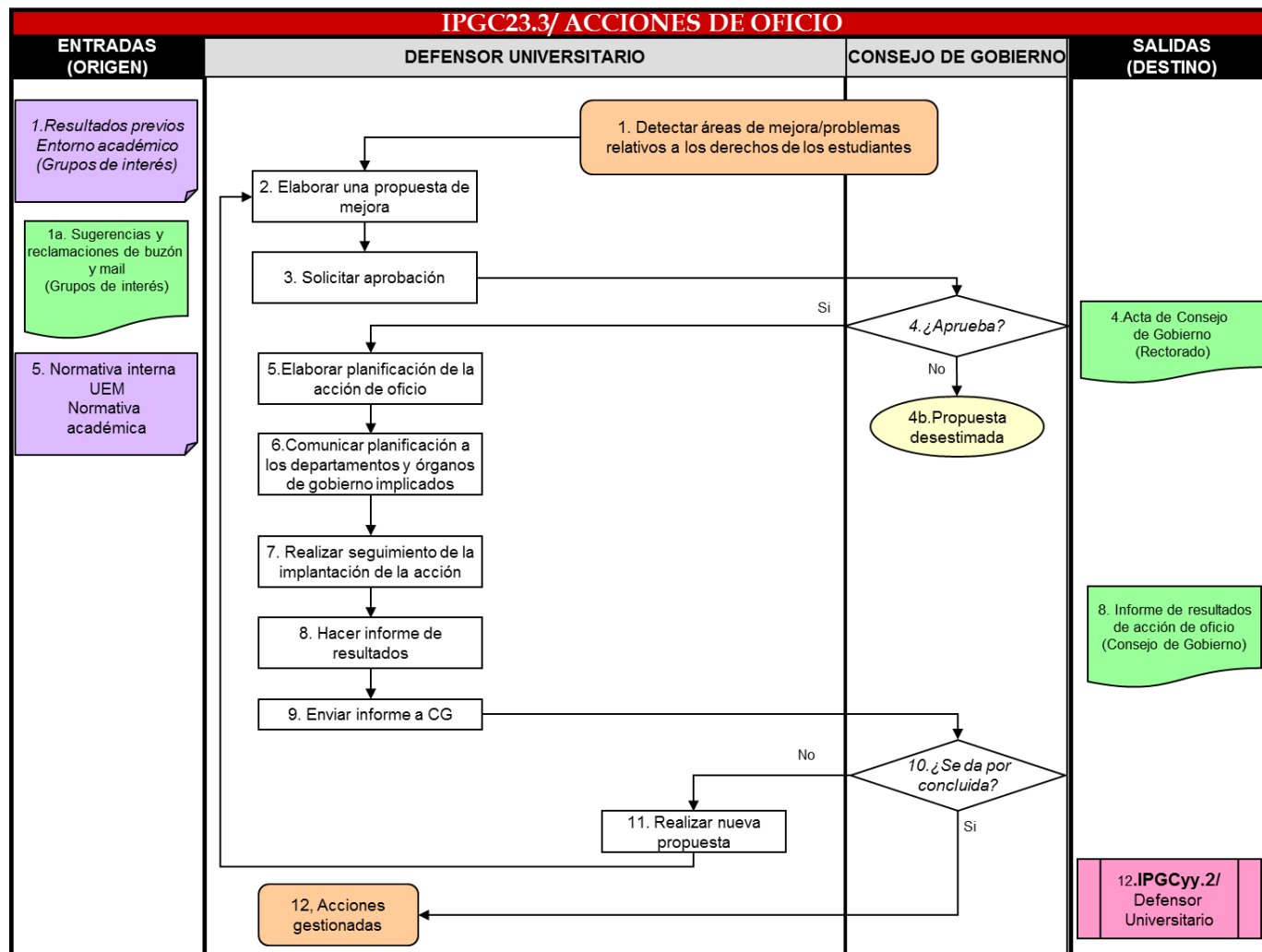
7. DIAGRAMA DE PROCESO



8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO







 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 351 de 371
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 03

9. COMUNICACIÓN

Para el seguimiento de las acciones emprendidas ante una incidencia abierta por un estudiante, tanto el Defensor Universitario como el servicio de Atención al Estudiante, mantienen contacto con las personas de los departamentos responsables de darles solución.

Además, una vez cerrados los tickets o expedientes, se informa al estudiante de la decisión adoptada y de la solución que se va a dar a la incidencia.

La evaluación de los resultados tanto del Defensor Universitario como del servicio de Atención al Estudiante se realiza en el CG. Así como el informe del Defensor Universitario publica el informe anual de resultados.

10. INDICADORES

- Tiempo medio de resolución de las Instancias Generales abiertas por los estudiantes.
- Número total de peticiones y reclamaciones por categorías
- Número de expedientes abiertos por el Defensor Universitario.
- Tiempo medio para la resolución de los expedientes del Defensor Universitario.
- Calidad de la respuesta a la consulta.

11. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del servicio de Atención al Estudiante

- Participantes en el proceso:

- Defensor Universitario:
 - ✓ Atender a los estudiantes en relación a las incidencias que les hayan sucedido
 - ✓ Abrir un expediente y hacer el seguimiento hasta la solución de la incidencia por parte de la UEV
 - ✓ Comunicar al estudiante la solución planteada
 - ✓ Realizar los informes de seguimiento
 - ✓ Publicar el informe anual de seguimiento
 - ✓ Realizar las encuestas de satisfacción
- Responsable del Servicio de Atención al Estudiante:
 - ✓ Evaluar el seguimiento de las Consultas / Instancias Generales abiertas por los estudiantes
 - ✓ Intervenir para agilizar el trámite de las solicitudes y reclamaciones fuera de plazo.
 - ✓ Coordinar el seguimiento por parte de las personas responsables en cada parte del procedimiento
 - ✓ Evaluar y plantear mejoras en el procedimiento de resolución de las incidencias
 - ✓ Realizar informes de seguimiento semanal, mensual y anual.
- Responsables de servicios incluidos en el Área de SE y Coordinadores Académicos:
 - ✓ Dar formación a las personas que tienen acceso a la plataforma para que conozcan los procedimientos de actuación y en el uso de la aplicación informática.
 - ✓ Realizar el seguimiento y solucionar las Instancias Generales.
- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Realizar el seguimiento de las acciones emprendidas por la Dirección de Servicios al Estudiante y del Defensor Universitario.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 352 de 371
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 03

- ✓ Plantear acciones de mejora

12. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el PGC18/ Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Formularios de consulta al Defensor Universitario, Mails y escritos	Defensor Universitario	Electrónico/Papel	5 años
Informes Defensor Universitario	Defensor Universitario	Electrónico/Papel	5 años
Informes de Atención al Estudiante	ATE	Electrónico	1 año
Actas de JA		Electrónico/Papel	3 años
Expedientes abiertos por el Defensor Universitario	Defensor Universitario	Electrónico/Papel	5 años
Actas de las reuniones del Defensor Universitario y los miembros del consejo de delegados	Defensor Universitario	Electrónico	3 años

13. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 353 de 371
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA Nº:

ÍNDICE

1.OBJETO	354
2.ALCANCE.....	354
3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	354
4.DEFINICIONES	355
5.DESARROLLO DEL PROCESO.....	356
5.1. VERIFICACIÓN DE UN TÍTULO	356
5.2. SEGUIMIENTO Y MODIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES	358
5.3. MEJORA DE LA PROGRAMACIÓN FORMATIVA.....	358
5.4.ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES.....	359
5.5. SUSPENSIÓN DE LA ENSEÑANZA.....	359
6.SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	359
7.DIAGRAMA DEL PROCESO.....	360
8.INSTRUCCIONES DEL PROCESO.....	361
8.1. IPGC24.1. SEGUIMIENTO DE LAS TITULACIONES	361
9.ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	362
10.INDICADORES.....	362
11.RESPONSABILIDADES	362
12.REGISTROS	363
13.ANEXOS.....	363

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 354 de 371
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES	EDICIÓN 03

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-9
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-11
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-11
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

1. OBJETO

El presente procedimiento explica la metodología para la implantación de un título en la Universidad Europea de Valencia, garantizando que cumple con las garantías de calidad y con la normativa vigente que marcan los organismos oficiales en materia de educación superior.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las titulaciones oficiales ofertadas por la UEV desde el envío de las memorias de verificación para ser aprobadas por los órganos oficiales a nivel nacional o autonómico, hasta las acciones de seguimiento y acreditación de la titulación para garantizar el desarrollo según la calidad comprometida.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Documento Marco Convergencia Europea, MECD, marzo 2002
- ✓ Guía académica
- ✓ Guía para el desarrollo de nuevas titulaciones
- ✓ Ley 5/2006, de 25 de mayo, de la Generalitat, la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP), órgano de evaluación externo de la Comunitat Valenciana, a los efectos previstos en la Ley Orgánica de Universidades y mediante el Decreto 6/2008, de 18 de enero, del Consell, se aprobó el Reglamento de la AVAP que, en su artículo 3, establece que una de las funciones de la Agència es la acreditación y evaluación de las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario.
- ✓ Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Ordenación Universitaria

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 355 de 371
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES	EDICIÓN 03

- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Misión y visión de la UEV
- ✓ Objetivos de los planes de estudios
- ✓ **PGC03/** Diseño de la oferta formativa.
- ✓ **PGC04/** Desarrollo de la enseñanza.
- ✓ **PGC05/** Definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- ✓ **PGC07/**Gestión de la movilidad
- ✓ **PGC10/**Reclutamiento y selección
- ✓ **PGC11/**Formación del personal docente y no docente
- ✓ **PGC14/**Gestión de recursos y servicios
- ✓ **PGC15/** Información pública
- ✓ **PGC16/** Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ **PGC19/**Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Plan estratégico
- ✓ Política de calidad
- ✓ Programa VERIFICA (ANECA)
- ✓ Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.
- ✓ Real Decreto 534/2013, de 12 de julio, por el que se modifican los Reales Decretos 1393/2007, 99/2011 y 1892/2008.
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- ✓ Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

4. **DEFINICIONES**

- ✓ **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- ✓ **Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- ✓ **Plan de estudios:** Es el diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 356 de 371
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES	EDICIÓN 03

- ✓ **Competencias:** Son el conjunto de habilidades, destrezas, actitudes, valores, emociones y motivaciones que cada individuo o grupo pone en acción en un contexto concreto para hacer frente a las demandas de cada situación
- ✓ **Egresado:** Estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario. En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos.
- ✓ **Perfil de ingreso:** descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.
- ✓ **Programa VERIFICA:** El programa VERIFICA de ANECA evalúa las propuestas de los planes de estudio de títulos diseñados en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior.
- ✓ **Programa ACREDITA:** El programa ACREDITA de ANECA, o la acreditación desde las agencias autonómicas, evalúa la implantación de un título en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior. En el caso de los títulos de Grado debe ser antes de transcurridos seis años desde su última acreditación y en el caso de los títulos de Máster de Posgrado, antes de cuatro años.
- ✓ **AC:** Área de Calidad
- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación
- ✓ **AVAP:** Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva
- ✓ **BOE:** Boletín Oficial del Estado
- ✓ **CFGS:** Ciclos Formativos de Grado Superior
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **DAC:** Director Académico
- ✓ **RUCT:** Registro Universidades, Centros y Títulos
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **VCIA:** Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Verificación de un título

Las propuestas de planes de estudio son validadas por el Decano de la Facultad o Director de Escuela, Coordinador de la Escuela Profesional Europea y el AC y aprobadas finalmente por los Órganos de Gobierno de la UEV. Para ello, se tienen en cuenta los estudios de viabilidad económica de las titulaciones revisados por el Director de Área, Director de Postgrado, o Coordinador del Centro Profesional Europeo de Valencia, junto con el Dpto. financiero. Para completar el diseño formativo, serán el Director de Área, en el caso de Grados, Directores de Posgrado, en el caso de los postgrados, o el Director del Centro Profesional Europeo de Valencia, en el caso de los CFGS, los responsables

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 357 de 371
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES	EDICIÓN 03

de elaborar el plan de trabajo, con los plazos, responsables y recursos necesarios para el desarrollo de las correspondientes materias.

Una vez aprobado el diseño de una titulación de Grado o Máster Universitario, como se explica en el PGC02/Diseño de la Oferta Formativa, el AC colabora con el equipo de coordinación del diseño del título, impartiendo una acción formativa para facilitar la elaboración de las memorias. Además, en el Campus Virtual están disponibles unas plantillas y guías para la elaboración de las memorias de verificación.

En último término, es el AC la responsable de hacer llegar a la ANECA, a través de la sede electrónica del Ministerio, la memoria de verificación de cada titulación, respetando los plazos habilitados a tal efecto, en su caso, por ANECA. La ANECA emitirá un informe final en términos favorables o desfavorables.

Antes de la implantación de los títulos oficiales, se debe solicitar su implantación a la Comunidad Autónoma. El proceso pasa también por la verificación de los títulos por el Consejo de Universidades. Los títulos tendrán carácter oficial una vez inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). Una vez verificados, se publicarán en el BOE.

Una vez que se recibe el informe favorable del título por ANECA, el AC comparte con Coordinación Académica, el Plan de Estudios, para que lo incluyan en la aplicación SIGECA para poder iniciar el proceso de matriculación de los estudiantes, y con Secretaría Académica para que lo archive en Isotools, junto con el informe favorable del título. Por su parte, el Dpto. de Marketing actualiza la página web con los nuevos títulos oficiales, propios y CFGS, a la vez que realiza campañas de marketing oportunas para promocionar el nuevo título, acorde al PGC15/Información Pública y el PGC05/Definición de perfiles y admisión de estudiantes. Si se realiza una modificación en la información a mostrar de una titulación, el Director de Área solicitará a Marketing la actualización de esta información en la página web.

Para garantizar la correcta implantación de los títulos, respetando el diseño validado por los órganos de gobierno y cuando sea necesario, por los organismos oficiales, la Universidad Europea de Valencia ha definido dentro de sus SGIC procedimientos específicos para:

- Tramitar todos los aspectos administrativos necesarios para la admisión de estudiantes (PGC05/Definición de perfiles y admisión de estudiantes_ed4).
- Apoyar y orientar a los estudiantes en el desarrollo de las enseñanzas (PGC06/Programa Mentor) y en su incorporación al mundo profesional (PGC08/Orientación profesional).
- Sistematizar el desarrollo de las titulaciones (PGC04/Desarrollo de enseñanza).
- Gestionar sus Prácticas externas (PGC03/Actividades Académicas Complementarias) y la movilidad de estudiantes (PGC07/Gestión de la movilidad)
- Garantizar los recursos humanos y técnicos necesarios (PGC10/Reclutamiento y selección, PGC11/Formación del personal docente y no docente, PGC13/Gestión de recursos y PGC14/Gestión de servicios).

En el caso de los CFGS, el Coordinador de la Escuela Profesional Europea de Valencia, elaboran la memoria para ser aprobada por el Ministerio de Educación.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 358 de 371
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES	EDICIÓN 03

5.2. Seguimiento y modificación de las titulaciones

En el caso de títulos oficiales ya verificados, el proceso de modificación de títulos, pasa por la verificación por el Consejo de Universidades a través de los protocolos de modificación desarrollados por ANECA.

La actualización de la información relativa a instalaciones, departamentos transversales, sistema de garantía de calidad, etc. de las memorias de títulos oficiales ya verificados, se efectuará en el momento en el que se realicen modificaciones en los planes de estudios, aprovechando así, su notificación al Consejo de Universidades que las enviará para su informe a la ANECA.

Además, a los dos años desde la implantación efectiva de un título, se debe realizar un seguimiento del mismo. Para la realización del seguimiento, el AC recibe una notificación por parte de la AVAP indicándole la lista de títulos de los que se debe de la que se deberá dar feedback a la AVAP. Una vez recibido el correo electrónico, el AC se pone en contacto con el Director Académico correspondiente, indicándole las titulaciones a las que se debe realizar el seguimiento ese año y los plazos. La plataforma para incluir la información relativa al autoinforme de los títulos pertenece a la AVAP.

Una vez evaluada la información aportada, la AVAP emitirá un informe de evaluación del seguimiento, indicando para cada uno de los apartados de la evaluación si la información aportada es: inadecuada, si se deben incluir acciones de mejora o si es adecuada. Para dar respuesta a los aspectos detectados como inadecuados o susceptibles de mejora, los Directores Académicos realizan un documento de alegaciones. Para ello, tanto los Directores Académicos como el AC trabajan para llevar las acciones de mejora oportunas en las titulaciones.

El AC será el enlace entre la AVAP y las facultades a través de su Director Académico, además de colaborar con los diferentes responsables en la elaboración del documento de alegaciones correspondiente.

5.3. Mejora de la programación formativa

Los Directores Académicos de las Facultades/Escuelas, el Coordinador de la Escuela Profesional Europea y los Directores de Posgrado, asegurarán la calidad global de la titulación y su mejora continua. Por ello, aparte de respetar la normativa vigente en relación a la verificación y seguimiento de las titulaciones, cumpliendo con lo establecido en el artículo 27 “renovación de la acreditación de títulos” del R.D 861/2010 y los Criterios y Directrices Europeas para la Garantía de Calidad en la Educación, trabaja en la mejora continua de las titulaciones que se ofertan en la UEV. De esta manera, en las rondas de innovación, se identifican mejoras que puedan ser incorporadas en las titulaciones actuales. En este proceso participan los, Decanos, los Directores de Área, el AC y el Dpto. de Marketing.

El Director de Área, también participa en el proceso de revisión y mejora de los programas a través de las labores de representación de la Facultad ante otras entidades y foros profesionales aporta información relevante de estos grupos de interés necesaria para las revisiones del título.

Las conclusiones extraídas del estudio de los resultados pueden dar lugar a Planes de mejora que son planteados en el CGC y comunicados a los agentes implicados en este proceso para que realicen las modificaciones oportunas en el mismo, mejorando de manera continua los mecanismos de garantía de calidad de los programas formativos de la UEV.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 359 de 371
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES	EDICIÓN 03

5.4. Acreditación de las titulaciones

El proceso de acreditación se lleva a cabo entre el AC y el Director Académico. La realización de la acreditación de una titulación se realiza a los 4 años para los títulos de Posgrado (Máster) y de 6 años para los títulos de Grado y Doctorado, tras la implantación efectiva de un título. Una vez revisado por el organismo oficial, se realiza una visita a la institución para comprobar *in situ* el grado de implantación de la titulación por parte de la ANECA.

5.5. Suspensión de la enseñanza

Cuando la revisión de los Programas formativos indique que no se cumple con las expectativas en relación a un título, los Responsables de programa, Directores del Programa de Postgrado, Directores Académicos de las Facultades/Escuelas o el Director/a de la Escuela Profesional Europea determinarán si los planes de estudios o el título cumplen los criterios para su extinción, en cuyo caso, lo pondrán en conocimiento a sus Decanos y a los Órganos de Gobierno de la Universidad para que la Secretaría General solicite la extinción del mismo.

Asimismo, desde la Secretaría General se validará el calendario de extinción del título en cuestión para garantizar a los estudiantes la continuidad de los estudios hasta su completa extinción. Desde la Facultad o Escuela se llevarán a cabo las acciones oportunas para que se doten de estas garantías a los estudiantes.

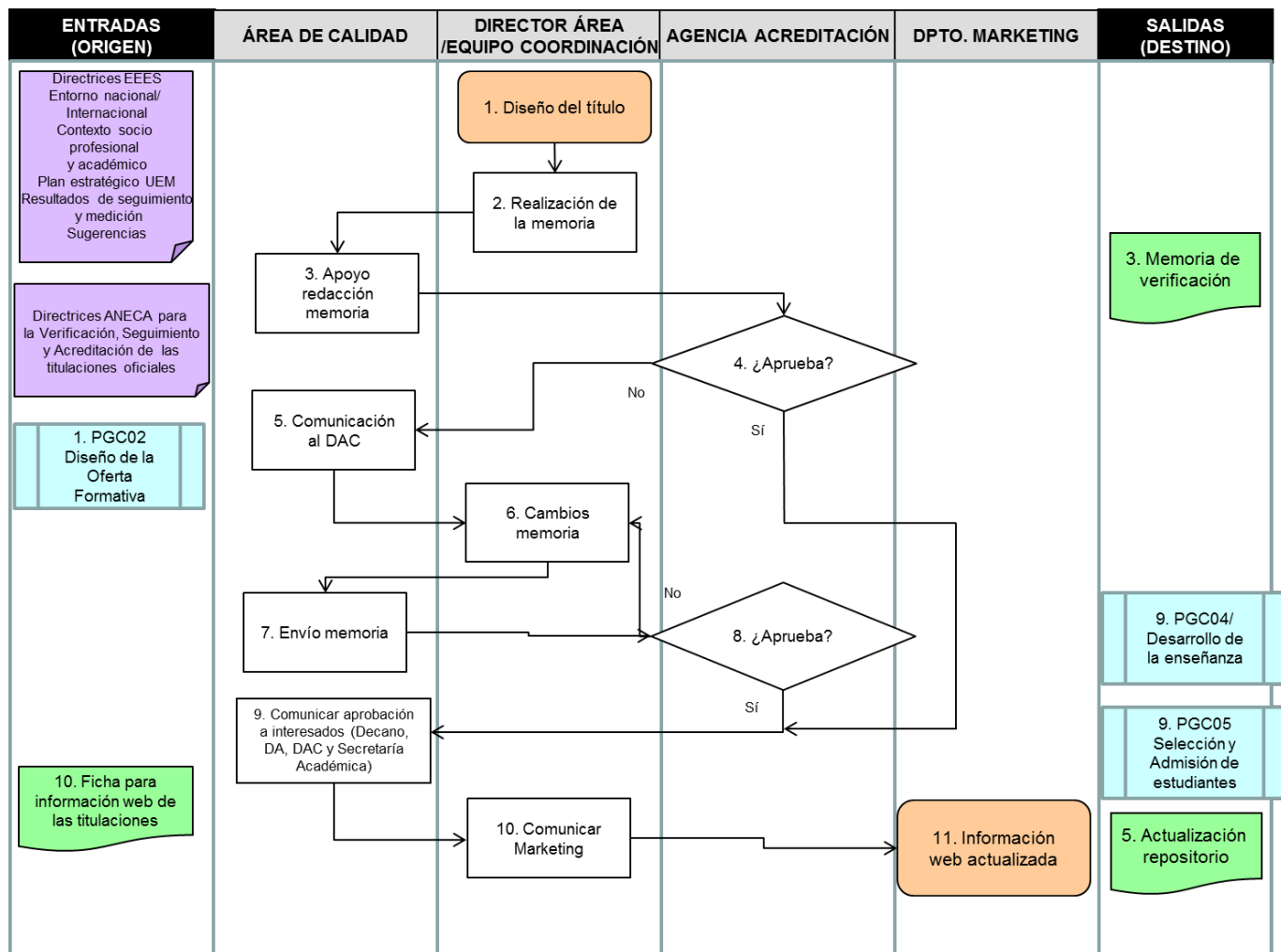
El calendario de extinción será elevado al Consejo de Gobierno para su aprobación y será difundido a los grupos de interés para poder, finalmente, ejecutar el calendario de extinción de manera efectiva, eliminando el plan de estudios o el título de la oferta formativa de la UEV, y en su caso, estableciendo las posibles convalidaciones o reconocimientos con otras titulaciones cuando proceda.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de la Oferta Formativa de la UEV se realiza desde el AC y Secretaría. Para ello, existe un directorio compartido entre ambos departamentos en el que se archivan las memorias verificadas, así como las siguientes modificaciones aprobadas.

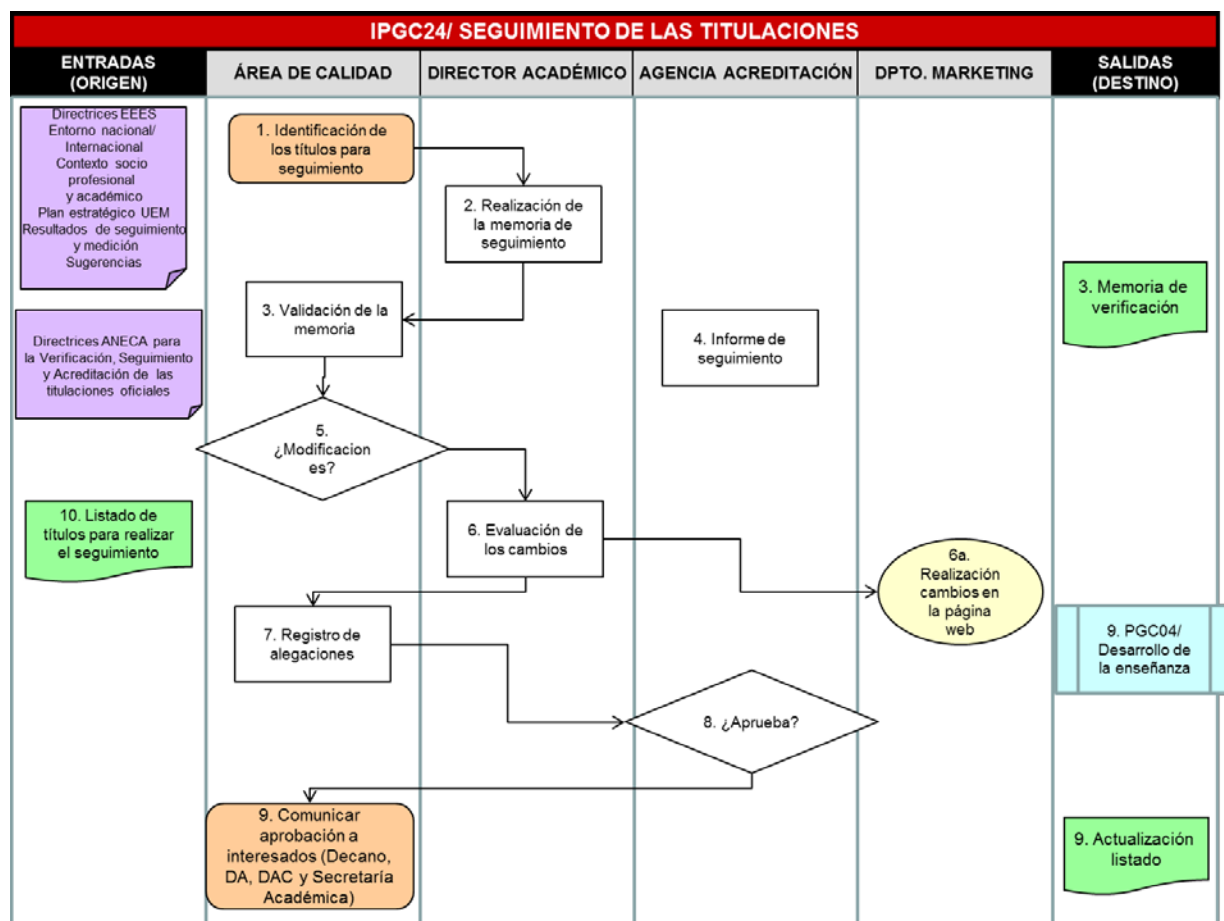
Además, el AC lleva un listado actualizado de las titulaciones, y la información más relevante relativa a cada una de las titulaciones.

7. DIAGRAMA DEL PROCESO



8. INSTRUCCIONES DEL PROCESO.

8.1. IPGC24.1. Seguimiento de las titulaciones



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 362 de 371
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES	EDICIÓN 03

9. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

La oferta formativa de la UEV se comunica a la sociedad a través de la página web de la UEV. Además, la aprobación de un título nuevo o las modificaciones sustanciales que se hayan producido son publicadas en el BOE y en el RUCT. La actualización de la información de las titulaciones le corresponde al Dpto. de Marketing. El Responsable de Área comunicará al Dpto. de Marketing las actualizaciones en la información pública de las titulaciones.

Por su parte, en relación a la comunicación interna, se realizan reuniones de coordinación y seguimiento para la elaboración de las memorias entre el equipo de coordinación y el VCIA.

Una vez aprobado un título por parte de la ANECA, se copia la memoria verificada en un repositorio de documentación compartido por parte de la Secretaría Académica y el VCIA.

10. INDICADORES

- Seguimiento y actualización de la base de datos de seguimiento de los títulos.

11. RESPONSABILIDADES

- Responsable del proceso: Responsable del Área de Calidad.
- Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica:
 - ✓ Actuar como nexo de comunicación entre la UEV y las instituciones nacionales (Ministerios, ANECA, Agencias Autonómicas de Calidad) en lo relativo a la definición, diseño y desarrollo y verificación de los Programas formativos de nuevas titulaciones y sus modificaciones.
- Decano de la Facultad o Director de Escuela, Director de la Escuela Profesional Europea
 - ✓ Aprobar la oferta formativa definitiva que se va a desarrollar
- Dpto. financiero
 - ✓ Realizar el plan de viabilidad de los nuevos títulos y aprobarlo
- Área de Calidad
 - ✓ Realización y actualización de las plantillas y guías para la elaboración de las memorias.
 - ✓ Revisión de las memorias de verificación, seguimiento y acreditación de las titulaciones.
 - ✓ Ser el nexo de comunicación entre los Organismos de certificación y las Facultades/Escuelas
 - ✓ Identificación de mejoras
 - ✓ Dar apoyo a los equipos de coordinación y a los DACs en la elaboración de las memorias de verificación, de seguimiento y acreditación de las titulaciones.
- Equipo de coordinación de la Facultad/Escuela
 - ✓ Elaborar la memoria de verificación.
 - ✓ Identificar mejoras de las titulaciones
- Planificación Académica
 - ✓ Actualizar la titulación en SIGECA

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 363 de 371
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES	EDICIÓN 03

- ✓ Revisar los apartados vinculados a espacios asignados.
- Departamento de Servicios Técnicos /Generales
 - ✓ Revisar los aspectos relacionados con recursos materiales
- Dpto. de Marketing
 - ✓ Actualiza la página web con los nuevos títulos oficiales y propios.
 - ✓ Realiza las campañas de publicidad para promocionar el nuevo título
- Director de Área
 - ✓ Liderar los equipos de coordinación para la elaboración de las memorias.
 - ✓ Comunicar las modificaciones a Marketing para actualizar la página web.
 - ✓ Identificar mejoras para incorporar en las titulaciones
- Secretaría General:
 - ✓ Actualizar la aplicación informática Isotools, con todos los documentos legales.
 - ✓ Responsable de los trámites administrativos con el Consejo de Universidades y la publicación de los planes de estudio en el BOE
- Consejo de Gobierno
 - ✓ Validar la Oferta Formativa.
 - ✓ Validar calendario de extinción de titulaciones

12. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Memorias de verificación	Área de calidad	Informático	Indefinido
Informes de seguimiento de las titulaciones	Área de calidad	Informático	Indefinido
Guías para la realización de las memorias	Área de calidad	Informático	Indefinido
Notificación aprobación de un título	Área de calidad Secretaría Académica	Informático	Indefinido

13. ANEXOS

No aplica

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 364 de 371
	PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y DEPORTE	EDICIÓN 03

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

1.OBJETO	365
2.ALCANCE.....	365
3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.....	365
4.DEFINICIONES	366
5.DESARROLLO DEL PROCESO.....	366
5.1. DETECCIÓN DE NECESIDADES Y PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	366
5.2. DESARROLLO DE LOS PLANES DE ACOGIDA AL ESTUDIANTE.....	366
5.3. ACTIVIDAD UNIVERSITARIA	367
6.SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	368
7.DIAGRAMA DE PROCESO.....	369
8. COMUNICACIÓN	370
9.INDICADORES.....	370
10.RESPONSABILIDADES	370
11.REGISTRO.....	371
12.ANEXOS.....	371

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 365 de 371
	PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y DEPORTE	EDICIÓN 03

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/12/2012	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-7
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	1-7
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Calidad		Responsable de SGIC	Director/a General
Fecha:		Fecha:	Fecha:

1.OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir los mecanismos para garantizar el diseño y la realización de actividades que fomenten la formación integral del estudiante a partir de acciones deportivas, culturales y deportivos.

2.ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades que ofrece la Universidad Europea de Valencia fuera del ámbito puramente académico a todos los estudiantes y que le permiten un desarrollo integral para su plena integración en la sociedad y en el mundo profesional.

3.DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Guía académica
- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Misión y visión de la UEV
- ✓ Modelo Académico de la UEV
- ✓ Objetivos de los planes de estudios
- ✓ PGC14/Gestión de recursos y servicios
- ✓ PGC15/ Información pública
- ✓ PGC16/ Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ PGC19/Satisfacción de los grupos de interés

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 366 de 371
	PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y DEPORTE	EDICIÓN 03

- ✓ Plan estratégico
- ✓ Política de calidad

4.DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **CCPP:** Dpto. Carreras Profesionales
- ✓ **CFGS:** Ciclo Formativo de Grado Superior
- ✓ **DAC:** Director Académico
- ✓ **DAI:** Director del Área Internacional
- ✓ **ECTS:** Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos
- ✓ **PR:** Programa formativo de una titulación
- ✓ **RR.II.:** Relaciones Internacionales
- ✓ **SE:** Servicios al Estudiante
- ✓ **TOP:** Talented, Outstanding People
- ✓ **UEV:** Universidad Europea de Valencia
- ✓ **VCIA:** Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica
- ✓ **VR:** Vicerrectorado

5.DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Detección de necesidades y planificación de las actividades

El SE diseña, a partir de los resultados de anteriores acciones de orientación al estudiante, de la información de la situación del entorno universitario y socio profesional y de la información recogida de los grupos de interés (a través de encuestas, etc.), una serie de acciones de apoyo al estudiante,

Estas acciones se elevan a los Órganos de Gobierno para que aprueben las fichas de actividades que se desarrollarán a partir de acciones concretas coordinadas por el Departamento de Vida Universitaria.

Asimismo, la dirección del Departamento de Vida Universitaria comunica la programación de sus actividades a los grupos de interés implicados mediante distintos medios, para ello cuenta con la colaboración y apoyo de los Departamentos de Marketing y de Comunicación.

Toda la información sobre vida universitaria puede encontrarse en la siguiente página web:

www.valencia.universidadeuropea.es/vida-universitaria

5.2.Desarrollo de los planes de acogida al estudiante

Las **acciones de acogida** que la UEV tiene establecidas para sus estudiantes de Grado, Postgrado y Ciclos Formativos de Grado Superior, son coordinadas por el Área de Servicios al Estudiante junto con el departamento de Marketing, que participa en las labores de comunicación.

Dentro de estas **sesiones de acogida** a nuevos estudiantes se realizan sesiones informativas por titulación, área o Facultad/Escuela/CFGS, en las que se introduce al estudiante en la experiencia universitaria. Así, dentro de este programa se incluyen entre otras, las siguientes actividades:

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 367 de 371
	PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y DEPORTE	EDICIÓN 03

- Presentación del Rector/Rectora /Director de la Facultad/Escuela, del Director del Centro Profesional, en aquellas sesiones de acogida para estudiantes que van a cursar Ciclos Formativos de Grado Superior o del Director de Postgrados en aquellas sesiones de acogida para s que van a cursar Masters.
- Presentación del Rector.
- Explicación genérica de su titulación (Director de área/ Director de Programa de Postgrado.)
- Explicación de servicios transversales asociados a la docencia (Biblioteca, Language Center, RRH, Campus Virtual, vida universitaria, CC.PP., Seguro escolar, Defensor universitario y otros servicios generales – reprografía...etc.-).
- Presentación de los diferentes clubes.
- Actividades de inmersión cultural, lúdicas y deportivas para fomentar la integración de los estudiantes.

En el caso de los estudiantes pertenecientes a programas de movilidad, se realizan sesiones de acogida específicas, como se describe en el PGC07/Movilidad de estudiantes, la primera semana de estancia en la UEV.

Además, para facilitar la integración del estudiante en la vida universitaria, desde el Área de SE se realiza la “semana de Bienvenida” que coincide con la primera semana de curso de los estudiantes de grado y CFGS. Para ello, se realizan reuniones de la persona responsable del Área de SE con representantes de las áreas no docentes y docentes de la universidad para, de esta manera, coordinar las labores de preparación de este evento.

La comunicación se realiza a través de correo electrónico de los estudiantes, en el Campus Virtual y en la página web, en el apartado “Soy alumno” en el espacio reservado para las actividades de Vida Universitaria. También se utilizan las redes sociales para promocionar la asistencia de los interesados.

5.3. Actividad Universitaria

5.3.1. Programa de Altas Capacidades

Este programa se dirige a estudiantes de grados universitarios de la UEV que han demostrado un alto rendimiento académico en las etapas previas a la educación universitaria y que desean beneficiarse del TOP Program (Talented, Outstanding People).

Este programa se dirige a:

- Estudiantes de nuevo ingreso en titulaciones de Grado (primer curso) que han concluido sus estudios previos a la educación universitaria con un excelente expediente académico, un alto nivel de inglés y unas competencias personales sobresalientes.
- Estudiantes de Grado de la UEV que en cursos anteriores han formado parte de los programas de altas capacidades de la Universidad, que hayan demostrado un aprovechamiento satisfactorio del programa correspondiente al curso anterior y que hayan concluido el curso académico anterior con un excelente expediente académico, un alto nivel de inglés y unas competencias personales sobresalientes.

La estrategia de captación y de comunicación se realiza desde el Departamento de Admisiones, previamente a la matriculación del estudiante en la Universidad.

Una vez matriculados, desde el Dpto. de Matrícula envían al AC la lista de estudiantes que forman parte del mismo. El AC realiza la programación y gestiona la comunicación con los estudiantes TOP y se habilita un espacio en el Campus Virtual.

Los estudiantes del programa Top, con la orientación de su mentor, avanzarán progresivamente realizando una serie de actividades. Para conocer qué actividades se incluyen dentro de este

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 368 de 371
	PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y DEPORTE	EDICIÓN 03

programa, en el Campus Virtual está habilitado un espacio exclusivo para estos estudiantes a través del que se informa de las actividades y se habilita la inscripción a los mismos. La gestión de este espacio es responsabilidad del AC.

El seguimiento de la participación en las actividades se realiza mediante hojas de firma que pasa el responsable de la actividad y que hace llegar al AC.

Una vez finalizada la actividad, se realiza una encuesta de satisfacción. Los resultados obtenidos permitirán evaluar el nivel de adecuación de la actividad e incorporar mejoras en el diseño y programación de las mismas.

5.3.2. Clubes.

Desde el Área de SE se coordinan los diferentes clubes de estudiantes en la UEV, que actuará como colaborador en las actividades que tengan previsto realizar.

En la página web de la Universidad se actualiza la información de los clubes, así como también en el Campus Virtual#UEXperience. Desde el Área de SE se recogen inquietudes durante todo el año para consolidar las acciones concretas que consideran los alumnos.

El funcionamiento de los clubes se realiza a través de la autogestión de los propios grupos, contando para ello con el apoyo y recursos que se les facilitan desde el Área de SE.

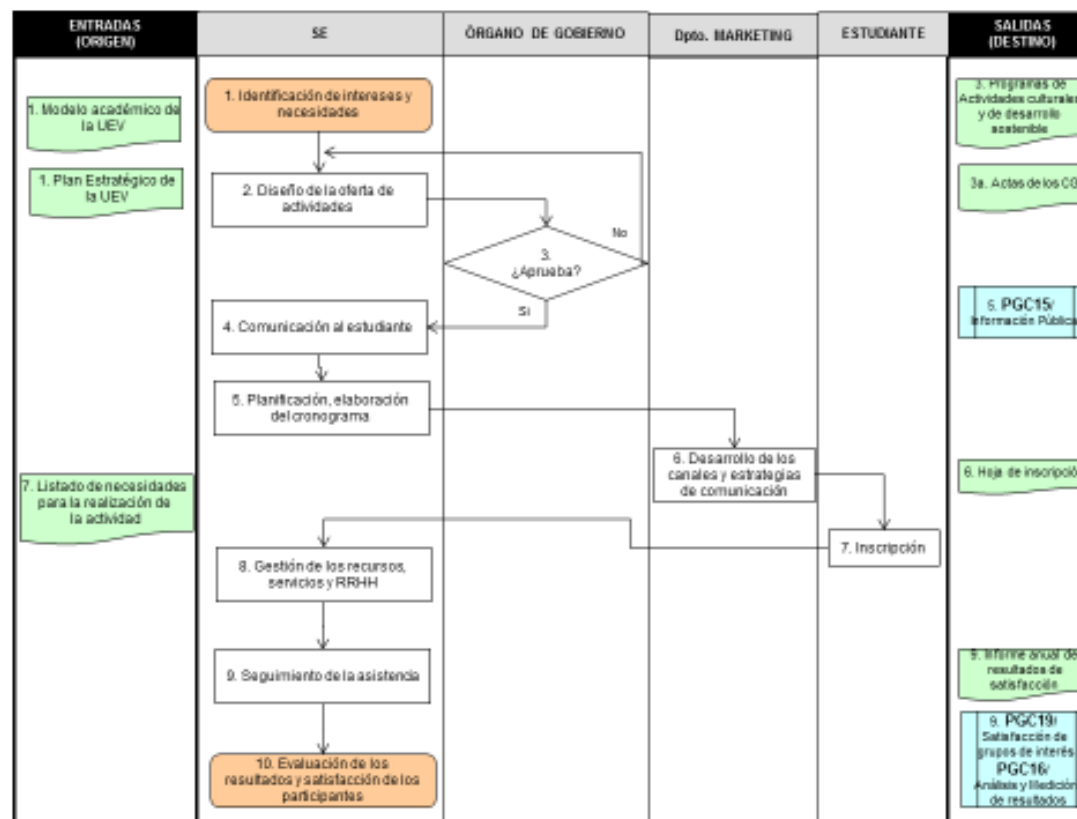
El responsable de este programa en el Área de SE mantiene actualizada la lista de contacto de los coordinadores de los clubes y se comunica con ellos de forma periódica.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el Área de SE actualizándolo cuando se considere necesario. Además, el Área de SE evalúa los resultados obtenidos en el presente procedimiento, a través del correo electrónico o contactos informales con los responsables de los programas del Área de SE, a partir de dichas conclusiones el Área de SE, junto a los departamentos implicados en este proceso, establecerán los planes de acción que estimen oportunos para seguir mejorando.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página 369 de 371
	PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y DEPORTE		EDICIÓN 03

7. DIAGRAMA DE PROCESO



 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 370 de 371
	PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y DEPORTE	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

Desde el Área de SE se informa a los estudiantes todas las semanas a través del foro del Campus Virtual, de la programación de las actividades previstas. Además, en el mismo espacio del Campus Virtual, Vida Universitaria, está habilitada información adicional necesaria para que los estudiantes puedan elegir las actividades que más les interesan, junto con el calendario compartido dónde se informan de las fechas de las diferentes actividades.

Finalmente, en la página web, RR.SS. y tutores, se informa de las diferentes actividades que se realizan en la UEV en cuanto a la promoción de las actividades de desarrollo de la cultura y el compromiso social.

9. INDICADORES

- Índice de participación estudiantil (% estudiantes que participan en clubes, delegados, deportistas,...sobre el total de estudiantes)
- Implantación del plan de sostenibilidad curricular.
- Nº de proyectos FC/FG/FM orientados a temas de responsabilidad social.

10. RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso: SE

Participantes en el proceso:

- SE:
 - ✓ Actuar como nexo de comunicación entre la UEV y los clubes.
 - ✓ Planificar, diseñar, gestionar y coordinar las actividades de los clubes de estudiantes
 - ✓ Evaluar la satisfacción con el programa.
 - ✓ Organizar las sesiones de bienvenida.
- VR:
 - ✓ Planificar, diseñar, gestionar y coordinar los proyectos de voluntariado internacional.
- Área de Calidad
 - ✓ Planificar, diseñar, gestionar y coordinar las actividades del programa Top
 - ✓ Facilitar el listado de estudiantes que forman parte del programa Top
- Directores Académicos / Directores de área / Responsables de programa:
 - ✓ Definir las actividades complementarias que forman parte de “Actividad Universitaria” de su Facultad/Escuela.
- Dpto. Marketing / Director de Área:
 - ✓ Definir las estrategias de captación y comunicación de futuros estudiantes que participen en el Programa de Altas Capacidades.
 - ✓ Con Área de SE y el Dpto. Comunicación, elaborar las estrategias de comunicación de las actividades que se van a llevar a cabo.

 Universidad Europea Valencia LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 371 de 371
	PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y DEPORTE	EDICIÓN 03

- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Aprueban las fichas de Actividades Universitarias de todas las áreas.
 - ✓ Tomar la decisión sobre las actividades de responsabilidad social a desarrollar en la UEV.

11. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el PGC18/ Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Planificación del Área de Calidad	Área de Calidad	Electrónico	2 años
Informe de satisfacción	Área de Calidad	Electrónico	2 años

12. ANEXOS

No aplica