



Universidad
Internacional
de Valencia

MANUAL DE CALIDAD

Facultad de Ciencias de la Salud

De:

 Planeta Formación y Universidades

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 LA UNIVERSIDAD Y SU CONTEXTO.	3
1.2 LOS CENTROS.....	4
1.3 ALCANCE DEL MANUAL	4
1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: MARCO DE REFERENCIA.....	5
2. LA FACULTAD	6
2.1 Estructura organizativa	6
2.1.1 Organigrama	6
2.1.2 Órganos de gobierno, comités y comisiones	7
2.2 Oferta formativa	8
2.2.1 Estudios de grado.....	8
2.2.2 Estudios de máster	8
3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	9
4. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.....	11
5. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES	15
6. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	20
7. RECURSOS Y SERVICIOS	22
8. VINCULACIÓN CON EL MEDIO.....	25
9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SUS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS	26
10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SGC.	28

1. INTRODUCCIÓN

1.1 LA UNIVERSIDAD Y SU CONTEXTO.

La Universidad Internacional de Valencia (VIU) se integra en el ecosistema de educación superior de Grupo Planeta, a través de su división Planeta Formación y Universidades (PFU). Esta red internacional, compuesta por veintitrés instituciones de educación superior, constituye un entorno académico global que favorece la cooperación institucional, la transferencia de conocimiento y el desarrollo de sinergias orientadas a la calidad y la innovación educativa.



En este marco, PFU impulsa un modelo formativo caracterizado por su orientación a la empleabilidad, la adaptación a las demandas del entorno socioeconómico y la incorporación sistemática de metodologías docentes apoyadas en tecnologías digitales. Este enfoque se alinea con los principios de mejora continua, internacionalización y orientación a los grupos de interés que inspiran los sistemas de aseguramiento interno de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

La Universidad Internacional de Valencia fue reconocida oficialmente mediante la Ley 7/2008, de 13 de junio, y sus posteriores modificaciones, y se integra en el Sistema Universitario Valenciano. Su origen está vinculado a una iniciativa de la Generalitat Valenciana orientada a promover la formación universitaria online con proyección internacional. Desde 2014, su estructura de gobernanza responde a un modelo de colaboración público-privada, con participación mayoritaria de Grupo Planeta (70%) y presencia institucional de la Generalitat Valenciana (30%), lo que refuerza su capacidad de alineación con políticas educativas, así como su orientación estratégica y sostenibilidad institucional.

El modelo educativo de la VIU se fundamenta en una modalidad de enseñanza-aprendizaje virtual, que combina actividades síncronas y asíncronas a través de entornos virtuales de aprendizaje. Este enfoque metodológico facilita la accesibilidad, la flexibilidad y la personalización del proceso formativo, elementos clave para garantizar la satisfacción del estudiantado y la consecución de los resultados de aprendizaje previstos. Asimismo, permite la integración de mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua, en coherencia con los principios del Sistema de Gestión de Calidad (en adelante, SGC).

La oferta académica de la Universidad comprende enseñanzas oficiales (grados, másteres universitarios y programas de doctorado), así como formación permanente, estructurada en diferentes ramas de conocimiento: Ciencias de la Salud, Artes y Humanidades, Ciencia y Tecnología, Ciencias Sociales y Jurídicas, Empresa, Educación y Comunicación. Esta oferta se revisa y actualiza

periódicamente, atendiendo a criterios de calidad, pertinencia y adecuación a las necesidades de los grupos de interés, especialmente del entorno profesional y del mercado laboral.

Desde el punto de vista organizativo, VIU se estructura en cuatro facultades (Facultad de Ciencias de la Educación, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, y Facultad de Artes, Humanidades y Comunicación), una Escuela Superior de Ingeniería, Ciencia y Tecnología y una Escuela de Doctorado. Estas unidades académicas constituyen los órganos responsables de la planificación, desarrollo, seguimiento y mejora de las titulaciones, en coordinación con los órganos centrales de la universidad y en el marco de su SGC, garantizando la coherencia en la implantación de las enseñanzas y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

Para ampliar más información puedes consultar la [web de la Universidad](#).

1.2 LOS CENTROS

Si bien la estructura académica de la Universidad se articula en facultades y escuelas, que disponen de autonomía en la planificación, desarrollo y seguimiento de sus titulaciones, la institución opera bajo un modelo de gestión centralizado en los procesos transversales. En este sentido, ámbitos clave como captación, acceso, admisión, matriculación, reconocimientos y otros servicios de apoyo se gestionan de forma unificada a nivel institucional.

Este enfoque permite garantizar la coherencia en la aplicación de políticas y procesos, la homogeneidad de criterios y la eficiencia operativa, así como una gestión integrada de los grupos de interés. Asimismo, facilita la implantación y seguimiento del SGC desde una perspectiva institucional, asegurando la consistencia de los procesos, la comparabilidad de indicadores y el despliegue coordinado de acciones de mejora continua en toda la Universidad.

La oferta formativa de los centros se estructura en áreas de conocimiento. Las titulaciones adscritas a estas áreas se diseñan y desarrollan conforme a un enfoque orientado a la adquisición de resultados de aprendizaje y al desarrollo de competencias alineadas con las necesidades del entorno profesional.

El modelo formativo combina actividades de carácter teórico-práctico, incluyendo el análisis y resolución de casos, el desarrollo de actividades aplicadas y la realización de prácticas externas, lo que contribuye a reforzar la empleabilidad y la adecuación del perfil de egreso. Este enfoque metodológico se revisa de forma periódica en el marco del SGC, incorporando la retroalimentación de los distintos grupos de interés y los resultados de los procesos de seguimiento y evaluación.

Para ampliar más información puedes consultar la [web de los centros](#).

1.3 ALCANCE DEL MANUAL

El alcance del Manual de Calidad de la Facultad incluye la formación online de grados y másteres universitarios impartidos en la Facultad.

Quedan excluidos del alcance los programas de doctorado, dado que, si bien pueden estar vinculados a áreas de conocimiento afines a la Facultad, su gestión académica, organización y aseguramiento de la calidad se realizan a través de la Escuela de Doctorado, que dispone de sus propios mecanismos en el marco del SGC institucional.

Asimismo, en el marco del modelo AUDIT-AVAP, se consideran fuera del alcance del presente Manual los criterios 6. *I+D y transferencia de conocimiento*, en tanto que la Facultad no gestiona programas de doctorado ni estructuras propias de investigación, así como el criterio 8. *Dimensión externa del Centro*, cuyos procesos asociados se gestionan de manera centralizada a nivel institucional. No obstante, la Facultad participa en dichos ámbitos a través de los mecanismos institucionales establecidos, garantizando la coherencia y alineación con las directrices de la Universidad.

1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: MARCO DE REFERENCIA

La Universidad Internacional de Valencia dispone de un SGC concebido para dar cumplimiento a los principios establecidos en el programa AUDIT-AVAP, la Norma Internacional ISO 9001:2015 y el modelo EFQM, configurando un enfoque orientado a la mejora continua, la gestión por procesos y la toma de decisiones basada en evidencias.

Este sistema se articula a través de un conjunto de elementos interrelacionados; órganos de gobierno, responsables, procesos, proyectos, planes de mejora y registros, que garantizan el despliegue efectivo de la Política y los Objetivos de Calidad de la institución. Su alcance comprende tanto el diseño y planificación de la oferta formativa, como el desarrollo, la evaluación de la docencia y los procesos de apoyo asociados, incluyendo asimismo la medición y análisis del desempeño como base para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

Su implantación, promovida por la Dirección General y Rectorado, responde al compromiso de garantizar la calidad académica y elevar la satisfacción de los estudiantes y de otros grupos de interés.

En VIU, los procesos transversales del SGC se gestionan de forma centralizada para todos los centros que conforman la Universidad, garantizando coherencia, eficiencia y unificación de criterios. En lo relativo a determinados aspectos académicos se coordinan desde cada centro de manera particular, lo que permite mantener la proximidad en la gestión académica y atender con mayor precisión las necesidades específicas de cada área de conocimiento.

A continuación, se lista la relación de procesos que conforman el SGC:

- | | |
|--|--|
| ▶ P01. Relación con los Grupos de Interés y Rendición de cuentas | ▶ P14. Compras y gestión de recursos materiales y servicios. |
| ▶ P02. Gestión estratégica | ▶ P18. Gestión de incidencias y reclamaciones |
| ▶ P03. Gestión de la experiencia del estudiantado | ▶ P19. Gestión de la mejora continua |
| ▶ P04. Gestión de la oferta académica | ▶ P20. Gestión y aseguramiento de la calidad |
| ▶ P06. Acompañamiento al estudiantado | ▶ P21. Gestión de las personas |
| ▶ P08. Selección y admisión | ▶ P22. Gestión de la información pública |
| ▶ P09. Matriculación | |
| ▶ P10. Planificación académica | |
| ▶ P11. Desarrollo de la docencia | |
| ▶ P12. Egreso | |
| ▶ P13. Investigación y transferencia | |

Puedes consultar la última versión de nuestro mapa de procesos en [el apartado de calidad de nuestra web](#).

En la Universidad se emplea preferentemente la denominación Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), mientras que el término Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) es habitual en el ámbito de la evaluación y certificación de la calidad universitaria. Ambas denominaciones hacen referencia al mismo sistema, constituido por el conjunto de procesos mediante los cuales la Universidad planifica, despliega, evalúa y mejora de forma continua la calidad de su enseñanza. En consecuencia, ambos términos se utilizarán indistintamente a lo largo del presente Manual.

2. LA FACULTAD

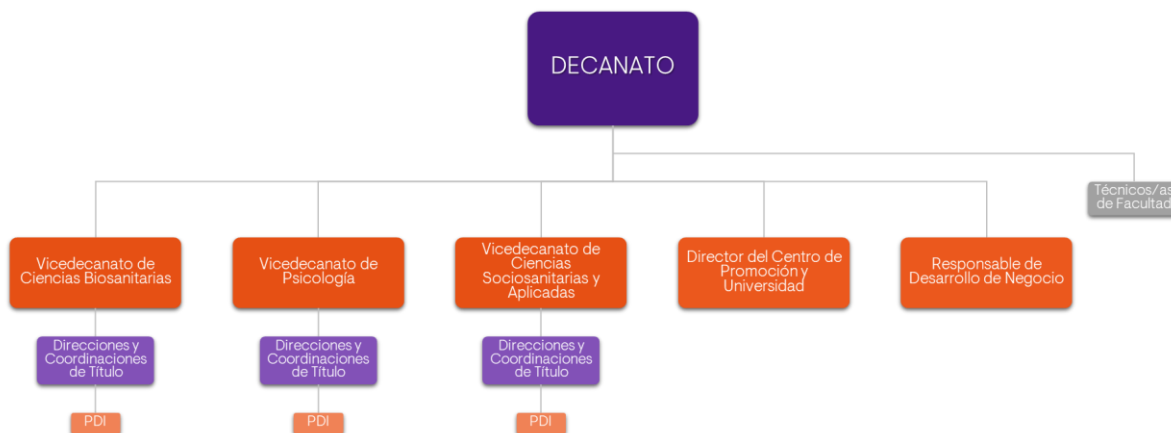
La Facultad de Ciencias de la Salud se encuentra profundamente comprometida con los procesos de transformación y mejora de nuestros sistemas sanitarios, y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por ello ofrece a sus estudiantes una experiencia formativa con una marcada orientación hacia la actualidad y la aplicación inmediata en entornos reales, que prioriza la humanización de la práctica sanitaria, poniendo en el centro de su propósito el trinomio formado por pacientes, familiares y profesionales sanitarios. Esto se complementa con un trabajo orientado a la innovación en la enseñanza clínica, la sostenibilidad de los sistemas sanitarios, el fortalecimiento de la investigación, la diversificación de sus títulos y la internacionalidad.

El desarrollo de la Facultad pasa por buscar ser siempre diversa, amplia y pragmática, tecnológica y cercana a la práctica profesional, pero al mismo tiempo muy humanizada, comprometida con la calidad y la ética en la producción de conocimiento y el desarrollo de la práctica asistencial a las personas sanas o enfermas.

Para cumplir con estos propósitos, la Facultad ofrece una oferta formativa amplia avalada por la oficialidad de sus titulaciones, impartidas por un claustro docente formado por profesionales e investigadores, referentes en sus respectivos campos. A esto suma una exclusiva metodología con foco en actividades formativas basadas en sesiones prácticas con materiales aplicados; y un extenso equipo de *partners* y colaboradores.

2.1 Estructura organizativa

2.1.1 Organigrama





2.1.2 Órganos de gobierno, comités y comisiones

Junta de Facultad

Es el órgano de gobierno de la Facultad y el principal espacio de los distintos grupos de interés del Centro. Está integrada por los miembros del equipo decanal, un/a secretario/a, direcciones de título, profesorado, estudiantado y PTGAS. Entre sus competencias se encuentran redactar su propio Reglamento, organizar, coordinar y supervisar las actividades docentes, promover actividades académicas y de extensión universitaria, velar por el adecuado funcionamiento de los servicios de la Facultad. *(art. 11, Decreto 166/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universitat Internacional Valenciana (VIU))*

Decano/a y Vicedecano/a

El Decano/a ejerce la máxima autoridad académica de la Facultad y ejerce su representación, dirección y gestión ordinaria. Entre sus funciones se encuentra dirigir la actividad académica y organizativa de la Facultad, ejecutar los acuerdos adoptados por los órganos colegiados, velar por el cumplimiento de las directrices institucionales, proponer la asignación del profesorado y promover iniciativas orientadas a la mejora y desarrollo del Centro. Los Vicedecanos/as asisten al Decano/a y asumen las responsabilidades y funciones que les sean delegadas. *(art. 11, Decreto 166/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universitat Internacional Valenciana (VIU))*

Equipo Decanal

Es el órgano colegiado de gobierno responsable de planificar y coordinar las acciones que impactan en el funcionamiento de la Facultad. Está presidido por el Decano/a e integrado por los Vicedecanos/as y el/la Responsable de Desarrollo de Negocio. Entre sus funciones se encuentra definir y realizar el seguimiento de la estrategia y objetivos de la Facultad, establecer las directrices de planificación y gestión de la facultad y sus titulaciones, identificar necesidades de recursos humanos, materiales y tecnológicos, promover iniciativas de impacto social y velar por el cumplimiento de la normativa y la mejora continua.

Comité de Calidad de Centro (CCC)

Es el órgano colegiado responsable de velar por la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad en la Facultad y promover su mejora continua. Está integrado por representantes de los distintos grupos de interés incluyendo Equipo Decanal, PDI, estudiantes, PTGAS y personal técnico de Calidad. Entre sus funciones se encuentran el seguimiento de los objetivos de calidad de la Facultad, el análisis de resultados del Sistema de Gestión de Calidad, la elaboración del informe anual de resultados y del Plan de mejora de centro, así como la rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos.

Comisión Académica de Título (CAT)

Es el órgano responsable de la coordinación académica de cada titulación y de asegurar la calidad de sus procesos de enseñanza-aprendizaje. Está constituida por personal académico

(Vicedecanato, Dirección/Coordinación de Título y PDI) y representantes del estudiantado, de estudiantado egresado, empleadores o tutores de prácticas externas y representantes del PTGAS. Entre sus funciones se encuentran garantizar la coordinación de los aspectos formativos de la titulación, asegurar la consecución de los resultados de aprendizaje previstos, analizar indicadores y resultados académicos, participar en los procesos de seguimiento y acreditación del título y proponer acciones de mejora orientadas al desarrollo y calidad de la titulación.

Puedes consultar todos los órganos de la universidad y sus competencias en [el apartado de calidad de nuestra web](#).

2.2 Oferta formativa

2.2.1 Estudios de grado

Área de Ciencias Biosanitarias

- Grado en Logopedia
- Grado en Nutrición Humana y Dietética

Área de Ciencias Sociosanitarias y Aplicadas

- Grado en Bioinformática

Área de Psicología

- Grado en Psicología

2.2.2 Estudios de máster

Área de Ciencias Biosanitarias

- Máster Universitario en Ciencias Avanzadas de la Nutrición Humana
- Máster Universitario en Dirección y Gestión de Enfermería
- Máster Universitario en Epidemiología y Salud Pública
- Máster Universitario en Fisioterapia Neurológica
- Máster Universitario en Nutrición y Salud

Área de Ciencias Sociosanitarias y Aplicadas

- Máster Universitario en Bioética
- Máster Universitario en Bioinformática
- Máster Universitario en Cuidados de Enfermería en Reanimación y Medicina Intensiva
- Máster Universitario en Cuidados de Enfermería en Urgencias y Emergencias
- Máster Universitario en Dirección Sanitaria y Gestión Clínica
- Máster Universitario en Gerontología y Atención Centrada en la Persona
- Máster Universitario en Investigación Sanitaria
- Máster Universitario en Neurociencia e Investigación en Imagen Neurológica
- Máster Universitario en Prevención en Drogodependencias y otras Conductas Adictivas
- Máster Universitario en Trabajo Social en el Ámbito Sanitario

Área de Psicología

- Máster Universitario en Psicología de la Educación
- Máster Universitario en Neuropsicología Clínica
- Máster Universitario en Prevención e Intervención Psicológica en Problemas de Conducta en la Escuela
- Máster Universitario en Psicología en Infancia y Adolescencia
- Máster Universitario en Psicología de la Intervención Social y Comunitaria
- Máster Universitario en Psicología Jurídica
- Máster Universitario en Psicología General Sanitaria
- Máster Universitario en Terapias Psicológicas de Tercera Generación

Puedes consultar toda la información relativa a la oferta formativa de la facultad [en el apartado de programas de nuestra web](#).

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El proceso **PO2 GESTIÓN ESTRATÉGICA** establece los mecanismos para la definición, aprobación y revisión periódica de la Política de Calidad, descritos en el subproceso **PO2_02B DEFINICIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**.

Una vez definida la Política de Calidad, la Universidad establece su Plan Estratégico trienal, en el que se fijan los objetivos que orientan el desarrollo de la institución y sus prioridades estratégicas. Esta estrategia institucional se comunica anualmente al equipo de la Universidad a través del *kick-off* y de forma específica al PDI mediante el claustro. Asimismo, a mitad de año se realiza un seguimiento de su desarrollo a través del *leaders meeting*, cuyos resultados se trasladan a los equipos por parte de sus respectivos managers.

A partir de este marco institucional, cada centro desarrolla su propio plan estratégico trienal, adaptando las prioridades de la Universidad a su ámbito de actuación y definiendo sus objetivos estratégicos y de calidad (objetivos de calidad). La definición, aprobación y revisión de estos objetivos y de la planificación anual se articula mediante el subproceso **PO2_04B DEFINICIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN ANUAL**. El establecimiento y el seguimiento de estos objetivos de calidad se realiza por el equipo decanal y se analiza en el Comité de Calidad de Centro (CCC) contando con la participación de los grupos de interés.

Para avanzar en la consecución de los objetivos establecidos, cada centro despliega su estrategia mediante los correspondientes planes anuales, en los que se concretan los planes, proyectos y actuaciones que se llevarán a cabo, garantizando su alineación con las prioridades estratégicas de la Universidad.

De la definición, aprobación y revisión de la política y objetivos de calidad queda constancia en las actas del Comité de Calidad del Centro.

A nivel institucional, la Universidad define y revisa su Política de Calidad, integra de forma explícita su compromiso con los valores éticos, democráticos y de desarrollo sostenible (ODS de la Agenda 2030), evaluando sistemáticamente la inclusión transversal de aspectos clave como la libertad académica, la equidad, la diversidad, la inclusión de colectivos vulnerables, la garantía de la libertad sexual y la prevención frente a cualquier forma de discriminación, fraude o riesgo.

Por su parte, el Centro evalúa sistemáticamente la adecuación de dicho marco a su realidad mediante el subproceso **P02_02B DEFINICIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**. Como resultado de este análisis, el Centro se adhiere formalmente a la política de calidad de la Universidad o, si su contexto lo requiere, incorpora sus propias especificidades desarrollando y aprobando una política de calidad propia del Centro. De esta decisión y de la asunción de estos compromisos queda constancia explícita en las actas del comité de calidad del centro.

Con el fin de asegurar que sus principios rectores respondan a las necesidades del entorno, la Universidad identifica sistemáticamente a sus grupos de interés (internos y externos) y articula su participación en la toma de decisiones. Esta gestión se desarrolla operativamente a través del proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, concretándose en la matriz grupos de interés. Asimismo, la implicación activa de estos colectivos se materializa de forma estructurada mediante su representación en los órganos del Centro, recogidos en los órganos de VIU. Todas sus deliberaciones orientadas a la definición, implantación, revisión y mejora de la política y los objetivos de calidad quedan documentadas en las actas de la Junta de Facultad y en las actas del Comité de Calidad del Centro.

Para garantizar que la política y los objetivos de calidad sean conocidos por todos los grupos de interés, la Facultad asegura su difusión formal y pública. Esta comunicación se articula operativamente a través del proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA** y del plan de comunicación. De este modo, los elementos rectores se hacen accesibles a la comunidad y a la sociedad mediante la [apartado de facultad de la web](#) y al personal de la universidad a través del *Site* de procesos y títulos del Info Hub. Asimismo, de su presentación y debate formal en los órganos queda constancia en las actas de la Junta de Facultad y en las actas de claustro.

El despliegue efectivo de la Política de Calidad se garantiza mediante un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que integra normativas, procesos, registros, indicadores y los Órganos de VIU. La estructura general y directrices de este sistema quedan recogidas formalmente en el manual de calidad de VIU. Para asegurar su conocimiento y correcta aplicación, toda la arquitectura documental del SGC se pone a disposición del personal en *Site* de procesos y títulos del Info Hub, mientras que los documentos marco se publican en el apartado de calidad de la [web de la Universidad](#) para garantizar la máxima transparencia.

Para implementar sistemáticamente las mejoras derivadas de la evaluación periódica de los resultados de su política y objetivos de calidad, la universidad cuenta con el proceso **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**, más concretamente a través del subproceso **P20_03 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL SGC**. En este marco se analizan dichos resultados, dejando constancia formal de ello en el informe de resultados del centro.

A partir de este diagnóstico, se despliega el proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, mediante el cual se planifican, ejecutan y monitorizan las acciones correspondientes a través del plan de mejora del centro. Este plan opera de forma coordinada con los planes de mejora a nivel de universidad y de título, abarcando así los tres niveles de mejora con los que cuenta la Universidad. El seguimiento de este plan se lleva a cabo en el comité de calidad de centro, dejando constancia de las decisiones tomadas por este órgano en las actas del Comité de Calidad del Centro.

Para aumentar la transparencia y la rendición de cuentas a los grupos de interés respecto al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad del Centro, la Facultad garantiza el acceso público y sistemático a sus resultados e informes.

Esta actuación se articula operativamente a través del proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, en sinergia con el proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**. Anualmente, se rinde cuentas sobre los resultados ante el Comité de Calidad de Centro y la Junta de Facultad, quedando constancia de ello en las actas del Comité de Calidad del Centro y en las actas de la Junta de Facultad.

Posteriormente, se procede a su difusión pública en la [apartado de facultad de la web](#) mediante el informe de resultados del Centro y el seguimiento de los objetivos de calidad.

4. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Para garantizar la calidad académica de sus titulaciones desde su origen, la Universidad asegura que el diseño de cada programa defina su nivel de cualificación MECES, cumpla con los principios rectores del artículo 4 del RD 822/2021 e integre de forma transversal los valores democráticos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la formación en igualdad y prevención de violencias sexuales según la LO 10/2022.

Las innovaciones formativas y modificaciones de los títulos en la Facultad se articulan operativamente según describe el proceso **P04 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA**, contando con la participación activa de los diversos grupos de interés tal y como se recoge en los Órganos de VIU.

La Comisión Interna de diseño de títulos define los objetivos y el alcance de la propuesta formativa, y establece la planificación para su desarrollo. Posteriormente, la propuesta es analizada por una Comisión Externa (Panel de Expertos) integrada por académicos, empleadores y egresados vinculados al ámbito de conocimiento de la propuesta. Esta comisión aporta una visión externa sobre la pertinencia, adecuación al contexto profesional y alineación con las necesidades del entorno. Dejando constancia de las decisiones tomadas por este órgano en las actas de la comisión interna de diseño y las consultas a la comisión externa de diseño.

Toda la definición estructural del plan de estudios queda recogida formalmente en la memoria de verificación del título.

Para respaldar la calidad y viabilidad de su oferta académica, la Universidad regula el circuito formal de aprobación institucional de sus titulaciones previo a su tramitación ante los órganos de evaluación externa.

Esta fase se gestiona según lo descrito en el proceso **P04 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA**, más concretamente mediante el subproceso **P04_01 PROPUESTA OFERTA ACADÉMICA**. Anualmente se elabora la propuesta de innovación de la oferta académica, la cual se presenta en la Junta de Facultad y en el Consejo de la Universidad que podrán aportar su punto de vista para la mejora continua. La aprobación definitiva es llevada a cabo por la Junta de Gobierno de la Universidad.

El proceso de debate y aprobación queda documentado en las actas de la Junta de Facultad y el certificado del consejo de Universidad y el certificado de la Junta de Gobierno de VIU.

Una vez aprobada la oferta desde el Vicerrectorado de Calidad y Sostenibilidad se coordina el diseño o modificación de las titulaciones en conjunto con la Facultad según establece el **P04 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA**, en el mismo se establecen las aprobaciones de las titulaciones previo a su tramitación ante los órganos de evaluación externa.

Para garantizar el correcto desarrollo de las titulaciones, la Universidad y el Centro aseguran una planificación coordinada de la implantación de los títulos, dimensionando adecuadamente los recursos humanos, infraestructuras y calendario académico requeridos.

Esta fase se gestiona de forma coordinada entre el Decanato y las áreas funcionales de la Universidad según se recoge en los procesos **P04 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA** (concretamente el subproceso **P04_03 LANZAMIENTO TÍTULO**) y **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**. En ella se planifican los recursos humanos, las infraestructuras tecnológicas ([Campus Virtual](#)) la configuración de los grupos, la asignación de la docencia, la distribución cronológica del plan de estudios y la elaboración de las guías docentes del título y de las asignaturas conforme a cada memoria de verificación.

Esta previsión se materializa formalmente en el plan de ordenación docente (POD), el calendario académico de VIU y las guías docentes publicadas, así como la consecuente disposición de esta información en la web del título y en el [Campus Virtual](#).

Para evaluar y garantizar de forma continua la eficacia, actualización y vigencia del ciclo de vida de los títulos de Grado y Máster, la Facultad realiza la revisión periódica anual de sus programas formativos, analizando la consecución de sus objetivos, los resultados de aprendizaje, las tasas de rendimiento y la efectividad de los mecanismos de coordinación docente.

Esta actuación se articula operativamente a través de los procesos **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD** (concretamente los subprocesos **P20_02 AUDITORÍAS Y EVALUACIONES** y **P20_03 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL SGC**), **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA** (subproceso **P11_01 COORDINACIÓN DOCENTE**) y **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**.

Anualmente, la Dirección del Título realiza una revisión técnica y detallada de la titulación, plasmando sus conclusiones en el informe anual de título. Posteriormente, traslada los resultados de este análisis a la Comisión Académica del Título (CAT), órgano que propone acciones de mejora e iniciativas de desarrollo en función del seguimiento de los datos e indicadores, quedando constancia de estas decisiones en las actas de la Comisión Académica de Título (CAT) y trasladándose para su ejecución al plan de mejora de título.

Asimismo, las titulaciones son sometidas a evaluación externa periódica por la *Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva* (AVAP). El resultado de estos procesos es analizado de forma conjunta por el área de Calidad, la Dirección del Título y el Vicedecanato correspondiente, trasladándose las acciones derivadas al plan de mejora de título o, en caso de ser necesario, al plan de mejora de Centro o Institucional.

Para salvaguardar los derechos académicos del estudiantado matriculado en caso de suspensión o extinción de un programa formativo, la Universidad y la Facultad garantizan un procedimiento regulado que asegura la continuidad de los estudios mediante un plan progresivo de extinción y la articulación de mecanismos de tutorización y evaluación hasta la finalización de la titulación.

Esta actuación se rige por lo dispuesto en los procesos **P04 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA** (concretamente el subproceso **P04_05 EXTINCIÓN DE UN TÍTULO**). El proceso inicia con la **P04_01 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA** que se realiza anualmente, se incluye la revisión de necesidad de extinción de algún título, bien por falta de demanda, o por cualquier otro motivo estratégico. La propuesta de suspensión o extinción es analizada por la Comisión de Extinción, quien fija las condiciones específicas del calendario lectivo y los compromisos de atención académica velando por garantizar los plenos derechos de los estudiantes, así como las estrategias de comunicación,

una vez se apruebe. Este plan se presenta a la Junta de Facultad, posteriormente se informa al Consejo de la Universidad y se eleva para su aprobación por la Junta de Gobierno de VIU, tras la cual se formaliza el trámite ante el organismo externo competente.

El procedimiento y las garantías académicas acordadas quedarían registradas formalmente en los planes de extinción de título y su información en las actas de la Junta de Facultad.

Cabe señalar que, hasta la fecha, la Universidad no ha extinguido ningún título impartido en la Facultad.

Para asegurar la rigurosidad académica y la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, la Universidad y la Facultad garantizan que la impartición de las titulaciones de Grado y Máster Universitario se desarrolle en estricta conformidad con las especificaciones aprobadas en las memorias de verificación y con su despliegue operativo en las guías docentes.

Esta coherencia se articula operativamente a través de los procesos **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA** y **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA** mediante mecanismos de seguimiento y coordinación a nivel de título, asignatura y aula virtual.

Previo al inicio de la docencia, la Dirección de Título revisa y aprueba la Guía del Título y las Guías de Asignatura para asegurar que los resultados formativos del aprendizaje, los contenidos, las metodologías, las actividades formativas y los sistemas de evaluación respetan la memoria oficial verificada. A partir de estos documentos, el profesorado elabora las Guías Docentes especificando la planificación temporal y el calendario de sesiones en el [Campus Virtual](#), cuya concordancia es supervisada técnicamente antes del comienzo de las clases.

De la misma forma, durante el curso, se garantiza la coherencia académica de la totalidad de las asignaturas de la titulación mediante claustros y reuniones de coordinación docente periódicas, haciendo un seguimiento continuo del plan de ordenación docente (POD) la carga de trabajo autónomo del estudiantado y la aplicación uniforme de los criterios de evaluación.

La garantía de esta impartición alineada queda formalmente evidenciada en las aulas del [Campus Virtual](#) (donde se encuentran las guías docentes, guías de título, guías de asignatura, calendarios académicos, entre otros) en las actas de reuniones de coordinación docente y en el informe anual de título.

Para responder a las demandas del entorno socioeconómico e impulsar una formación universitaria de calidad, la Facultad asegura que sus programas formativos estén alineados con la estrategia institucional y orientados a un modelo de aprendizaje centrado en el estudiante, garantizando una carga de trabajo (ECTS) razonable, equilibrada y coherente con las expectativas formativas.

Esta articulación se gestiona de forma coordinada a través de los procesos **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, **P03 GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTADO**, **P04 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA** y **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**. El diseño y actualización de los planes de estudios incorporan la voz del entorno profesional a través de las Comisiones Internas y Externas de Diseño y la participación de empleadores y tutores en la Comisión Académica del Título (CAT). Metodológicamente, se promueve un entorno virtual flexible que sitúa al estudiantado en el centro de su aprendizaje mediante la combinación de sesiones sincrónicas, actividades guiadas y evaluación continua. La adecuación y distribución temporal de la carga lectiva se analiza periódicamente supervisando la progresión académica y captando la percepción del alumnado sobre la dedicación real requerida en cada asignatura.

El seguimiento de esta alineación y la factibilidad del plan de estudios quedan documentados en el informe anual de título en las actas de la comisión académica del título, en las guías docentes publicadas y en los resultados de satisfacción del estudiantado.

Para garantizar el cumplimiento de los requerimientos del Real Decreto 822/2021 y respaldar la calidad de sus enseñanzas, la Universidad y la Facultad regulan el proceso formal de toma de decisiones relativo a la aprobación, adaptación y modificación de su oferta formativa en todas las fases del ciclo de vida de los títulos oficiales y propios.

Este circuito de decisión se articula a través del proceso **P04 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA** en el que se realiza los estudios de revisión de la oferta para fundamentar las decisiones sobre innovaciones, modificaciones y extinciones. Ante cualquier propuesta de actualización de un plan de estudios, las Comisiones Internas de Diseño o de Modificación evalúan el alcance de los cambios, clasificándolos en sustanciales o no sustanciales conforme a los criterios normativos. Las modificaciones no sustanciales se aprueban internamente tras el informe del Vicedecanato y el dictamen de la Junta de Facultad, incorporándose directamente al SGC. Por su parte, las modificaciones sustanciales o propuestas de nuevas titulaciones se tramitan ante la Junta de Gobierno de la Universidad para su elevación a la agencia de evaluación externa (AVAP) y posterior notificación al Consejo de Universidades.

La trazabilidad del proceso de toma de decisiones y el cumplimiento normativo quedan documentados en los expedientes de diseño de título, en las actas de la Junta de Facultad.

Para asegurar que sus titulaciones mantengan una permanente relevancia académica y responder a las demandas cambiantes del entorno profesional y científico, la Universidad dispone de sistemas de información que le permiten analizar sistemáticamente el rendimiento de sus programas e identificar la evolución de sus contenidos en el ámbito nacional e internacional.

Esta actuación se gestiona mediante la confluencia coordinada de tres procesos del Sistema de Gestión de la Calidad: el proceso **P03 GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTADO**, que capta la valoración continua mediante el sistema de recogida de voz del estudiantado; el proceso **P04 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA**, que realiza los estudios de revisión de la oferta para fundamentar las decisiones sobre innovaciones, modificaciones y extinciones; y el proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, que articula las sesiones de las Comisiones Académicas de Título (CAT). En estas comisiones se evalúa periódicamente la pertinencia de los contenidos a partir del retorno proporcionado por empleadores, tutores de prácticas externas y profesionales del área, proponiendo los ajustes o revisiones necesarios para la actualización de las titulaciones.

La recogida de datos y la adopción de acuerdos sobre la continuidad, renovación o modificación de los planes de estudio quedan formalmente acreditadas en las presentaciones de estudios de revisión de la oferta académica (SEDO) en las actas de la comisión académica del título (CAT) y en las conclusiones consolidadas en el Informe anual de título.

Para cerrar el ciclo de garantía de la calidad e impulsar la excelencia académica, la Facultad dispone de una metodología estructurada para transformar los hallazgos y recomendaciones resultantes de los procesos de evaluación periódica en acciones de mejora efectivas, cuantificables y con seguimiento continuo.

Esta dinámica se articula operativamente a través del proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, en estrecha coordinación con los procesos **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**. El procedimiento aplica a las áreas de oportunidad identificadas internamente en el informe anual de

título, el informe de resultados del centro y en las auditorías internas, así como a las recomendaciones sugeridas externamente en los informes emitidos por las agencias de evaluación (AVAP). Se analizan las recomendaciones y formulan acciones correctivas y de mejora. Estas actuaciones se incorporan de forma vinculante a la planificación, definiendo responsables, plazos de ejecución e indicadores.

la ejecución y comprobación del impacto de estas medidas quedan formalmente registradas en el plan de mejora del título, en el plan de mejora del centro y en el plan de mejora de la universidad.

La transparencia hacia los grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo y resultados de las titulaciones se garantiza a través del proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA** y el cumplimiento del plan de comunicación. anualmente, la facultad publica en la web de cada título las memorias de verificación, guías docentes, informes de evaluación externa de AVAP, tasas académicas e indicadores de satisfacción, y el decanato presenta el informe de resultados del centro ante la Junta de Facultad y el Comité de Calidad de Centro donde está representados los grupos de interés, quedando documentado en sus actas y en la [web de la Universidad](#).

Para aumentar la transparencia y garantizar la rendición de cuentas los grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de nuestras titulaciones de Grado y Máster, la Facultad asegura el acceso público, veraz y actualizado a toda la información relevante de sus programas formativos.

Esta actuación se articula operativamente según lo descrito en los procesos **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS** y **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**. De acuerdo con lo descrito en el plan de comunicación, se publica en la web las memorias de verificación, guías docentes, tasas académicas, indicadores de satisfacción de los grupos de interés e informes de evaluación externa emitidos por las agencias de calidad.

Asimismo, la rendición de cuentas participativa y bidireccional se formaliza cuando el Decanato presenta el informe de resultados del centro ante el Comité de Calidad de Centro (CCC) y la Junta de Facultad para su análisis y debate con los representantes del PDI, PTGAS y estudiantado.

El compromiso con la transparencia y la difusión pública queda registrado en las actas de la JF y el CCC la publicación de la información en la [web de la Universidad](#), en el [apartado de Facultad](#) y en el [en el apartado de títulos](#).

5. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

La Facultad sitúa al estudiantado en el centro del proceso formativo, disponiendo de un sistema multifuente de recogida de la voz del estudiante que articula mecanismos para captar sus necesidades, expectativas y nivel de satisfacción.

Este sistema integra las encuestas de satisfacción, [el buzón de sugerencias](#), y la participación activa de los representantes del estudiantado en los órganos de VIU, Comisiones Académicas de Título (CAT), Comité de Calidad de Centro (CCC) y Junta de Facultad. Las aportaciones recabadas por cualquiera de estas vías se analizan e incorporan de forma sistemática al ciclo de mejora continua según lo descrito en el **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, garantizando la mejora continua de los procesos.

Para asegurar que la incorporación de nuevo estudiantado a las titulaciones de Grado y Máster se realice bajo criterios de equidad, mérito, transparencia, accesibilidad universal y no discriminación, la Universidad y la Facultad disponen de mecanismos regulados para la orientación previa, verificación de requisitos de acceso, selección e inscripción académica.

Esta fase inicial del expediente del estudiante se gestiona de forma centralizada a nivel institucional mediante la aplicación coordinada de los procesos **P08 SELECCIÓN Y ADMISIÓN** y **P09 MATRICULACIÓN**. Las actividades de captación e información pública previa se despliegan en el marco del plan de comunicación, garantizando la difusión clara de los perfiles de ingreso recomendados y los criterios de ponderación. El Comité de Admisiones evalúa las solicitudes, verificando el cumplimiento de las condiciones de acceso generales y específicas fijadas en las memorias de verificación, así como la admisión condicional o por vías especiales. Una vez validada la documentación y aprobada la admisión, el alumnado formaliza su inscripción a través de las plataformas corporativas.

La trazabilidad y la transparencia de todo el procedimiento de ingreso quedan registradas en los expedientes de admisión, en las actas del comité de admisiones y en los datos publicados sobre la oferta de plazas y criterios en la [web de la Universidad](#).

Para garantizar el adecuado aprovechamiento académico y la progresión del estudiantado de nuevo ingreso, se analiza sistemáticamente la correspondencia entre los perfiles de entrada reales y los perfiles recomendados en las memorias de verificación, diseñando e implantando las medidas de nivelación formativa necesarias para homogeneizar las competencias iniciales.

Esta evaluación se articula operativamente a través de los procesos **P08 SELECCIÓN Y ADMISIÓN**, **P06 ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTADO** y **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**. Las memorias de verificación de los títulos contemplan qué perfiles de acceso deben cursar complementos formativos, estos deberán ser cursados previo al inicio de curso. Una vez iniciado el curso, la Facultad pone a disposición del estudiantado acciones formativas (como cursos cero y recursos de autoaprendizaje en el [Campus Virtual](#)) dirigidos a homogeneizar las competencias de partida del estudiantado y facilitar su adaptación académica. Además, la Comisión Académica del Título (CAT) analiza posibles carencias competenciales o necesidades de refuerzo para alimentar el ciclo de mejora continua del título.

De este balance y nivelación queda constancia en actas de la comisión académica del título (CAT), en las aulas específicas habilitadas en el [Campus Virtual](#) y en las conclusiones consolidadas en el informe anual de título.

Para garantizar el derecho del estudiantado a que le sean valorados sus aprendizajes previos bajo criterios de equidad, rigor académico y transparencia, la Universidad cuentan con procesos y normativa para la evaluación y resolución de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos académicos, así como de la experiencia laboral y profesional acreditada.

Esta gestión se realiza de forma centralizada según lo dispuesto en el proceso **P08 SELECCIÓN Y ADMISIÓN** y la normativa académica institucional aprobada y pública. La Universidad evalúa formalmente cada solicitud realizando un estudio técnico previo donde se analiza la concordancia entre los contenidos, competencias y resultados de aprendizaje de las asignaturas superadas en origen, o de la experiencia profesional alegada, y las materias del plan de estudios de la titulación de destino. La resolución final es notificada de manera individualizada a la persona interesada, garantizando la trazabilidad del expediente y el derecho de reclamación.

El seguimiento del procedimiento y las resoluciones emitidas quedan formalmente documentados en las actas de reconocimiento de créditos y los expedientes académicos custodiados en la plataforma de gestión académica (UXXI).

Para favorecer la adaptación, progresión y autonomía académica del estudiantado en un entorno de aprendizaje virtual, la Universidad y la Facultad disponen de un marco de acompañamiento integral que garantiza la orientación académica personalizada, la atención a la diversidad y el fomento de un clima de convivencia basado en el respeto mutuo.

La gestión y articulación operativa del apoyo y orientación a los estudiantes se estructura transversalmente a través de los procesos **P06 ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTADO**, **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA** y **P12 EGRESO**. La Universidad ofrece acompañamientos en sus primeros pasos en la universidad, en los exámenes, en temas específicos que solicite el estudiantado, entre otros (acciones de acompañamiento). La Facultad presta un apoyo continuo a través de las Direcciones y Coordinaciones de Título y la orientación académica de los docentes. Asimismo, la Universidad cuenta con una Normativa de Convivencia Universitaria y Régimen Disciplinario aprobada y publicada en el [apartado de normativa de la web de la Universidad](#).

La valoración por parte del estudiantado se recoge en las encuestas de satisfacción.

Para garantizar la coherencia pedagógica, la correcta distribución de la carga de trabajo del estudiantado y la alineación de las actividades formativas con los resultados de aprendizaje previstos, la Universidad y la Facultad cuentan con una sistemática de planificación y coordinación docente que aplica a todas titulaciones.

La organización y coordinación del desarrollo de las asignaturas se articulan mediante los procesos **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA** y **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**. Tal y como se recoge en el **P11_01 COORDINACIÓN DOCENTE**, las Direcciones y Coordinaciones de Título celebran claustros de inicio y fin de curso, así como reuniones periódicas por módulos y asignaturas para coordinar las actividades formativas, los criterios de evaluación aplicables y cualquier otro aspecto pertinente. En el caso particular de los Trabajos de Fin de Título (TFT), se habilitan espacios específicos de apoyo a la dirección académica provistos de criterios, rúbricas de evaluación y directrices de tutorización consensuadas. Asimismo, la Comisión Académica del Título (CAT) realiza el seguimiento periódico del desarrollo de la docencia para subsanar cualquier solapamiento o desviación en el despliegue del plan de estudios.

La ejecución y efectividad de la coordinación docente quedan registradas en las diversas actas de reuniones de coordinación docente.

La Universidad despliega la docencia a través del modelo académico de la Universidad, articulado en un modelo educativo de aprendizaje virtual centrado en el estudiante que promueve su autonomía, la interactividad continua y el respeto mutuo en la relación docente-estudiantado.

La articulación operativa de este proceso se gestiona mediante la confluencia de los procesos **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA** y **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**. Las asignaturas combinan sesiones sincrónicas en directo, actividades guiadas y metodologías activas especificadas en las guías docentes, con el aprendizaje flexible y asíncrono que queda evidenciado en el [Campus Virtual](#).

La Universidad y la Facultad garantizan un sistema de evaluación de competencias riguroso, transparente y equitativo, alineado con un modelo pedagógico centrado en el estudiante y sustentado en criterios públicos, objetivos e informados con antelación a toda la comunidad académica.

El desarrollo y garantía del proceso se estructuran bajo el procedimiento transversal **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA** y la Normativa de Evaluación publicada en [apartado de normativa de la web de la Universidad](#). Los criterios, actividades de evaluación y ponderaciones se publican con antelación al inicio del curso en las guías docentes, empleando rúbricas de evaluación para asegurar la máxima homogeneidad y objetividad. En las actividades de carácter colaborativo o grupal se aplican mecanismos de ponderación individualizada del esfuerzo. Asimismo, la integridad académica y la prevención del fraude en el entorno virtual se aseguran mediante la integración de la herramienta de control de coincidencia y antiplagio Turnitin y el sistema de supervisión y verificación de identidad SMOWL en las pruebas de evaluación. El procedimiento garantiza el derecho del estudiantado a solicitar la revisión formal de sus calificaciones ante el profesorado y las Direcciones de Título.

El cumplimiento de las garantías de evaluación queda documentado en los registros del [Campus Virtual](#).

Para garantizar que el aprendizaje práctico y las experiencias de intercambio contribuyan efectivamente al desarrollo de las competencias de las titulaciones, la Universidad dispone de una gestión estructurada que asegura la calidad formativa, la supervisión continua y el cumplimiento estricto de los acuerdos suscritos en las prácticas externas y programas de movilidad.

La planificación y desarrollo de las prácticas externas y los programas de movilidad se gestionan conforme al proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA** y el **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**. La Universidad verifica la idoneidad de los centros colaboradores y formaliza los convenios y proyectos formativos asignados a cada estudiante. La gestión de las estancias de movilidad internacional se coordina con la Oficina Erasmus+.

Para potenciar la empleabilidad del estudiantado, facilitar su incorporación al mercado laboral y garantizar la igualdad de oportunidades mediante el acceso al apoyo financiero, la Universidad y la Facultad cuentan con servicios específicos de orientación profesional y de difusión activa de convocatorias de becas e incentivos al estudio.

Esta actuación se articula institucionalmente mediante la actividad del servicio de carreras profesionales y la gestión coordinada de los canales de comunicación pública corporativos. A través del sitio la [web de la Universidad](#) y del [Campus Virtual](#), la Universidad mantiene informada a la comunidad académica sobre la oferta de becas y ayudas tanto institucionales como públicas. Asimismo, el Servicio de Carreras Profesionales despliega un acompañamiento integral mediante acciones de orientación laboral, gestión de bolsas de empleo, jornadas de empleabilidad, asesoramiento en oposiciones y acceso al empleo público, impulso al emprendimiento y soporte técnico en la tramitación de prácticas formativas.

La continuidad de la relación con el estudiantado tras la finalización de sus estudios se formaliza en el proceso **P12 EGRESO** a través del programa *Alumni*. A través de esta red institucional, se ofrece a las personas graduadas un canal de comunicación permanente, acceso a la bolsa de empleo corporativa y beneficios de formación continua. Asimismo, se fomenta la participación activa del colectivo *Alumni* en la gobernanza de la calidad, integrando a sus representantes en las Comisiones Académicas de Título (CAT) y en las Comisiones Externas de Diseño para la revisión y actualización de los planes de estudios.

Para dar respuesta a las continuas demandas de actualización profesional, la Universidad y promueven un entorno accesible y flexible que impulsa el aprendizaje a lo largo de la vida (*Lifelong Learning*), facilitando la constante recualificación y el desarrollo profesional continuo de la comunidad universitaria y de la sociedad.

Esta actuación se canaliza mediante el despliegue del proceso **P04 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA**, a través del cual la Universidad diseña, actualiza y diversifica su oferta de formación permanente. El catálogo académico contempla másteres de formación permanente, diplomas de especialización, diplomas de experto y programas de microcredenciales que permiten construir itinerarios formativos modulares y adaptables a las necesidades de profesionales en activo. Asimismo, mediante la aplicación coordinada del proceso **P08 SELECCIÓN Y ADMISIÓN** y la normativa de reconocimientos, se garantiza la permeabilidad entre las distintas titulaciones y la valoración académica de los aprendizajes alcanzados en estos programas.

Para garantizar la adecuada defensa de los derechos de la comunidad universitaria y asegurar que las opiniones o disconformidades del estudiantado y demás grupos de interés constituyan una fuente directa de mejora continua, la Universidad dispone de un procedimiento canalizado y transparente para la gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.

Esta actuación se gestiona de forma centralizada mediante la aplicación del proceso **P18 GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES** a través del canal institucional corporativo (VIU para ti). El sistema garantiza el registro, la trazabilidad del expediente, la asignación de responsables para su instrucción y la emisión de una respuesta motivada en los plazos normativamente establecidos.

Para asegurar que todas las actuaciones que afectan a la trayectoria académica y administrativa del estudiantado se adopten bajo los principios de equidad e imparcialidad, la Universidad cuenta con una estructura regulada de órganos y procesos.

Las decisiones relativas a las solicitudes de admisión, los reconocimientos y transferencias de créditos, el progreso y la permanencia, las adaptaciones por necesidades específicas, la evaluación y las alegaciones/reclamaciones académicas son evaluadas y resueltas por órganos cuyas competencias están recogidas en los órganos de VIU. La actuación sistemática de estos órganos según se recoge en los procesos y normativa del SGC garantizan el estricto cumplimiento de los reglamentos institucionales, quedando constancia de las decisiones tomadas en las actas.

Para garantizar el conocimiento claro de sus derechos y deberes a lo largo de toda su trayectoria académica, la Universidad mantiene articulado un marco normativo público, actualizado y accesible que regula todos los procesos y reglamentos vinculados al estudiantado.

Esta actuación se articula en el marco del proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GDIs Y RENDICIÓN DE CUENTAS**. La Universidad, según lo descrito en el **E012 PLAN DE COMUNICACIÓN**, garantiza la difusión pública de la normativa académica de obligado cumplimiento, incluyendo los reglamentos de evaluación, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, uso de herramientas antiplagio/IA, control de autoría y régimen disciplinario. De forma complementaria, a través del [Campus Virtual](#), se pone a disposición del estudiantado la información operativa diaria, que abarca guías de uso del campus, calendarios académicos, guías de asignatura, tutorías y avisos corporativos.

La difusión formal y el acceso público a este cuerpo normativo quedan evidenciados en la publicación en el [apartado de normativa de la web de la universidad](#).

Para asegurar que los procesos orientados al aprendizaje del estudiantado (captación, nivelación, reconocimientos, orientación, coordinación docente, evaluación, prácticas y atención a sugerencias/reclamaciones) mantengan una actualización constante, la universidad cuenta con una sistemática de revisión periódica que garantiza la participación activa de los distintos colectivos.

Esta evaluación continua se articula operativamente mediante la confluencia de los procesos **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, **P03 GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTADO** y **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**. La captación de la percepción del alumnado sobre los procesos orientados al aprendizaje, se lleva a cabo a través del sistema de Recogida de la Voz del Estudiante (encuestas de asignatura y titulación, [buzón de sugerencias](#) y canal de incidencias). Asimismo, el análisis de estos resultados y la formulación de acciones correctivas o de mejora se trabajan de forma colaborativa con la representación formal del estudiantado, del PDI y del PTGAS en los tres niveles de la Universidad: a nivel de título en las Comisiones Académicas de Título (CAT), a nivel de centro en el Comité de Calidad de Centro (CCC) y a nivel de Universidad en el Comité de Calidad Institucional (CCI).

Las aportaciones de los grupos de interés y las consiguientes decisiones de mejora sobre los procesos de aprendizaje quedan registradas en los planes de mejora (de título, de Centro e Institucionales) y en las actas de los comités mencionados en el párrafo anterior.

Para garantizar la máxima transparencia institucional y rendir cuentas los grupos de interés sobre la eficacia de sus programas formativos, la universidad consolida, analiza y difunde periódicamente los resultados de aprendizaje y rendimiento académico alcanzados por el estudiantado en cada una de sus titulaciones.

Esta actuación se gestiona mediante la aplicación coordinada de los procesos **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS** y **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**. Anualmente, se recopilan los indicadores de rendimiento académico; estos datos se integran en el informe anual de título se presentan ante la Comisión Académica del Título (CAT) para que los representantes de los grupos de interés evalúen los logros alcanzados y propongan las mejoras oportunas.

La difusión pública de los resultados académicos y de satisfacción se hace mediante la publicación en la [web de la Universidad](#) y el informe de resultados del Centro en el [apartado de Facultad de la web](#).

6. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

Para asegurar que la Facultad disponga de una plantilla de Personal Docente e Investigador (PDI) suficiente, cualificada y adecuada a las exigencias formativas de sus titulaciones de Grado y Máster, la Universidad y el Centro garantizan un procedimiento sistemático de identificación, dimensión y provisión de sus necesidades de profesorado en cumplimiento de la normativa oficial vigente y de los estándares de calidad.

Esta actuación se articula operativamente mediante la confluencia de los procesos **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA** (subproceso **P02_04 DEFINICIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN ANUAL**), **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA** (subprocesos **P10_02 PLANIFICACIÓN DOCENTE** y **P10_03 ORDENACIÓN DOCENTE**) y **P21 GESTIÓN DE LAS PERSONAS** (subproceso **P21_02 SELECCIÓN Y ACOGIDA**). A partir de la estimación de la carga lectiva requerida para la oferta formativa, se elabora anualmente la planificación docente, determinando el número de puestos, la dedicación, las áreas de conocimiento y los perfiles de competencias necesarios. Posteriormente, Recursos Humanos y el Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación gestionan el circuito de selección y contratación, en caso necesario, asegurando el cumplimiento de los perfiles requeridos y los requisitos de acreditación o experiencia profesional establecidos en la memoria de verificación

La asignación de la docencia a los perfiles del PDI quedan registradas en el plan de ordenación docente (POD) de acuerdo a los perfiles descritos en la memoria de verificación del título. En caso de ser necesaria la selección de nuevo personal, se definen los requisitos para publicar el puesto en la vacante.

El Código Ético constituye el instrumento normativo de mayor nivel en la estructura normativa del Grupo Planeta. Sus principios se desarrollan en las políticas, normas y procedimientos. Representa el compromiso del Grupo con el cumplimiento de las leyes y de los valores éticos que en ellas se defienden. En todos los niveles del Grupo Planeta se velará por la aplicación real y efectiva de los principios éticos.

Para posibilitar la participación activa de los grupos de interés, especialmente del PDI y PTGAS, en la evaluación, desarrollo y mejora continua de la política de personal, Grupo Planeta tiene habilitado un canal directo de comunicación. Esta vía se articula a través del buzón de sugerencias de RRHH, disponible para todo el personal en el apartado correspondiente del Info Hub, asegurando la recepción, el análisis y la tramitación de propuestas relacionadas con la gestión de las personas.

La Universidad aplica una gestión integral del ciclo de vida del personal mediante los subprocesos específicos regulados en el proceso **P21 GESTIÓN DE LAS PERSONAS**, contando con medios sistemáticos para recoger y analizar información sobre sus competencias, desempeño, necesidades formativas, reconocimientos y satisfacción.

Esta recogida de datos se estructura a lo largo del itinerario profesional del personal mediante: la encuesta *OnBoarding* tras el subproceso **P21_02 SELECCIÓN Y ACOGIDA**; la evaluación del desempeño anual en el marco de **P21_03 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**, donde se acuerdan las necesidades de desarrollo; las encuestas de satisfacción aplicadas tras las acciones del subproceso **P21_04 FORMACIÓN**; los incentivos y premios regulados en la instrucción **P21_IT09 INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**; y las entrevistas de salida realizadas en **P21_06 DESVINCULACIÓN**. Asimismo, la satisfacción del profesorado en el proceso de docencia de los títulos se mide sistemáticamente a través del instrumento **P01_F12 INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROFESOR CON EL TÍTULO**.

Como institución perteneciente al Grupo Planeta, la Universidad adopta sus normativas internas, políticas y procedimientos corporativos de gestión de personas, los cuales se fundamentan en el Código Ético del Grupo y resultan de obligado cumplimiento.

Estas normas garantizan que los procesos de selección, evaluación, promoción, reconocimiento y desvinculación se desarrollen mediante criterios justos, equitativos y transparentes, estando toda la documentación normativa accesible para el personal en el correspondiente apartado del Info Hub.

Para garantizar la constante actualización del claustro y favorecer la transferencia directa del conocimiento científico e innovador a las aulas, la Universidad dispone de un marco regulado y de estructuras institucionales destinadas al desarrollo de competencias docentes, investigadoras y tecnológicas.

El fortalecimiento del vínculo entre docencia e investigación y la promoción de nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje se articulan mediante la instrucción **P21_IT09 INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**. En el ámbito de la I+D+i, se otorgan subvenciones a proyectos internos, ayudas a grupos de investigación y soporte a través del Portal de Investigación e iMarina. En el área de innovación, la institución convoca anualmente Proyectos de Innovación Docente, los Premios VIU Edulnnova y el Simposio de Innovación Educativa, contando además con el soporte

tecno-pedagógico del Servicio Apoyo Educativo (SAE) y del CIDEES. Asimismo, el acceso a nuevas metodologías, tecnologías y evaluación en entornos virtuales se garantiza a través del plan de formación del PDI.

La efectividad de estas acciones, el desarrollo de proyectos y el reconocimiento a la labor del profesorado quedan acreditados en las memorias de innovación y en las memorias de investigación.

Para asegurar que la política y las actuaciones institucionales en materia de personal se mantengan adaptadas a las necesidades académicas y organizativas, el Grupo Planeta revisa periódicamente sus políticas, normas y procedimientos y las pone a disposición del personal a través del Info Hub.

La Universidad pone a disposición del personal un buzón de sugerencias de RRHH VIU a través del cual cualquier persona puede poner una sugerencia o queja relacionada con la política y actuaciones que servirán para la mejora continua de las mismas. Asimismo, cuenta con varios mecanismos instaurados en el proceso **P21 GESTIÓN DE LAS PERSONAS** (p. ej.: encuestas, reunión de evaluación de desempeño) que también le sirven para la mejora continua.

En relación a la capacitación del PDI para la prevención, sensibilización y detección en materia de violencias sexuales se han realizado acciones formativas sobre prevención de violencias sexuales e igualdad.

Para aumentar la transparencia y la rendición de cuentas a los grupos de interés respecto a los resultados relacionados con el personal docente e investigador, la Facultad garantiza el acceso público y sistemático a sus resultados e informes.

Esta actuación se articula operativamente a través del proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, en confluencia con el subproceso **P20_03 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL SGC** y el proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**. Anualmente, se rinde cuentas sobre los resultados ante el Comité de Calidad de Centro y la Junta de Facultad, quedando constancia de ello en las actas del comité de Calidad del Centro y en las actas de la Junta de Facultad. posteriormente, se procede a su difusión pública del informe de resultados del Centro en el [apartado de Facultad de la web](#).

7. RECURSOS Y SERVICIOS

Para asegurar que la política y las actuaciones institucionales en materia de personal se mantengan adaptadas a las necesidades académicas y organizativas, el Grupo Planeta revisa periódicamente sus políticas, normas y procedimientos y las pone a disposición del personal a través del Info Hub

La Universidad pone a disposición del personal un buzón de sugerencias de RRHH VIU a través del cual cualquier persona puede poner una sugerencia o queja relacionada con la política y actuaciones que servirán para la mejora continua de las mismas. Asimismo, cuenta con varios mecanismos instaurados en el proceso **P21 GESTIÓN DE LAS PERSONAS** (p. ej.: encuestas, reunión de evaluación de desempeño) que también le sirven para la mejora continua.

En lo referente a la cualificación y desarrollo, anualmente en el marco de **P21_03 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO** se detectan las necesidades formativas, permitiendo acordar qué formaciones recibirá el empleado/a escogiendo entre las ofertadas en el catálogo formación Grupo Planeta. una vez finalizado el periodo de evaluación del desempeño (EDA), se recogen las necesidades formativas de todo el personal y se genera el plan de formación transversal, donde se incluye además contenidos

dirigidos a la prevención, sensibilización y detección en materia de violencias sexuales, así como la igualdad de trato y la no discriminación.

En relación a la capacitación del PTGAS para la prevención, sensibilización y detección en materia de violencias sexuales se han realizado las acciones formativas sobre prevención de violencias sexuales e igualdad.

La Universidad y la Facultad garantizan la participación activa y estructurada de los distintos grupos de interés en la identificación de necesidades, en la valoración de los recursos e infraestructuras y en la evaluación de la prestación de los servicios de soporte.

la universidad garantiza la participación a través del sistema de recogida de la voz del estudiante, recogido en el proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, se obtiene información mediante encuestas periódicas de satisfacción y el canal de incidencias y sugerencias, recogido en el **P18 GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES**. De forma complementaria, el estudiantado, el PDI y el PTGAS de la Facultad mediante su participación en diversos órganos del centro pueden participar activamente, principalmente en las Comisiones Académicas de Título (CAT), el Comité de Calidad de Centro (CCC) y la Junta de Facultad.

La recogida de las aportaciones y su consideración en la toma de decisiones quedan formalmente respaldadas en los resultados de las encuestas, las actas de los órganos mencionados en el párrafo anterior.

La Universidad y la Facultad cuentan con mecanismos sistemáticos para captar, valorar y utilizar la información relativa a las necesidades de dotación, actualización y mantenimiento de los recursos materiales e inmateriales, garantizando el desarrollo de la docencia *online* bajo criterios de seguridad, accesibilidad e inclusión.

Esta captación de información se articula conforme a lo indicado en los párrafos previos. La valoración y tramitación operativa de estas necesidades para la adquisición, conservación y renovación del equipamiento tecnológico y licencias se gestionan conforme al proceso **P14 COMPRA Y GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**. Asimismo, la idoneidad, prevención de riesgos y adaptación de las infraestructuras físicas se evalúan anualmente en el marco auditorías y seguimiento del sistema. Queda constancia de ello en la identificación y seguimiento de requisitos legales de infraestructura.

Asimismo, la descripción y mantenimiento de las infraestructuras tecnológicas se articulan en la instrucción **P14_03_ITO2 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**.

La Universidad y la Facultad garantizan el funcionamiento continuo de sus servicios de apoyo al estudiantado, asegurando su adaptación a la modalidad de impartición *online*, a la diversidad del alumnado y a las necesidades específicas de la titulación.

La gestión y articulación operativa de los servicios de soporte académico, tutorías, atención administrativa y orientación profesional se estructuran transversalmente a través de los procesos **P06 ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTADO**, **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA** y **P12 EGRESO**. La Universidad ofrece acompañamientos en sus primeros pasos en la universidad, en los exámenes, en temas específicos que solicite el estudiantado, entre otros (acciones de acompañamiento). La Facultad presta un apoyo continuo a través de las Direcciones y Coordinaciones de Título, la orientación académica, los espacios específicos de soporte a la dirección de Trabajos de Fin de Título (TFT) en el aula y la gestión centralizada de prácticas externas.

Los procesos de toma de decisiones relativos a la asignación de recursos materiales, tecnológicos y a la contratación de servicios de soporte se articulan de manera coordinada entre el nivel institucional y el de la Facultad, garantizando criterios de equidad, transparencia y trazabilidad presupuestaria.

Conforme a lo dispuesto en el proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, y más concretamente en el subproceso **P02_04 DEFINICIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN ANUAL**, la Facultad define anualmente su planificación operativa e identifican las necesidades de recursos e infraestructuras requeridas para el desarrollo de la docencia y los servicios. Esta previsión se conecta directamente con el proceso **P14 COMPRA Y GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**, el cual consolida las solicitudes, evalúa las prioridades técnicas y coordina la selección de proveedores y la contratación conforme a la planificación presupuestaria aprobada y las directrices corporativas.

La Universidad y la Facultad cuentan con mecanismos sistemáticos para asegurar la adecuación, el mantenimiento, la actualización continua y la mejora de los recursos materiales, tecnológicos y de los servicios de apoyo y bienestar, garantizando su accesibilidad universal y óptimo aprovechamiento por parte de toda la comunidad universitaria.

La gestión operativa, disponibilidad y conservación de estos recursos e infraestructuras se ejecutan conforme al proceso **P14 COMPRA Y GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**, a través del cual se realizan actuaciones periódicas de seguimiento y control técnico. La Universidad realiza la supervisión y mantenimiento de la plataforma digital, las herramientas de la docencia *online* y las instalaciones físicas, asegurando su correcto funcionamiento y el cumplimiento de la normativa legal aplicable en materia de seguridad y accesibilidad. Asimismo, los resultados de este seguimiento alimentan los planes de actuación de la Facultad para acometer las renovaciones o mejoras necesarias.

El seguimiento del mantenimiento, la actualización legal de los recursos y su adecuación quedan formalmente documentados en el registro de control de mantenimiento de instalaciones y en el documento de identificación y seguimiento de requisitos legales de infraestructura.

Las titulaciones que cuentan con clases prácticas presenciales en su plan de estudios se imparten en instalaciones del propio Grupo Planeta o de *partners* de VIU. La gestión se articula según la instrucción **ITSA_P14_GESTION RECURSOS ASIGNATURAS CON PRESENCIALIDAD**, y quedando constancia de ello en los registros de prácticas presenciales.

La Universidad y la Facultad garantizan la transparencia activa y la rendición de cuentas periódica ante los grupos de interés sobre la adecuación y la satisfacción de los usuarios respecto a los recursos materiales, tecnológicos y servicios de apoyo disponibles.

Esta rendición de cuentas se articula mediante el procedimiento regulado en el proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS** en confluencia con el proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**. Anualmente, mediante el **P01_F06_CUESTIONARIO SATISFACCIÓN ESTUDIANTE FIN DE CURSO** se recoge la valoración sobre los recursos y servicios, que se analiza en el informe anual de título presentándose formalmente para su análisis y debate en las Comisiones Académicas de Título (CAT). También a nivel de centro se realiza el análisis en el informe de resultados del centro, cuyos resultados se presentan ante la Junta de Facultad y posteriormente se publica en el [apartado de facultad de la web](#).

8. VINCULACIÓN CON EL MEDIO

La Facultad atribuye al Equipo Decanal la responsabilidad de definir, hacer seguimiento, ejecutar la política y los objetivos de extensión universitaria y proyección social. Estas acciones forman parte de la estrategia del Centro, recogida en el **E005 PLAN ESTRATÉGICO TRIENAL**. Corresponde asimismo al Equipo Decanal valorar la aprobación y el desarrollo de cada actividad y garantizar que disponga de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios, conforme al **P14 COMPRAS Y GESTIÓN DE RECURSOS**. El cumplimiento de este criterio queda recogido en la instrucción **ITSA_P01_03 ACCIONES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**.

La identificación de los grupos de interés y la determinación de sus necesidades y expectativas se desarrollan a través del proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, que establece la elaboración del mapa de grupos de interés, la detección de sus necesidades y expectativas y la evaluación de su satisfacción.

La instrucción **ITSA_P01_03 ACCIONES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**, de forma complementaria establece que, para el diseño de cada acción, se identifiquen expresamente los grupos de interés implicados y sus vías de participación, de manera que las actividades desarrolladas respondan a demandas reales del entorno.

La aprobación y el desarrollo de las actividades de extensión universitaria y proyección social en la Facultad se rigen por los mecanismos descritos en la instrucción **ITSA_P01_03 ACCIONES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**.

La correcta ejecución de las acciones de extensión universitaria y proyección social se garantiza mediante la aplicación de la **ITSA_P01_03 ACCIONES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**. La disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos se apoya además en el proceso **P14 COMPRAS Y GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**.

La difusión y comunicación de las actividades de extensión universitaria y proyección social se articula mediante el proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, el proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA** y las directrices establecidas en el **E012 PLAN DE COMUNICACIÓN**.

La **ITSA_P01_03 ACCIONES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA** establece mecanismos específicos de difusión adaptados a la naturaleza de cada actividad. En el caso de eventos abiertos, la Facultad coordina con el área de Marketing la publicación de información a través de la [web de la Universidad](#), campañas de correo electrónico, redes sociales y otros canales corporativos. En el caso de actividades dirigidas al alumnado, la comunicación se realiza a través del [Campus Virtual](#), aulas virtuales, Teams y correo electrónico institucional.

Asimismo, la Facultad mantiene publicada información sobre actividades de extensión universitaria y proyección social en los apartados de [noticias](#) y [eventos de la web de la Universidad](#), facilitando el acceso a la información por parte de la comunidad universitaria y de otros grupos de interés.

La Facultad garantiza la mejora continua de sus actividades de extensión y proyección social mediante la recogida sistemática y el análisis de datos de impacto, y mediante la incorporación de las oportunidades de mejora detectadas en el **E017 PLAN DE MEJORA DEL CENTRO**. Todo ello se desarrolla en el marco de los procesos **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA** y **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**. Tal como establece la **ITSA_P01_03 ACCIONES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**, al finalizar cada acción se recoge la valoración de los participantes mediante el cuestionario «¡Ayúdanos a mejorar!». El Comité de Calidad del Centro analiza los resultados y,

cuando resulta necesario, propone acciones de mejora que se incorporan al plan de mejora del centro. Este análisis queda documentado en las actas del Comité de Calidad del Centro.

La transparencia y la rendición de cuentas sobre las actividades de extensión universitaria y proyección social se gestionan mediante el proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**.

Los resultados de las acciones de extensión universitaria y proyección social quedan recogidos en el informe de resultados del centro. de éstos se rinde cuentas en el Comité de Calidad de Centro y en la Junta de Facultad. todas sus deliberaciones orientadas a la revisión y mejora quedan documentadas en las actas de estos órganos. Asimismo, tanto los resultados como las actividades más relevantes se publican en la [web de la Universidad](#).

9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SUS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS

Para garantizar un conocimiento riguroso y actualizado del desempeño de la oferta académica y de la eficacia de los procesos de apoyo, la Universidad y el Centro disponen de una sistemática centralizada para la recopilación, consolidación y análisis de los datos e indicadores derivados del desarrollo de los programas formativos y de las actividades institucionales.

Esta sistemática se articula a través del proceso **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**, concretamente mediante el subproceso **P20_03 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL SGC**. En cada ciclo académico, la información obtenida se analiza y consolida en el informe de resultados del centro y en el informe anual de título, que permiten evaluar los resultados alcanzados, identificar fortalezas y detectar posibles áreas de mejora.

Con el fin de garantizar la transparencia y facilitar el acceso a la información por parte de los grupos de interés, los resultados se difunden públicamente de acuerdo con lo establecido en el plan de comunicación, [el apartado de calidad](#) y del en el [apartado de Facultad de la web](#).

Con el fin de garantizar que la información publicada sobre las titulaciones y actividades del Centro sea rigurosa, transparente y coherente con las memorias de verificación ([en el apartado de programas de nuestra web](#)), la Facultad dispone de un circuito establecido de revisión, supervisión y validación previa a su publicación.

Esta actuación se articula a través del proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**, que establece los mecanismos de coordinación y control necesarios para asegurar la fiabilidad y actualización de los contenidos difundidos. En este marco, las Direcciones de Título revisan la adecuación técnica de la información relativa a sus titulaciones, contrastándola con las correspondientes memorias de verificación ([en el apartado de programas de nuestra web](#)), y coordinan con el área de Marketing su publicación y actualización en la [web de la Universidad](#).

La trazabilidad de este circuito y la evidencia de las solicitudes de actualización y de los controles de revisión previa quedan recogidas en el registro de solicitudes de actualización.

La planificación y gestión de la información dirigida a los grupos de interés se regula a través del proceso **P01 RELACIÓN CON LOS GDIs Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, concretamente mediante el plan de comunicación, que establece de forma estructurada y comprensible las necesidades de información de cada grupo de interés, definiendo qué información debe comunicarse, a quién, cuándo y a través

de qué canales. Esta planificación contempla tanto el ámbito institucional de la Universidad como el ámbito específico del Centro.

El plan de comunicación recoge los contenidos que deben ponerse a disposición de los distintos grupos de interés, entre los que se incluyen la oferta formativa; los objetivos de las titulaciones; los planes de estudio y las guías docentes; los resultados de aprendizaje de los egresados; las políticas de acceso y admisión; las metodologías de enseñanza-aprendizaje y los sistemas de evaluación; la movilidad; y los mecanismos de gestión de reclamaciones, quejas, alegaciones, sugerencias y felicitaciones. Asimismo, contempla la información relativa a las posibilidades de continuidad de los estudios, las oportunidades de empleo y los ámbitos de desempeño profesional, así como los criterios y procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.

El plan incluye también la comunicación de los temas tratados y acuerdos alcanzados en los órganos de representación y decisión del Centro; los servicios y recursos disponibles; los resultados de la enseñanza, tanto previstos como efectivamente obtenidos, incluyendo los indicadores de rendimiento académico, aprendizaje y satisfacción de los distintos grupos de interés; y los resultados de las evaluaciones externas realizadas a las titulaciones ofertadas. Asimismo, contempla la difusión de los resultados de las actividades de I+D+i y transferencia del conocimiento, de las iniciativas de vinculación con el medio y de las actividades relacionadas con la dimensión externa del Centro.

De este modo, el plan de comunicación constituye el marco de referencia para asegurar que la información relevante se identifica, organiza y difunde de forma planificada, transparente y adaptada a las necesidades de los distintos grupos de interés, favoreciendo el acceso a la información y la rendición de cuentas tanto a nivel institucional como de Centro.

Con el objetivo de garantizar que la información puesta a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad se mantenga actualizada, sea fiable y accesible, la Facultad aplica mecanismos de revisión, control y evaluación de sus canales de información pública.

Esta actuación se articula mediante la aplicación coordinada de los procesos **P18 GESTIÓN DE INCIDENCIAS, NO CONFORMIDADES Y RECLAMACIONES**, **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD** y **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**, que permiten detectar posibles desviaciones, corregirlas y establecer acciones de mejora cuando resulta necesario.

Como mecanismo de control preventivo, antes del inicio de cada curso académico, la Dirección de cada Título cumplimenta un *checklist web* para verificar que la información requerida está publicada, es correcta y se encuentra actualizada. Asimismo, en el marco del plan anual de auditorías internas del SGC, se comprueba la adecuación y coherencia de la información publicada en la web. Cuando se detectan incidencias o no conformidades, estas se gestionan conforme a los procedimientos establecidos en los procesos correspondientes, adoptando las medidas correctivas o acciones de mejora que procedan.

la trazabilidad de estas actuaciones queda respaldada mediante las evidencias documentales correspondientes: el *checklist web*, el informe de auditoría interna, el registro de incidencias y no conformidades y los planes de mejora institucionales, que permiten acreditar el seguimiento realizado y las actuaciones adoptadas para asegurar la calidad y actualización de la información pública.

Con el fin de reforzar la transparencia y garantizar la rendición de cuentas ante los Gdls, el centro dispone de mecanismos para informar sobre los resultados de la publicación y difusión de

información relativa a sus programas formativos, así como sobre el resto de las actividades desarrolladas en el marco del SGC.

Estos mecanismos se encuentran regulados en el **PO1 GESTIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS GDI Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, concretamente en el plan de comunicación, en el que se establecen los procedimientos para comunicar y rendir cuentas sobre los resultados de las actuaciones de publicación y difusión de información.

La aplicación de estos mecanismos se evidencia mediante la presentación de la información correspondiente ante los órganos de gobierno del centro, en particular, la Junta de Facultad y el Comité de Calidad del Centro, en los que participan representantes de los grupos de interés. Como evidencia de esta actividad, se generan las actas de la Junta de Facultad.

10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SGC.

Para asegurar que el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) se mantenga actualizado, responda a la estrategia institucional y constituya un instrumento eficaz para la mejora continua del Centro, la Universidad y la Facultad definen con precisión los órganos con competencia resolutoria y la sistemática para la aprobación, revisión y control del sistema.

La responsabilidad del control y aprobación del SAIC recae a nivel institucional en el Vicerrectorado de Calidad y Sostenibilidad y en el Comité de Calidad Institucional (CCI). Este ciclo de revisión periódica se articula formalmente a través de los procesos **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA** y **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD** (subprocesos **P20_01 PLANIFICACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD** y **P20_03 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL SGC**). Las modificaciones del Manual de calidad de VIU, del mapa de procesos, procesos y subprocesos se someten a la revisión del CCI antes de su aprobación definitiva.

El control documental del SGC se describe en el proceso **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**, en el subproceso **P20_04 GESTIÓN DOCUMENTAL** y en la instrucción de trabajo **P20_04_IT06 REVISIÓN, GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS DEL SGC**.

El ciclo de mejora continua de la Universidad se articula a través de los procesos **PO1 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (GDIS) Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, **P18 INCIDENCIAS, NO CONFORMIDADES Y RECLAMACIONES**, **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA** y **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**, que, de forma coordinada, garantizan el mantenimiento, la evolución y la mejora continua del Sistema de Garantía de Calidad (SGC).

Estos procesos permiten recopilar y analizar la información necesaria para evaluar el funcionamiento del SGC e identificar oportunidades de mejora. En concreto, el **PO1 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (GDIS) Y RENDICIÓN DE CUENTAS** regula los mecanismos de recogida de la voz de los grupos de interés, incluidas las encuestas de satisfacción, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas. El **P18 INCIDENCIAS, NO CONFORMIDADES Y RECLAMACIONES** establece los mecanismos para la gestión y el análisis de las incidencias internas y externas y las no conformidades, así como de las reclamaciones. Por su parte, el **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD** contempla la información relativa al funcionamiento y los resultados del SGC, que permite evaluar su eficacia e identificar posibles ámbitos de mejora.

A partir del análisis conjunto de esta información, el **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA** establece el marco para identificar, priorizar y desarrollar, cuando procede, los correspondientes planes de

mejora, de acuerdo con el nivel de actuación que corresponda: institucional, de centro o de título. De este modo, se garantiza que las decisiones de mejora se fundamenten en evidencias y se orienten al fortalecimiento del SGC y a la mejora de la calidad.

En el ámbito de centro, la participación e implicación de los grupos de interés se canaliza, entre otros mecanismos, a través [del buzón de sugerencias](#) y de su representación en los órganos colegiados correspondientes: el Comité de Calidad de Centro (CCC), la Junta de Facultad y las Comisiones Académicas de Título (CAT). Estos órganos contribuyen al análisis de los resultados, la identificación de necesidades y oportunidades de mejora, y el seguimiento de las actuaciones acordadas en sus respectivos ámbitos de responsabilidad. Todo este análisis quedará reflejado en las actas de los órganos mencionados.

La Universidad garantiza el acceso transparente y centralizado a la documentación vigente del SGC a través del Site de procesos y títulos del Info Hub. en este repositorio oficial se mantiene publicada la versión actualizada del Manual de Calidad de VIU, el Mapa de procesos, la codificación de los procesos transversales, las instrucciones técnicas y los formatos asociados. La medición, análisis y mejora del sistema se articulan de forma fiel mediante la interconexión de los procesos **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS, P18 GESTIÓN DE INCIDENCIAS, NO CONFORMIDADES Y RECLAMACIONES, P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA y P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**, constituyendo la evidencia pública y operativa del sistema.

Con el fin de garantizar que el SGC sea conocido y aplicado eficazmente en la Universidad y, específicamente, en el ámbito del centro, se dispone de diferentes mecanismos y acciones de acogida, información, comunicación y formación dirigidos a favorecer su conocimiento e integración en la actividad universitaria. Entre ellos, destacan los siguientes:

- Acogida al PDI, que facilita la incorporación del profesorado y su conocimiento del funcionamiento de la Universidad y del SGC.
- Manual de bienvenida VIU, que facilita la incorporación del PTGAS e incluye un apartado de presentación del SGC y el compromiso de VIU con la calidad.
- Centro de ayuda al PDI, que proporciona información y recursos de apoyo para el desarrollo de su actividad.
- Apartado de Calidad del [Campus Virtual](#), espacio del Vicerrectorado de Calidad accesible para el PDI desde el menú principal del Campus.
- Info Hub, Site de procesos y títulos, que facilita el acceso a la documentación del SGC y a la información relativa a los procesos y titulaciones.
- Acciones de sensibilización sobre el SGC, orientadas a fomentar su conocimiento e implicación.
- [El apartado de calidad de nuestra web](#), que garantiza la difusión y el acceso público a la información relevante sobre el SGC.
- Sesiones de formación sobre el SGC dirigidas a la Facultad, destinadas a reforzar el conocimiento de sus procesos, responsabilidades y mecanismos de mejora.

Todas estas actuaciones se desarrollan en consonancia con las directrices establecidas en el plan de comunicación, que constituye el marco de referencia para la difusión de la información y el despliegue de las acciones de comunicación.

La ejecución de estas iniciativas y el despliegue formativo e informativo del SGC quedan evidenciados mediante los registros de acciones de sensibilización y formación del SGC, la información publicada en [el apartado de calidad de nuestra web](#), los recursos disponibles en el [Campus Virtual](#) y en el Site de procesos y títulos del Info Hub, las guías de acogida del PDI y los contenidos del centro de ayuda al PDI, así como la documentación asociada al plan de

comunicación. en conjunto, estos mecanismos contribuyen a asegurar la accesibilidad de la información, la sensibilización de los Gdls y la aplicación efectiva del SGC en el ámbito de la universidad y del centro.

La gestión, conservación y trazabilidad de los registros generados durante la implantación del SGC se regulan en el proceso **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD** (subproceso **P20_04 GESTIÓN DOCUMENTAL**) y la instrucción técnica **P20_04_IT06 REVISIÓN, GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS**.

Dicho proceso define los códigos de identificación de cada soporte, las responsabilidades de archivo, las ubicaciones de almacenamiento y los plazos mínimos de conservación para garantizar la integridad, y rápida recuperación de la información.

Para evaluar de manera objetiva, independiente y rigurosa el grado de implantación real del SGC en la Universidad, Facultad y sus titulaciones oficiales, la universidad garantiza la ejecución periódica de auditorías internas de calidad.

El desarrollo de este control interno se regula mediante el proceso **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD** (subproceso **P20_02 AUDITORÍAS Y EVALUACIONES**) y la instrucción técnica **P20_02_IT04 AUDITORÍAS Y EVALUACIONES**. Las auditorías internas abarcan la revisión documental del sistema, la comprobación de evidencias en las aulas virtuales, el muestreo de expedientes académicos y la realización de audiencias con los representantes del PDI, PTGAS, estudiantado y equipo decanal. Las desviaciones o fortalezas detectadas derivan en planes de acción correctiva que se integran en el ciclo de mejora continua.

La ejecución y los resultados de las evaluaciones internas quedan registrados en el informe de auditoría interna del SGC, en las actas del Comité de Calidad del Centro y en el seguimiento del plan de mejora del centro.

Para reforzar la confianza de los Gdls y certificar formalmente la madurez del SGC, la Universidad y el Centro someten periódicamente el SGC y sus títulos a procesos de evaluación externa dirigidos por las agencias oficiales de aseguramiento de la calidad y entidades certificadas de evaluación de la calidad.

Esta actuación se canaliza mediante el subproceso **P20_02 AUDITORÍAS Y EVALUACIONES** e instrucción técnica **P20_02_IT04**. La universidad y el centro coordinan las evaluaciones, atienden las diferentes visitas de evaluación externas y analizan los informes resultantes. Los requisitos, observaciones y recomendaciones contenidos en los informes de evaluación se traducen en acciones de mejora registradas en los planes de mejora.

Las evaluaciones externas del SGC y de los títulos quedan evidenciadas en las evaluaciones conservadas en las informe de evaluación del SGC, informe de evaluación EFQM, en los informes de certificación de títulos emitidos por AVAP (se pueden consultar los de los títulos en el [en el apartado de programas de nuestra web](#)) y en la actualización de los planes de mejora institucionales y EL plan de mejora del centro.

Con el fin de garantizar la transparencia y asegurar que los resultados del SGC sean accesibles y conocidos tanto por la comunidad universitaria como por la sociedad, la universidad dispone de procesos que permiten informar periódicamente sobre el desempeño del sistema, los resultados alcanzados y las principales áreas de mejora identificadas.

La rendición de cuentas se articula mediante la coordinación de los procesos **P01 RELACIÓN CON LOS GDIS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**, **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**, a través del subproceso **P20_03 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL SGC**, y **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**.

En este marco, se elaboran anualmente los correspondientes informes de resultados del SGC en los ámbitos institucional, de centro y de título, con el fin de analizar el desempeño y los resultados obtenidos en cada nivel. Asimismo, los resultados se presentan ante los órganos colegiados correspondientes para su análisis y seguimiento: el Comité de Calidad Institucional (CCI), el Comité de Calidad de Centro (CCC) y la Comisión Académica de Título (CAT), respectivamente. Este proceso permite compartir los resultados, favorecer la toma de decisiones fundamentadas e identificar, cuando procede, acciones orientadas a la mejora continua.

Como parte del compromiso con la transparencia, la información relativa a los indicadores de centro y de título, así como los planes de mejora correspondientes, se publica en [el apartado de calidad de nuestra web](#), facilitando su consulta por parte de los grupos de interés y de la sociedad.

La aplicación de estos mecanismos de rendición de cuentas y transparencia queda evidenciada en el informe de resultados del centro, las actas del Comité de Calidad del Centro y la publicación de la información en [la web de la Facultad](#), en su apartado de Calidad