



**Universidad  
Internacional  
de Valencia**

# **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1 PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....	3
1.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: MARCO DE REFERENCIA.....	3
1.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC).....	4
1.3 ORGANIGRAMA, ÓRGANOS, COMITÉS Y COMISIONES DE LA FACULTAD.....	5
1.4 ABREVIATURAS .....	10
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	11
2.1 Gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (P01).....	20
2.2 Gestión estratégica (P02) .....	25
2.3 Gestión de la experiencia del estudiantado (P03).....	30
2.4 Diseño de la oferta académica (P04).....	35
2.5 Gestión de marketing (P05).....	41
2.6 Acompañamiento al estudiantado (P06).....	44
2.7 Servicios Universitarios (P07) .....	49
2.8 Selección y admisión (P08) .....	54
2.9 Matriculación (P09) .....	59
2.10 Planificación académica (P10) .....	63
2.11 Desarrollo de la docencia (P11).....	69
2.12 Egreso (P12).....	75
2.13 Investigación y transferencia (P13) .....	78
2.14 Recursos y servicios (P14).....	84
2.15 TIC (P15).....	87
2.16 Infraestructuras y mantenimiento (P16).....	91
2.17 Económico financiero (P17).....	95
2.18 Gestión Sostenible (P18) .....	99
2.19 Gestión de Mejora Continua (P19).....	103
2.20 Gestión de la calidad académica (P20).....	109
2.21 Gestión de las personas (P21) .....	113
2.22 Información pública (P22) .....	118
3. RELACIÓN PROCESOS CON CRITERIOS AUDIT-AVAP .....	121
4. RELACIÓN PROCESOS CON CRITERIOS ISO 9001 .....	122
5. RELACIÓN PROCESOS CON CRITERIOS EFQM 2020 .....	123

## 1. INTRODUCCIÓN

Este Manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Internacional de Valencia, su alcance, estructura y bases de funcionamiento.

### 1.1 PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

La **Universidad Internacional de Valencia forma parte de Planeta Formación y Universidades (PFU)**, la red internacional de educación superior de **Grupo Planeta**, compuesta por veintidós instituciones educativas en España, Andorra, Francia, Italia, Norte de África, Estados Unidos y Colombia.

La Universidad Internacional de Valencia cuenta con **cuatro facultades y una escuela superior: Facultad de Ciencias de la Educación**, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, Facultad de Artes, Humanidades y Comunicación y Escuela Superior de Ingeniería, Ciencia y Tecnología.

La **misión de la Facultad de Ciencias de la Educación** es formar docentes que con su labor y liderazgo ayuden a la mejora, transformación y el cambio social. **Nuestra visión** es despertar la vocación docente favoreciendo el impacto positivo en la vida de las personas y su vez en la sociedad, entendiendo la educación como una catalizadora del cambio, y la formación, como una experiencia transformadora y de progreso.

La Facultad de Ciencias de la Educación está profundamente comprometida con la calidad. **En la Facultad compartimos y aplicamos la Política de Calidad y el SGC de la Universidad Internacional de Valencia**, lo que garantiza la mejora continua de nuestros procesos.

### 1.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: MARCO DE REFERENCIA

La Facultad de Ciencias de la Educación dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante, SGC) concebido para dar cumplimiento a los principios establecidos en el programa **AUDIT**, en la Norma Internacional **ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad** y en el **modelo EFQM 2020** (*ver apartados 3, 4 y 5 del presente manual*).

La calidad de los procesos y Títulos es uno de los pilares fundamentales de la Facultad. Por ello, nuestro SGC involucra a todos los grupos de interés que forman parte de la comunidad universitaria, garantizando de esta forma la calidad de los programas y el compromiso con la mejora continua.

Este SGC 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 en la Facultad.

### 1.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

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

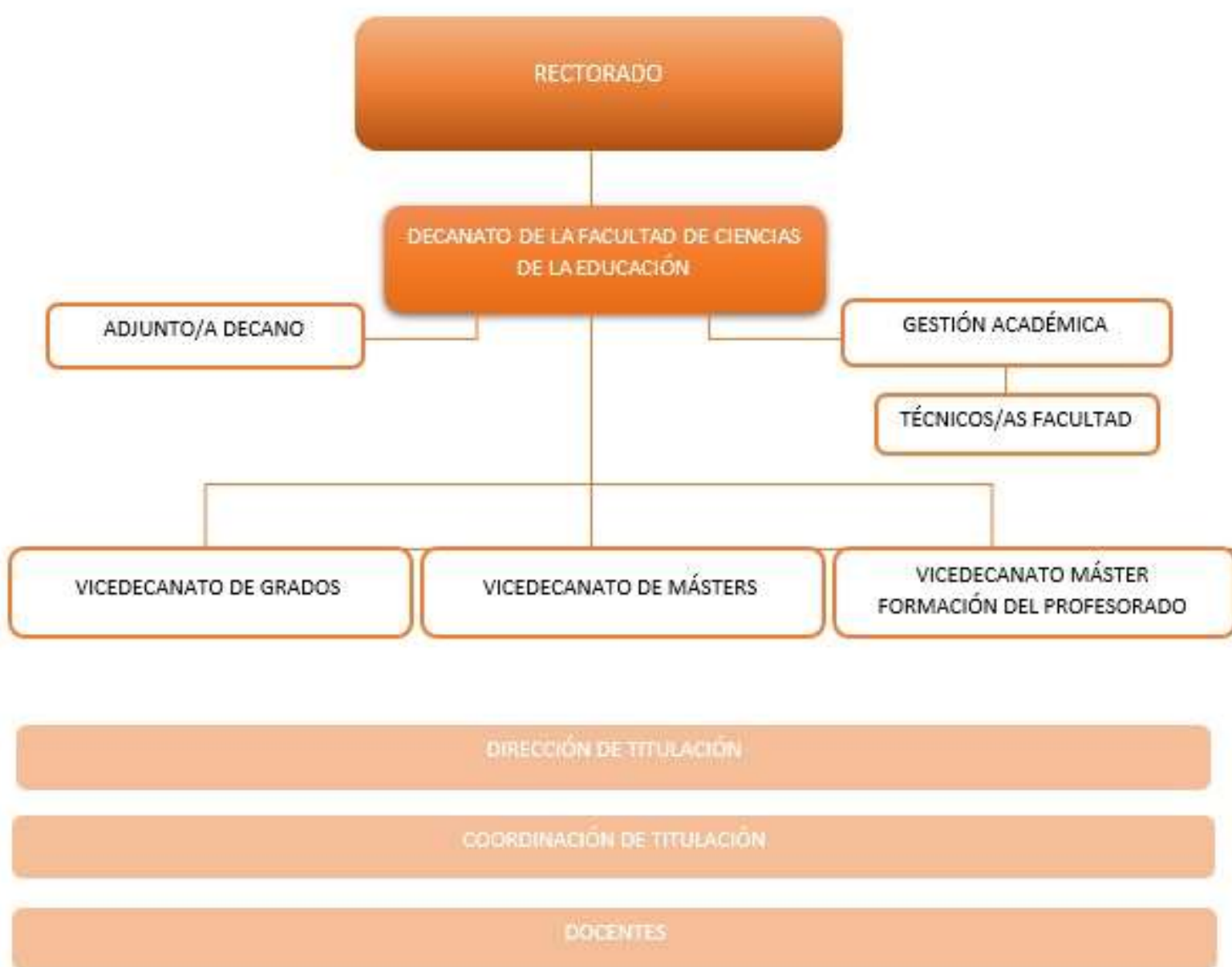
El alcance del SGC abarca el diseño, impartición y evaluación de titulaciones universitarias oficiales y titulaciones propias con modalidad online y síncrona. Comprende tanto el diseño y planificación de la oferta formativa, como el desarrollo, la evaluación de la docencia y los procesos de apoyo asociados, incluyendo asimismo la medición y análisis del desempeño como base para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

Se excluye el apartado de la Norma ISO 9001:2015 *7.1.5 Recursos de seguimiento y medición* debido a que en el desarrollo de la actividad de enseñanza e investigación los recursos empleados para la medición son softwares comerciales y no requieren de calibración ni verificación.

No son de aplicación el criterio 6 *I+D y transferencia de conocimiento* (puesto que la Facultad no tiene programa de doctorado) ni el criterio 8 *Dimensión externa del Centro* del modelo AUDIT.

### 1.3 ORGANIGRAMA, ÓRGANOS, COMITÉS Y COMISIONES DE LA FACULTAD

Organigrama Facultad:



NOTA: Ver **Organigrama de la Facultad** en el que se especifican las titulaciones y sus respectivos responsables, que está a disposición en **el Aula de Facultad (Facultad de Educación -Teams)**.

El organigrama de la Facultad se integra dentro de la estructura general de la Universidad y se articula **en coordinación con los vicerrectorados y otras direcciones**, que tienen un carácter transversal y prestan servicio a todas las Facultades. El modelo organizativo se basa en:

- **Verticalidad interna** dentro de la Facultad (organigrama propio).
- **Transversalidad externa** de los vicerrectorados y otras direcciones.
- **Coordinación continua**, más que dependencia jerárquica directa.

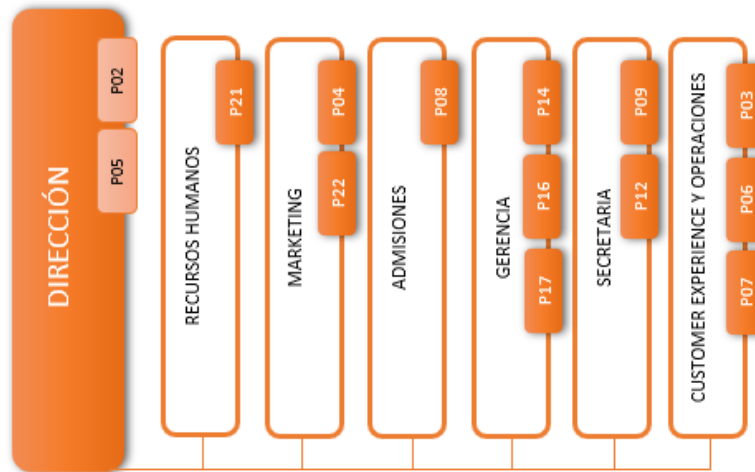
Este enfoque permite combinar la **autonomía académica** de la Facultad con la coherencia institucional de la Universidad. En este sentido, la Facultad constituye una **unidad académica** con competencias propias en materia de docencia, organización interna, gestión de titulaciones y coordinación del profesorado y del estudiantado. Su organigrama interno responde a estas funciones específicas. No obstante, la Facultad **no actúa de manera aislada**, sino que desarrolla su actividad en el marco de las políticas, normativas y estrategias definidas a nivel universitario.

Los **vicerrectorados** son órganos de gobierno universitario cuya actuación se extiende de forma **horizontal** a todas las Facultades. Actúan como órganos de coordinación, apoyo y supervisión, garantizando la coherencia institucional. **La relación entre la Facultad y los vicerrectorados es funcional y bidireccional**. Los vicerrectorados no forman parte del organigrama interno de la Facultad, pero establecen directrices y procedimientos que la Facultad debe aplicar y desarrollar en su ámbito. A su vez, la Facultad traslada a los vicerrectorados necesidades, propuestas y resultados derivados de su actividad.

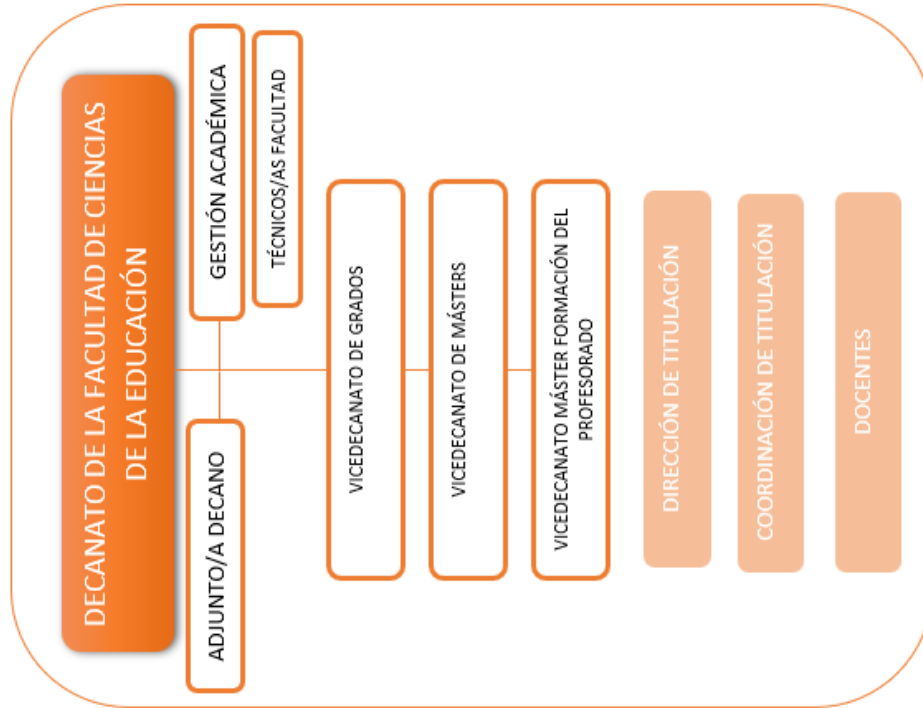
Además de los vicerrectorados, existen otras direcciones (organigrama de negocio) que también tienen un carácter **transversal** a las Facultades.

A continuación, se indica el organigrama de la Facultad junto con el organigrama de negocio y el rectorado con sus correspondientes áreas, identificándose los procesos del SGC de los que son propietarios. *(Ver el listado de los procesos del SGC en la página 11 de este manual donde se indica el nombre de cada proceso.)*

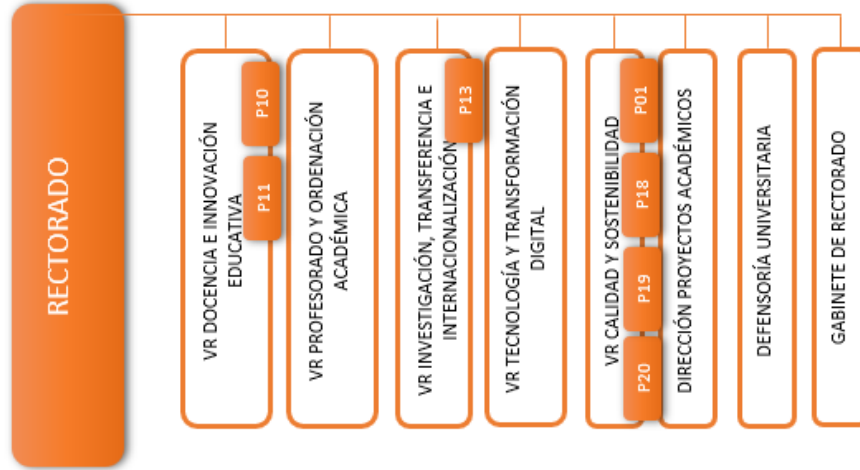
ORGANIGRAMA NEGOCIO



ORGANIGRAMA FACULTAD



ORGANIGRAMA ACADÉMICO



## ÓRGANO DE GOBIERNO DE LA FACULTAD

A nivel de Universidad, hay los siguientes órganos de gobierno:



A nivel de la Facultad, los órganos de gobierno son el **Decano, Vicedecanos/as** y la **Junta de Facultad**.

La **Junta de Facultad** es el órgano colegiado de gobierno, participación y representación de los diferentes grupos de interés de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Internacional Valenciana, en la que se ofrece información y se rinde de cuentas a las partes interesadas de todo aquello que es relevante para la Facultad.

La Junta de Facultad, según las Normas de Organización y Funcionamiento (NOF) de VIU y el **Reglamento de la Junta de la Facultad de Ciencias de la Educación de VIU**, desempeña las siguientes funciones:

- a) Elaborar el Reglamento de la Junta de Facultad y presentarlo al Consejo de Gobierno Académico (CGA) para su aprobación.
- b) Asesorar en la elaboración o modificación de planes de estudio.
- c) Organizar, coordinar y supervisar las actividades docentes.
- d) Promover actividades culturales y de extensión universitaria.
- e) Velar por la adecuada dotación de los servicios necesarios para su correcto funcionamiento.
- f) Colaborar con los demás órganos de la Universidad.
- g) Velar por el cumplimiento de los requisitos del sistema de garantía interna de la calidad y mejora continua.
- h) Cualquier otra que se le atribuya por reglamento o normativa interna de la Universidad.

Dicho reglamento también recoge la delegación de algunas de las funciones anteriores al **Equipo Decanal** (*formado por Decano, Adjunto/a al Decano, Dirección de gestión y vicedecanato*):

- c) Organizar, coordinar y supervisar las actividades docentes.
- d) Promover actividades culturales y de extensión universitaria.
- e) Velar por la adecuada dotación de los servicios necesarios para su correcto funcionamiento.

Otras funciones que también tiene delegadas la Junta de Facultad son:

- b) Asesorar en la elaboración o modificación de planes de estudio, delegado a la **Comisión de Diseño de Títulos**.
- g) Velar por el cumplimiento de los requisitos del sistema de garantía interna de la calidad y mejora continua, delegado al **Comité de Calidad de la Facultad (CCF)**.

En el documento **P02\_R07 ÓRGANOS DE VIU** se describe la misión, composición y competencias de los órganos, comités y comisiones de VIU. Éste está a disposición en el **SITE de VIU “Procesos y Títulos”**, y en **“Servicios-Calidad-Documentación del SGC” de campus** para el PDI.

## 1.4 ABREVIATURAS

Comisión de Gobierno Académico	<b>CGA</b>
Junta de Facultad	<b>JF</b>
Comité de Calidad de Centro / Facultad	<b>CCC / CCF</b>
Adjunto/a Decano	<b>AD</b>
Dirección de Gestión (de la Facultad)	<b>DG</b>
Vicedecanato	<b>VD</b>
Dirección del Título	<b>DT</b>
Coordinación del Título	<b>CT</b>
Profesor Docente Investigador	<b>PDI</b>
Comisión Académica de Título	<b>CAT</b>
Personal de Administración y Servicios <i>(En la Facultad son los Técnicos de Facultad, pertenecientes al área de gestión de la Facultad formada por éstos y la Dirección de Gestión)</i>	<b>PAS</b>
Responsable Académico del Docente	<b>RAD</b>
Vicerrectorados	<b>VR</b>
Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica	<b>VR_Profesorado</b>
Vicerrectorado de Innovación y Docencia	<b>VR_Docencia</b>
Vicerrectorado de Investigación y Transferencia	<b>VR_Investigación</b>
Customer Experience (Orientación y Operaciones)	<b>CX</b>
Marketing	<b>MKT</b>
Centro de Innovación Docente y Educativa	<b>CIDE</b>
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación	<b>OTRI</b>
Oficina de Proyectos Internacionales	<b>OPI</b>
Sistema Gestión de Calidad /Sistema Aseguramiento Interno de Calidad <i>(Se puede denominar de ambas maneras)</i>	<b>SGC / SAIC</b>
Proceso SGC VIU	<b>P</b>
Subproceso SGC VIU	<b>SP</b>
Instrucción de Trabajo SGC VIU	<b>IT</b>
Instrucción de Trabajo de la Facultad Educación <i>(IT elaboradas en la Facultad, de aplicación en la Facultad.)</i>	<b>ITE</b>
<b>SIPOC</b> <i>(están identifican en cada proceso del SGC)</i> SUPLIERS- PROVEEDOR INPUT-ENTRADA OUTPUT-SALIDA COSTUMER-CLIENTE	<b>SIPOC</b> S IP O C
Grupo de Interés	<b>Gdl</b>
Plan de Ordenación Docente	<b>POD</b>
Trabajo de Fin de Título	<b>TFT</b>
Objetivos de Desarrollo Sostenible	<b>ODS</b>

## 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** es un sistema integrado de todas las actividades y procesos de una organización —con sus entradas, salidas, secuencia y controles— utilizando el enfoque a procesos, la orientación a los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, reguladores, comunidad), el ciclo de mejora continua y el pensamiento basado en riesgos para garantizar la calidad del producto o servicio y la satisfacción de los grupos de interés.

El **enfoque a procesos**, implica que la organización es un sistema compuesto por procesos interrelacionados. Se suele representar a través de un mapa de procesos. (Un *proceso* es un conjunto de *actividades interrelacionadas* que usan *entradas* para generar *salidas*.)

El **ciclo de mejora continua o PDCA** se aplica a cada proceso y al sistema completo:

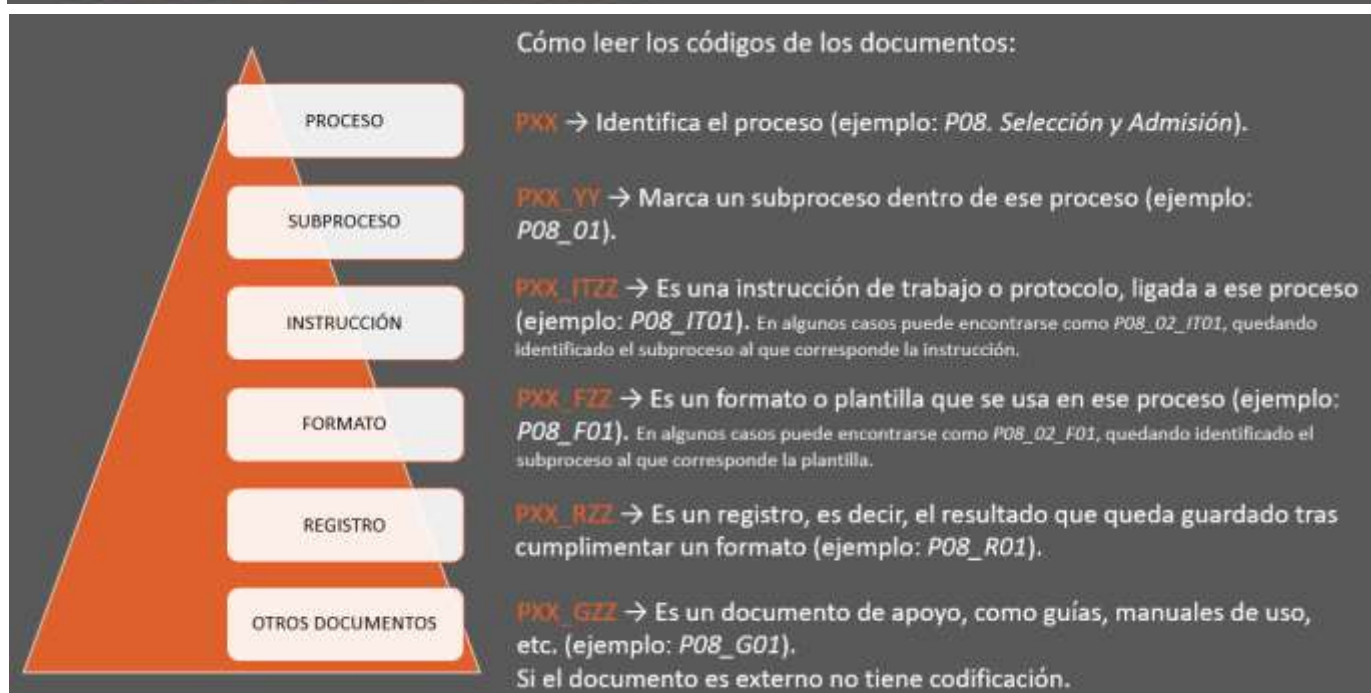
- **Plan:** establecer objetivos, métodos y recursos.
- **Do:** ejecutar lo planificado.
- **Check:** evaluar desempeño y resultados.
- **Act:** mejorar.

Este ciclo ayuda a mantener procesos controlados y mejorados continuamente, identificar riesgos y oportunidades dentro de cada proceso y gestionarlos en su interacción para prevenir resultados no deseados y favorecer el cumplimiento de objetivos.

La **orientación a los grupos de interés** implica que cada proceso y el sistema completo se orientan continuamente a cumplir los requisitos (incluyendo legales y reglamentarios) de los grupos de interés, y satisfacer sus necesidades y expectativas. En este sentido y en el marco del modelo AUDIT, se refuerza la participación de los grupos de interés en la mejora continua, mediante la información pública y la rendición de cuentas.

El **SGC de VIU** garantiza la coherencia, eficiencia y unificación de criterios en toda la Universidad, al gestionarse los procesos transversales del SGC de forma centralizada para todas las Facultades que conforman la Universidad. En lo relativo a determinados aspectos académicos se coordinan desde cada Facultad 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. En este sentido, la documentación del SGC sigue la estructura siguiente: Proceso – Subproceso – Instrucción de Trabajo. La documentación del SGC de VIU está disponible en el **SITE de VIU “Procesos y Títulos”**, y en **“Servicios-Calidad” de campus** para el PDI.

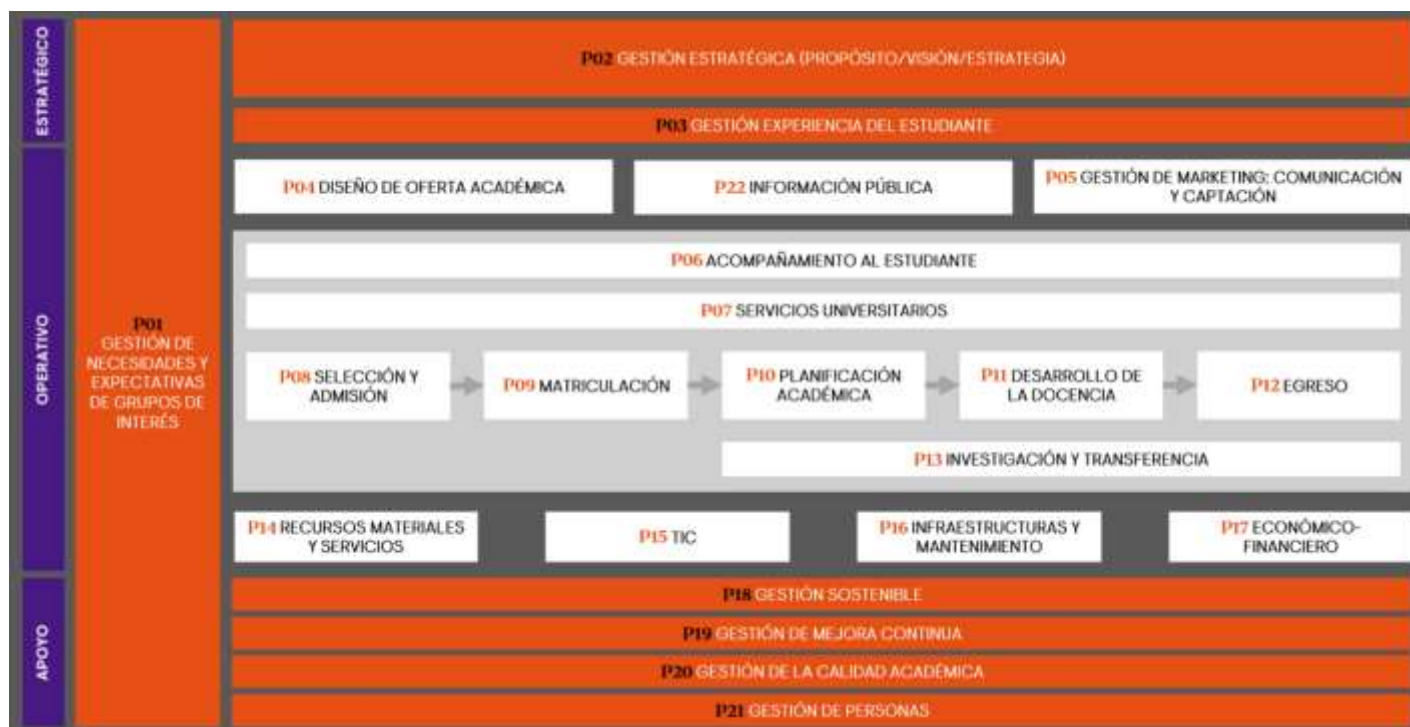
Asimismo, en el **SGC a nivel de Facultad**, se han elaborado también Instrucciones de Trabajo para la Facultad de Ciencias de la Educación (**ITE**), para detallar determinadas operativas seguidas en la Facultad. Éstas están vinculadas a los procesos, subprocesos e instrucciones del SGC de VIU, y están disponibles para el Equipo Decanal, DT/CT y Técnicos de Facultad en el **Aula de Facultad (de Educación-Teams)**.



Las Instrucciones de Trabajo de Educación (ITE) se codifican indicando el proceso, subproceso o IT al que están asociadas (**ITE\_PXX\_Nombre**; **ITE\_PXX\_YY\_Nombre**; **ITE\_PXX\_ITZZ\_Nombre**). En los casos que sean indicaciones de ATENEA\* o dadas directamente por algún VR ó dirección, se indicará también en el código (**ITE\_PXX\_ATENEA\_Nombre**; **ITE\_PXX\_YY\_VR\_Nombre**; **ITE\_PXX\_RRHH\_Nombre**)

(Nota: **ATENEA\*** es la plataforma corporativa de Planeta Formación y Universidades (PFU) diseñada para centralizar y gestionar de forma integrada los procesos administrativos, académicos y operativos. Actúa como el sistema de información único y la base de datos común de la Universidad (VIU), garantizando la coherencia, trazabilidad y accesibilidad de la información utilizada por todas las áreas y servicios.)

A través del siguiente **mapa de procesos**, se identifican los procesos que conforman el **SGC de VIU**, así como sus interrelaciones:



A nivel de **Facultad**, los principales procesos en los que interviene la Facultad en su cadena de valor (*procesos operativos*) son:

- Proceso **P04 DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA**, por la elaboración y verificación de las Memorias Verifica (MV), donde se recogen los requisitos de cada Titulación.
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, por la planificación y como garantía de la coherencia académica de la MV con la docencia, en concordancia con el POD.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, por la implantación de las MV de los Títulos y sus modificaciones, y los planes de estudios correspondientes.
- Proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**, por la información pública que debe estar en la web, a nivel de Título y de Facultad, incluyendo toda la documentación oficial de cada Titulación.

Éstos están muy vinculados al *proceso estratégico* “**P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**”, pues las Políticas y estrategias de VIU y de la Facultad, determinan la oferta formativa y su despliegue, así como la organización y funcionamiento de la Facultad. También al *proceso estratégico* “**P03 EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE**” por la recogida y análisis de la opinión del estudiantado desde las diversas fuentes de información de VIU. (El estudiantado es uno de los principales grupos de interés de la Facultad).

En este sentido, en la aplicación del modelo de mejora continua en la Facultad (*a nivel de proceso, de Título y de Facultad*), otro de los procesos principales de la Facultad es el *proceso de apoyo* “**P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**”. Asimismo, a nivel de Título, éste último va muy vinculado al *proceso de apoyo* “**P20 GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA**”.

Por otra parte, otro *proceso de apoyo* fundamental para la Facultad es “**P21 GESTIÓN DE PERSONAS**”, porque es el que permite realizar el POD y desarrollar la docencia: selección, contratación y acogida del profesorado, formación y desarrollo, evaluación del desempeño, desvinculación...

La relación de la Facultad con el resto de procesos se resume a continuación:

*Proceso estratégico-operativo-de apoyo:*

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS** que recoge la identificación de los grupos de interés. Con carácter general, los principales grupos de interés de la Facultad son el estudiantado y el profesorado.

*Proceso operativo*

- Proceso **P06 ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTE (CX)** por su vinculación con el acompañamiento que se realiza al estudiantado desde la Facultad en el marco del modelo académico.
- Proceso **P07 SERVICIOS UNIVERSITARIOS**, por las adaptaciones SAED y las masterclass que se ofrecen dentro de las Titulaciones como complemento a la formación.
- Procesos **P08 SELECCIÓN Y ADMISIÓN** y **P09 MATRICULACIÓN**, al determinar el nº de matrículas y grupos, y consecuentemente, el POD.
- Proceso **P12 EGRESO**, porque para este proceso es necesario que el estudiante haya superado su formación.
- Proceso **P13 INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA**, por la vinculación del PDI con la investigación, y la participación de estudiantes en acciones de investigación.

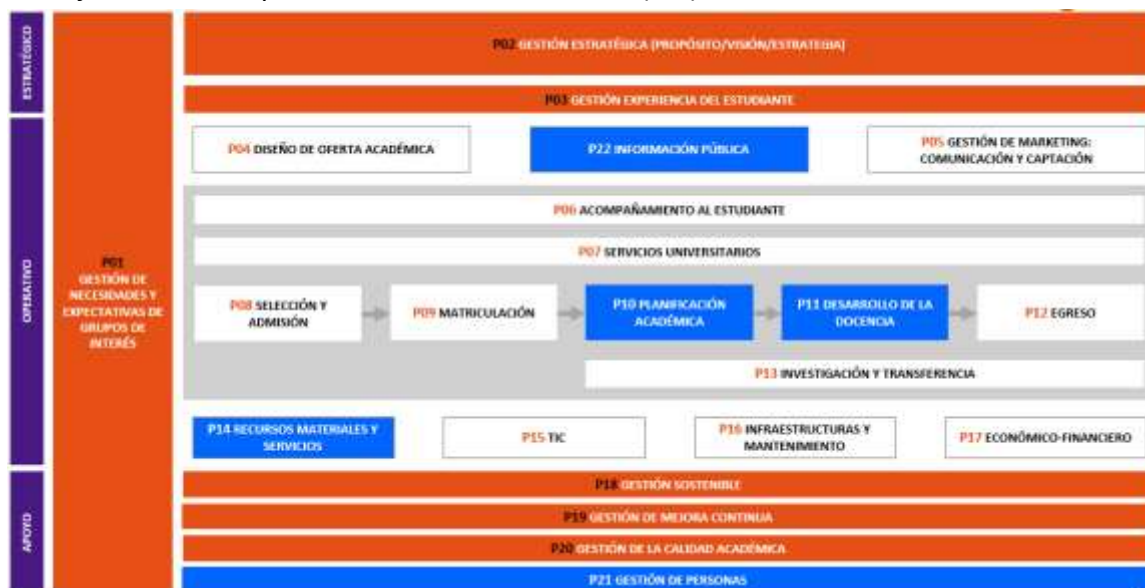
*Proceso operativo-de apoyo*

- Procesos **P14 RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS** y **P17 ECONÓMICO FINANCIERO** por el tema de los pagos a los colaboradores externos que participan del desarrollo de la docencia en la Facultad, realizando masterclass y/o participando en la dirección y tribunales de TFT.
- Procesos **P15 TIC** y **P16 INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO** por la tecnología e infraestructura necesaria para el desarrollo de la actividad de la Facultad.

*Proceso operativo de apoyo*

- Proceso **P18 GESTIÓN SOSTENIBLE** por las acciones que realiza la Facultad que contribuyen a la sostenibilidad.

A continuación, se señalan en azul los procesos del SGC de VIU que tienen Instrucciones de Trabajo elaboradas por la Facultad de Educación (ITE):



El control documental de las ITEs de la Facultad de Ciencias de la Educación se realiza mediante un listado que está a disposición del Equipo Decanal, DT/CT y Técnicos de Facultad en el **Aula de Facultad** (*Facultad Educación – Teams*), junto con las ITEs. Las ITEs son elaboradas por la Dirección de Gestión y aprobadas por el Equipo Decanal.

Aula Facultad ▾

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL    ORGANIGRAMA FACULTAD    REGISTROS INTERNOS DT/CT

PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE    GUÍAS DE ASIGNATURA    TITULACIONES Y ASIGNATURAS

Equipo Decanal    Resúmenes SGC/SAIC

ENLACES A FORMULARIOS  
Ver más →

INFORMACIÓN ACTUALIZADA

GESTIÓN TFT

ITE (Instrucciones de Trabajo de la Facultad de Educación)

PLANTILLAS

ITE (Instrucciones de Trabajo de la Facultad de Educación)

Información del Listado de ITEs:

INSTRUCCIONES DE TRABAJO DE EDUCACIÓN (ITE)	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROCESO SGC - VIU	CONTEXTO DE APLICACIÓN	PARTICIPANTES FACULTAD	PLANTILLAS ASOCIADAS ITE

## ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PUNTO 2 SGC DEL MANUAL

Con el fin de explicar las interrelaciones entre los procesos del SGC y la manera en que la Facultad interviene en cada uno de ellos, se presenta en este manual – y para cada proceso- la información siguiente, organizada según la estructura que se detalla a continuación:

- **PORTADA**

Incluye:

- Nombre del proceso.
- Identificación del proceso dentro del mapa de procesos del SGC.
- Tabla con la clasificación del proceso (estratégico/operativo/sopORTE) y, en base al ámbito de actuación de la Facultad en este proceso, se identifican los grupos de interés de la Facultad.

PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	 GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P00		

- **FICHA DEL PROCESO**

Proceso del SGC, en el que identifica la misión, el propietario, los proveedores y los grupos de interés a nivel de VIU.

Los **subprocesos en los que la Facultad interviene**, se señalan con un recuadro con borde anaranjado, y se explica cómo interviene la Facultad en el punto siguiente “Descripción”.

- **DESCRIPCIÓN**

Inicia con una breve contextualización del proceso a nivel Universidad y, en el caso de que la Facultad intervenga de forma significativa en el proceso, se destacan los principales aspectos de la intervención de la Facultad en este proceso a través de los apartados siguientes:



⇒ **Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo**

Breve descripción de cómo la Facultad participa en el proceso.



⇒ **Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua**

Incluye una tabla que resume la intervención de la Facultad en la **operativa** y en la **mejora continua del proceso**:

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P00		

Y otra tabla en la que se identifica el nivel de intervención de los agentes de la Facultad, en su ámbito de actuación dentro del proceso, en base a los criterios siguientes:

Nivel de intervención:

			
Responsable en la Facultad / Participa en la toma de decisión ( <i>implícita su participación en la mejora continua</i> )	Participa en la mejora continua	Participa en la operativa, dentro de su ámbito de actuación.	No participa en la operativa, pero está informado.

Agentes Facultad:

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P00										

*Nota: No se incluyen en la tabla anterior la **Junta de Facultad** y las **CATs**, pero participan en la mejora continua de todos los procesos en los que interviene la Facultad mediante la rendición de cuentas a los grupos de interés, a nivel de Facultad (Junta de Facultad) y a nivel de Título (CAT).*

⇒ **Grupos de interés (Facultad)**

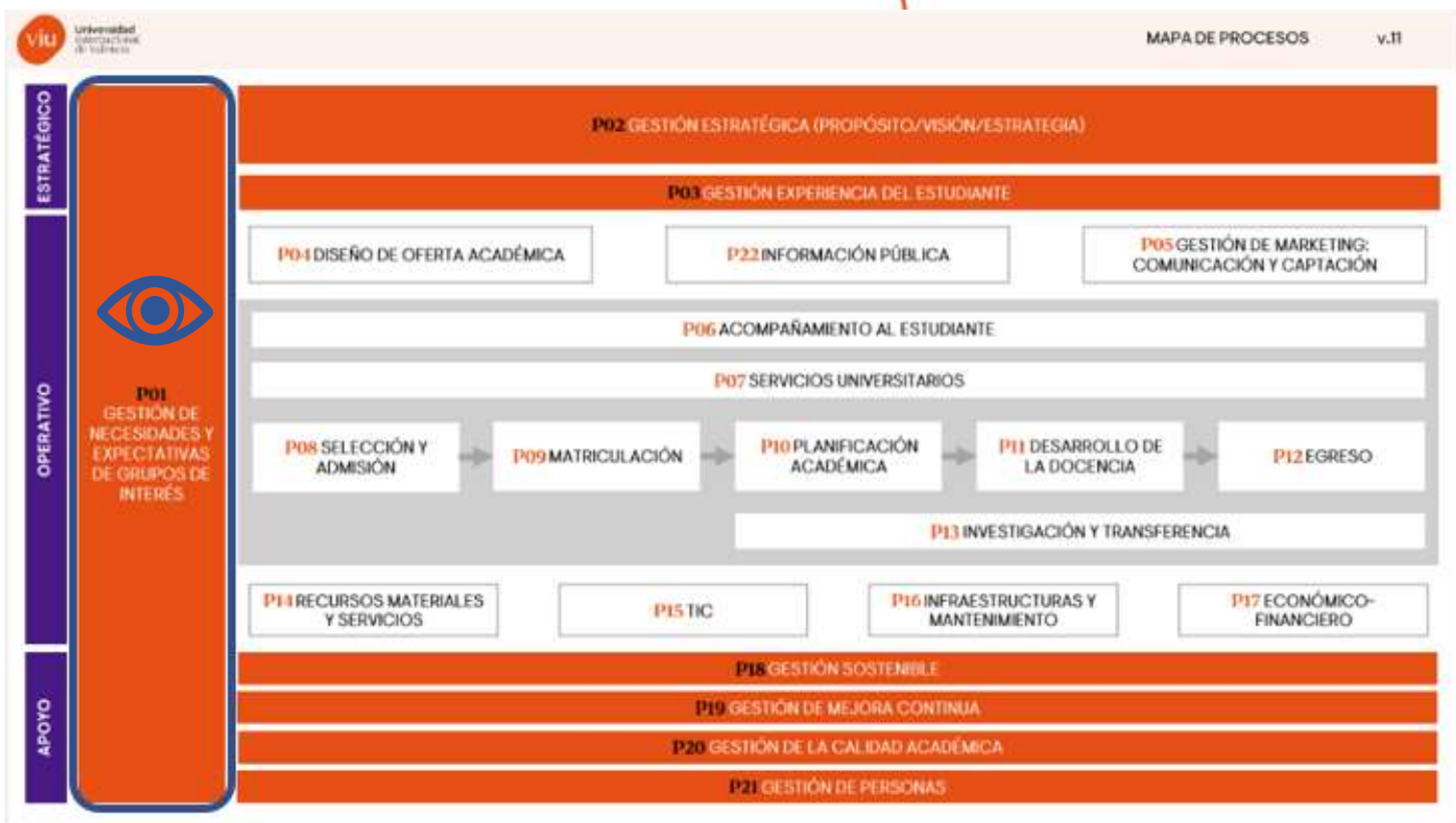
Incluye una tabla que resume la intervención de los **grupos de interés** de la Facultad en la **operativa** y en la **mejora continua del proceso**:

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA FACULTAD
P00			

⇒ **Interrelación con otros procesos del SGC**

Indica los otros procesos del SGC con los que está vinculado el proceso y cómo se interrelacionan (en el ámbito de intervención de la Facultad).

# P01 Gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés



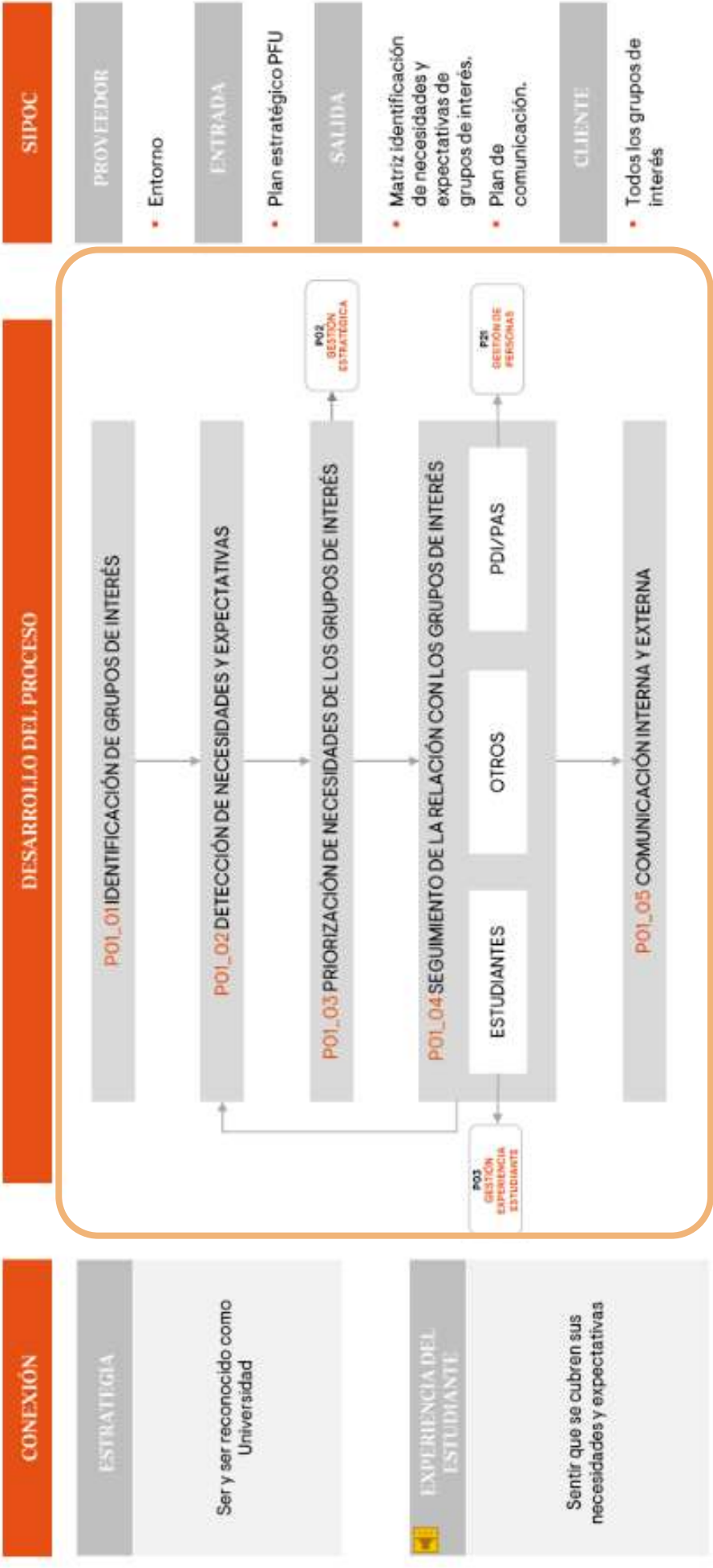
PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P01	ESTRATÉGICO OPERATIVO SOPORTE	<p><b>Equipo Decanal:</b> Personal Facultad (PDI,PAS), estudiantado, colaboradores externos, partners, sociedad.  <b>VD:</b> Estudiantado, profesorado y sociedad,  <b>AD:</b> Sociedad, partners y proveedores.  <b>DT/CT:</b> Estudiantado, profesorado y sociedad.  <b>Profesorado:</b> Estudiantado.  <i>Además la Facultad es el Gdl de algunos procesos de VIU.</i></p>

**MISIÓN**

Asegurar el conocimiento de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés de la Universidad, así como gestionar los medios para satisfacerlas.

**PROPIETARIOS**

- Vicerrectora de Calidad y Sostenibilidad



## 2.1 Gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (P01)

Se entiende como **grupo de interés de la Facultad** a toda aquella persona, grupo o institución que establece una relación con la Facultad, su enseñanza o los resultados obtenidos.

A nivel de **Universidad** se han identificado los grupos de interés, sus requisitos, nivel de participación y canales de comunicación en el documento **P01\_R01\_MATRIZ GRUPOS DE INTERÉS**.

Clientes	Estudiantes, Egresados, ERASMUS, Potenciales estudiantes
Personas	PAS PDI
Inversores (I), Reguladores (R) y Propietarios (P)	Agencias Evaluadoras (R), Administración Pública (R), Propietarios Grupo Planeta, Junta de Gobierno (P/R), CRUE (R)
Sociedad	Sociedad en general, Medios de comunicación
Partners	Empleadores, Convenios de Prácticas, Asesores internacionales, Alianzas con otras universidades.
Proveedores	Clave, Otros
Competencia	Otras universidades

Las **comunicaciones con los grupos de interés** se gestionan según lo establecido en el **P01\_R02\_PLAN DE COMUNICACIÓN**, que incluye tanto la publicación de información como la rendición de cuentas. Asimismo, estas comunicaciones quedan reflejadas en la documentación que conforma el SGC.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

A nivel **Facultad**, se han identificado en este manual los **grupos de interés de cada proceso**, según el ámbito de actuación de la Facultad, en la **portada de cada proceso** y en el apartado "**Grupos de interés (Facultad)**", especificando cómo participan estos grupos de interés en la mejora continua, cómo se les informa (publicación de información) y se les rinde cuentas (participación e interacción).

La principal fuente de obtención de necesidades y expectativas de los grupos de interés son las **ENCUESTAS**, pues constituyen un instrumento clave para conocer y evaluar las expectativas de los diferentes grupos de interés de la Facultad, asegurando así la mejora continua. La Facultad cuenta con los siguientes tipos de encuestas:

- **ENCUESTAS A ESTUDIANTES**

Se envían encuestas a los estudiantes al finalizar cada asignatura y otra encuesta al finalizar el Título (*la encuesta de Fin de Título incluye valoración de las masterclass realizadas*). Los resultados de las encuestas son analizados por el Decano, VD y DT/CT para la determinación de acciones de mejora. También a través de la comunicación directa con el estudiantado, las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, los docentes y DT/CTs pueden implantar acciones de mejora en sus asignaturas y Títulos. (El envío de estas encuestas se gestiona desde CX.)

- **ENCUESTAS A DOCENTES**

Las encuestas (de satisfacción y de clima laboral), los claustros, las EDAs son los principales instrumentos para conocer la satisfacción del docente. Los resultados se analizan a nivel del DT y VD para la determinación de acciones de mejora. También a través de la comunicación directa con el docente DT/CT analizan las posibles acciones de mejora. (El envío de estas encuestas se gestiona desde CX.)

- **ENCUESTAS A PARTNERS Y PROVEEDORES**

Los partners y proveedores con los que firmamos convenios (empleadores para estudiantes en prácticas, eventos y otras colaboraciones) son también un grupo de interés de la Facultad. (El envío de estas encuestas se gestiona desde VR\_Calidad.)

- **ENCUESTAS A SOCIEDAD POR EVENTOS REALIZADOS EN LA FACULTAD**

Se han diseñado encuestas para conocer la satisfacción de los inscritos en los eventos de la Facultad. (El envío de estas encuestas se gestiona desde la Facultad.)

- **ENCUESTAS AL PERSONAL INTERNO**

Todo el personal de la Facultad participa anualmente en las EDAs (Evaluación del Desempeño) y en la encuesta de clima laboral que envía RRHH periódicamente. (El envío de estas encuestas se gestiona desde RRHH.)



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 					PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 				
P01	La Facultad participa a través de la aplicación de los procesos en los que interviene.					Todas las personas de la Facultad participan en la mejora continua de la Facultad, en el ámbito de su competencia.				
PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P01										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



### ⇒ Grupos de Interés (Facultad):

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
<b>P01</b>	<p><b>Equipo Decanal:</b> Personal Facultad (PDI,PAS), estudiantado, colaboradores externos, partners, sociedad.</p> <p><b>VD:</b> Estudiantado, profesorado y sociedad,</p> <p><b>AD:</b> Sociedad, partners y proveedores.</p> <p><b>DT/CT:</b> Estudiantado, profesorado y sociedad.</p> <p><b>Profesorado:</b> Estudiantado.</p> <p><i>Además la Facultad es el Gdl de algunos procesos de VIU.</i></p>	<p>La principal fuente de obtención de necesidades y expectativas de los grupos de interés son las <b>encuestas</b>, pues constituyen un instrumento clave para conocer y evaluar las expectativas de los diferentes grupos de interés de la Facultad, asegurando así la mejora continua.</p> <p>(Encuestas a estudiantes, profesorado, partners y proveedores, encuestas por eventos, encuestas de clima laboral...)</p>	<p><b>Información pública:</b> web, claustros, aula coordinación Título, reuniones.</p> <p><b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad, CATs, Claustros.</p>



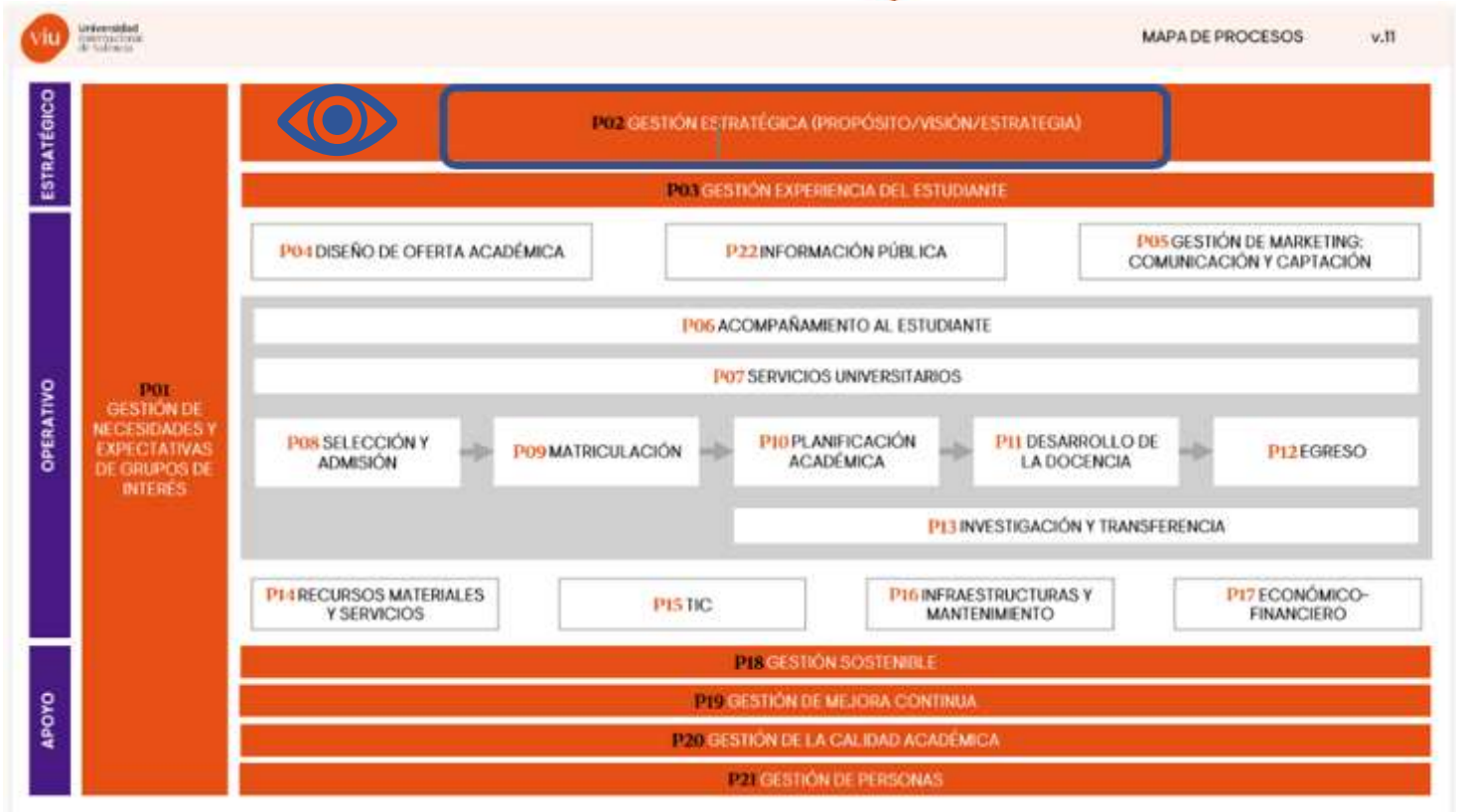
### ⇒ Interrelación con otros procesos:

El proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS** está enlazado con el resto de los procesos del SGC, puesto que es fundamental tener los grupos de interés identificados para asegurar el enfoque al cliente y su participación en la mejora continua de la Facultad.

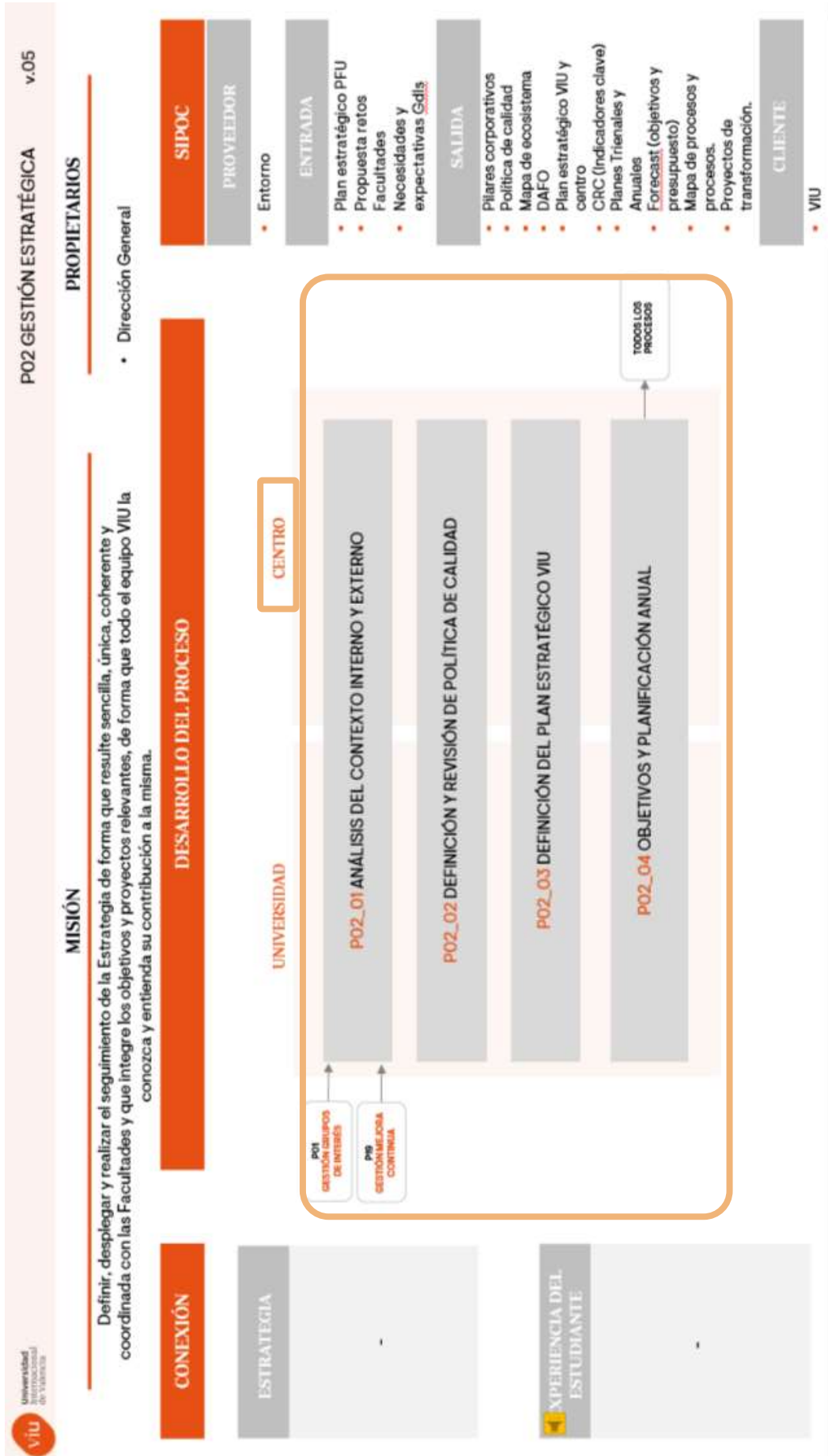
Destacamos la vinculación con los procesos siguientes:

- Proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, en lo referido a la participación de los grupos de interés en el órgano de gobierno colegiado de la Facultad (**Junta de Facultad**) y en las **CATs** (a nivel de Título).
- Proceso **P03 GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE**, que recoge la experiencia del **estudiante** mediante los resultados de los NPS y otras herramientas de CX.
- Proceso **P04 DISEÑO DE OFERTA ACADÉMICA**, al ser un proceso clave en la determinación de los requisitos de los Títulos, y la participación de los grupos de interés en su diseño a través de **encuestas a estudiantes**, **panel consultivo con empleadores** y las **Comisiones de Diseño de Títulos**.
- Proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, por la implantación de mejoras derivadas del resultado del análisis de las **encuestas**.
- Proceso **P21 GESTIÓN DE LAS PERSONAS**, que recoge las encuestas de clima laboral y la evaluación del desempeño (EDA) de **todo el personal de la Facultad**.
- Proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**, en lo que se refiere a la publicación de la información en la **web**, garantizando su actualización continua.

# P02 Gestión estratégica



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P02	ESTRATÉGICO	TODO EL PERSONAL DE LA FACULTAD (PDI, PAS)



## 2.2 Gestión estratégica (P02)

La estrategia de la Facultad prioriza las líneas establecidas desde la Dirección General, de acuerdo con la **POLÍTICA DE CALIDAD** de la Universidad. Estas líneas se diseñan teniendo en cuenta el contexto (**P02\_03\_ANÁLISIS DE CONTEXTO**), la excelencia académica y el compromiso social.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo:

**La Facultad aplica la Política de Calidad de VIU y la revisa/aprueba en la Junta de Facultad y en el Comité de Calidad de la Facultad**, de cara a la identificación de posibles mejoras.

La Política de Calidad se despliega en la estrategia de la Facultad. Ésta recoge las **LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA FACULTAD**, el **PLAN ESTRATÉGICO DE LA FACULTAD** y en el **PLAN ANUAL DE LA FACULTAD** que elabora el Decano. Las líneas estratégicas y los objetivos de Calidad de la Facultad se comunican en la Junta de Facultad y en el Claustro de inicio de curso de la Facultad.

La Facultad vincula su estrategia y las necesidades de la sociedad en sus planes de estudio y la adaptación de portfolio de títulos de grado y posgrado (**P04 DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA**), asegurando un aprendizaje centrado en el estudiante con una carga de trabajo asumible y orientado a satisfacer sus necesidades y expectativas. Además, este alineamiento estratégico se traduce en actividades de investigación, congresos, jornadas, masterclass y otros eventos promovidos desde la Facultad, que impactan positivamente en la preparación y formación del estudiantado y en la sociedad.








Los planes de mejora (**PLAN DE MEJORA FACULTAD** y **PLANES DE MEJORA DE LOS TÍTULOS**) recogen todas las mejoras a nivel de Facultad y de Título, determinando los objetivos de calidad y su vinculación con las líneas estratégicas de la Facultad. Incluyen la planificación de las acciones necesarias, responsables, plazos, indicadores y seguimiento.

<b>Decano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada tres años, el decano establece las <b>Líneas Estratégicas de la Facultad</b> y elabora un <b>plan estratégico de Facultad</b> (trienal), alineado con el plan estratégico general de la Universidad. Al igual que con la estrategia de VIU, anualmente, el decano de cada Facultad desarrolla un <b>Plan Anual de Facultad</b> que concreta la estrategia a través de proyectos con objetivos específicos, acciones, responsables, plazos e indicadores, que contribuyen a la implementación de dicha estrategia. Periódicamente revisa la consecución del plan anual de la facultad y rinde cuentas según lo descrito en el <b>plan de comunicación</b>.</li> <li>- Comunica, junto al resto de Decanos de VIU, el <b>Plan Anual de la Facultad</b> en el Claustro que se realiza a nivel de Universidad.</li> <li>- En base a las Líneas Estratégicas de la Facultad, junto al Equipo Decanal, establecen los objetivos de la Facultad y el Plan de Mejora de la Facultad.</li> <li>- Preside la <b>Junta de Facultad</b>, donde se revisa/aprueba la Política de Calidad, se comunica la estrategia de la Facultad, y se rinde cuentas de los temas más relevantes de la Facultad.</li> <li>- Comunica las Líneas Estratégicas y los objetivos de calidad de la Facultad en el <b>Claustro de la Facultad de inicio de curso (octubre)</b>, en el que se convoca a todo el PDI de la Facultad.</li> </ul>
---------------	--

<b>Equipo Decanal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En base a las Líneas Estratégicas de la Facultad y muy vinculados a la oferta académica de la Facultad, establece los <b>objetivos de la Facultad y el Plan de Mejora de la Facultad</b>.</li> <li>- Ayudan al Decano a preparar la información de la <b>Junta de Facultad</b> y del <b>Claustro de la Facultad de inicio de curso</b>, y asisten a dichas reuniones.</li> <li>- Sus miembros conocen y <b>contribuyen al despliegue de la Política de Calidad, la estrategia y Objetivos de Calidad de la Facultad</b> en el ejercicio de sus funciones. Tienen acceso a la Política de Calidad en Teams en el <i>Sharepoint Procesos y Títulos</i>, y también en la <i>web</i>.</li> </ul>
<b>DT/CT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participan en la <b>Junta de Facultad</b>, donde se revisa/aprueba la Política de Calidad, y en el <b>Claustro de la Facultad de inicio de curso</b>.</li> <li>- Los DT/CT conocen y <b>contribuyen al despliegue de la Política de Calidad y la estrategia de la Facultad</b> en el ejercicio de sus funciones, a través de: los Planes de Mejora de Título, participando en las modificaciones de las MV de los Títulos y su despliegue, y comunicando a su claustro los objetivos y acciones de mejora que le son de aplicación. Tienen acceso a la Política de Calidad en Teams en el <i>Sharepoint Procesos y Títulos</i>, y también en la <i>web</i>.</li> </ul>
<b>Profesorado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa en el <b>Claustro de la Facultad</b> de inicio de curso y tiene representatividad en la <b>Junta de Facultad</b>, donde se revisa/aprueba la Política de Calidad, y se comunican las Líneas Estratégicas y Objetivos de Calidad de la Facultad.</li> <li>- Participa en los claustros o reuniones convocadas por el DT/CT, como el claustro de inicio de curso.</li> <li>- Tienen acceso a la Política de Calidad en campus y en la <i>web</i>.</li> </ul>
<b>Técnico/a Facultad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa en el <b>Claustro de la Facultad</b> de inicio de curso y en la <b>Junta de Facultad</b>, se revisa la Política de Calidad, y el Decano comunica las Líneas Estratégicas y Objetivos de Calidad de la Facultad.</li> <li>- Tienen acceso a la Política de Calidad en campus y en la <i>web</i>.</li> </ul>



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 					PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 				
P02	<p>El <b>Decano</b> define las líneas estratégicas de la Facultad en el Plan Estratégico trienal y en el Plan Anual. Todo el personal de la Facultad participa en su despliegue e implantación, a través de los objetivos de calidad y los planes de mejora de la Facultad y del Título.</p> <p>En la <b>Junta de Facultad</b> se revisa la Política de Calidad y se rinde cuentas de la estrategia de la Facultad.</p> <p>En los <b>Claustros</b> se comunica y se va desplegando la estrategia en el ámbito de actuación correspondiente.</p>					<p>Con la planificación, ejecución de las acciones de los planes de mejora y su seguimiento, se asegura la mejora continua a nivel de Facultad y de Título, así como su alineamiento con la estrategia y la Política de Calidad. También el personal de la Facultad y los grupos de interés participan en la mejora continua en la <b>Junta de Facultad</b>, donde se revisa la <b>Política de Calidad</b> y se rinde cuentas del despliegue de la estrategia ("Cumplimiento de la política y objetivos de calidad") y de los aspectos más relevantes de la Facultad.</p> <p>En el <b>Claustro de inicio de curso</b> el Decano hace partícipes a todo el PDI en la mejora continua de la Facultad.</p>				
PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P02										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



## ⇒ Grupos de interés (Facultad)

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERES
P02	TODA LA FACULTAD	<p>El <b>Equipo Decanal</b> participa en la elaboración del DAFO y el Plan de Mejora de la Facultad, en base a la Política de Calidad y las Líneas Estratégicas, el Plan Trienal y el Plan Anual de la Facultad establecidos por el Decano.</p> <p>El despliegue de la Política y los Objetivos de Calidad se hace a través del Plan de Mejora de la Facultad (<b>Equipo Decanal</b>) y de los Planes de Mejora de los Títulos (<b>DT/CT</b>). Éstos incluyen la implantación de las mejoras/modificaciones de las memorias verificadas/acreditadas y mejoras a nivel transversal de Facultad y de VIU como son las "Titulaciones foco", así como las mejoras detectadas por procesos de seguimiento y re-acreditación.</p> <p>El <b>PDI y PAS</b> participa en las acciones de los planes de mejora, en el ámbito de su competencia.</p> <p>Los <b>estudiantes</b> participan en las CATs (nivel Título) y en la Junta de Facultad (nivel Facultad). Una de las principales herramientas de participación en la mejora continua es a través de las encuestas de satisfacción de asignatura y de Título.</p> <p>Los <b>partners</b> participan en las CATs y en la Junta de Facultad.</p>	<p><b>Información pública:</b> en la web están publicados la Política de Calidad, Líneas Estratégicas y Objetivos de la Facultad, los Planes de Mejora de los Títulos e indicadores del resultados académicos y de satisfacción.</p> <p><b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad, CATs, claustro de inicio de curso, claustros grado/máster y claustros de los Títulos.</p>



## ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, que recoge la identificación de los grupos de interés y análisis de su satisfacción en base al resultado de las encuestas.
- Proceso **P04 DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA**, que recoge el diseño y desarrollo de nuevos títulos y las modificaciones de Títulos, definidas en las memorias de verificadas/acreditadas de cada titulación, en línea con la estrategia de la Facultad y alineado a la Política de Calidad.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, que recoge toda la actividad de la Facultad relativa al desarrollo de la docencia, su control y seguimiento, asegurando la impartición de los Títulos de acuerdo con las memorias verificadas/acreditadas y las guías de asignatura y guías docentes.
- Proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, por los Planes de Mejora (de la Facultad y de los Títulos), Informe Anual de Título y CATs.  
Los Planes de Mejora son la principal herramienta del despliegue de la Política y los Objetivos de Calidad, y de todas las mejoras detectadas a nivel de Título (también las detectadas en los procesos de seguimiento y reacreditación), transversal en la Facultad y transversal a nivel de Universidad (como son las Titulaciones Foco). Los Planes de Mejora recogen los Objetivos de Calidad y su vinculación a las Líneas Estratégicas de la Facultad.  
En el Informe Anual del Título y las CATs se analiza la alineación del Título con la estrategia, en base al resultado de las acciones de mejora del Plan de Mejora.
- Proceso **P21 GESTIÓN DE LAS PERSONAS**, que recoge el proceso de selección, contratación y desarrollo del talento.
- Proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**, en lo que se refiere a la publicación de la información en la web, garantizando su actualización continua.

# P03 Gestión de la experiencia del estudiantado



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P03	ESTRATÉGICO	ESTUDIANTADO

### MISIÓN

Diseñar y velar por una experiencia universitaria única, diferencial e innovadora que haga sentir al estudiante parte de la comunidad VIU y embajador de la Universidad.

### PROPIETARIOS

- Responsable de Experiencia de Estudiante

### CONEXIÓN

#### ESTRATEGIA

- Ofrecer una experiencia viva, única y diferencial
- Desarrollo de servicios adaptados a nuestros alumnos internacionales
- Mejorar procesos de medición
- Desarrollar y adaptar modelo a nuestra visión de Journey completo

#### EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE

### DESARROLLO DEL PROCESO

#### PO3\_01 PROGRAMACIÓN SISTEMA ANÁLISIS

PO3  
GESTIÓN  
ESTRATÉGICA

#### PO3\_02 RECOGIDA VOZ

#### PO3\_03 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

PO3\_03a  
Experiencia a través del  
journey

PO3\_03b  
Cliente

PO3\_03c  
Ecosistema Digital

PO3  
GESTIÓN GRUPOS  
DE INTERÉS

PO3  
GESTIÓN MEJORA  
CONTINUA

#### PO3\_04 DISEÑO DE LA EXPERIENCIA

PO3  
ACOMPANAMIENTO  
ESTUDIANTE

Momentos

Servicios

Producto Digital

PO3  
SERVICIOS  
UNIVERSITARIOS

#### PO3\_05 IMPLANTACIÓN

Lanzamiento y formación de la nueva experiencia

PO3\_06 VALIDACIÓN  
de la propuesta de experiencia

### SIPOC

#### PROVEEDOR

- Dirección de Negocio

#### ENTRADA

- Plan Estratégico VIU

#### SALIDA

- Voz del estudiantado
- Student Journey
- Arquetipos
- Ecosistema digital
- Proyectos
- Planes de acción

#### CLIENTE

- Estudiante
- VIU

### 2.3 Gestión de la experiencia del estudiantado (P03)

VIU cuenta con un barómetro estructurado y estandarizado que permite obtener una visión completa y un conocimiento integral de la experiencia del estudiantado, con el fin de comprender en profundidad sus necesidades y expectativas.

Utiliza principalmente las herramientas siguientes:

- **NET PROMOTER SCORE** (en adelante, **NPS**) para medir la recomendación. Utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es la puntuación mínima y 10 la máxima.
- **CUSTOMER SATISFACTION SCORE** (en adelante, **CSAT**) para medir la satisfacción. Valora en una escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.
- **STUDENT JOURNEY MAP**: permite monitorizar la experiencia del estudiantado a lo largo de los distintos momentos de su trayectoria en la universidad.
- Estudio de **ARQUETIPOS**: segmenta perfiles estudiantiles para diseñar experiencias adaptadas que favorezcan vivencias memorables.
- Análisis del **ECOSISTEMA DIGITAL**: se centra en la recolección de datos digitales, como los datos generados por la actividad en campus virtual.

Una vez recogida y analizada la opinión del estudiante desde las diversas fuentes de información, de forma transversal la Universidad diseña la experiencia del estudiantado para dar respuesta a sus necesidades y expectativas mediante **PROYECTOS** y/o **PLANES DE ACCIÓN**.

Mediante una reunión, se hace un reporte anual de los resultados obtenidos al Equipo Decanal de la Facultad, de cara a la identificación de áreas de mejora y la selección de las Titulaciones donde implantarlas. A éstas se les denomina **TITULACIONES FOCO**.

Desde el VR de Calidad se documentan los proyectos y/o planes de acción de las Titulaciones Foco, que son establecidos de forma conjunta entre varias áreas de la Universidad, y también el registro del seguimiento de los mismos.



#### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

La Facultad participa en este proceso mediante el diseño e implantación de los proyectos y/o planes de acción transversales en el contexto de las **TITULACIONES FOCO**, en el ámbito de su competencia, en coordinación con el resto de áreas de la Universidad implicadas.

Las mejoras a implantar por la Facultad de las Titulaciones Foco, las recoge el DT en el Plan de Mejora de su Título.

<b>Equipo Decanal</b>	- Participa en las reuniones donde CX traslada los resultados obtenidos y en las que se determinan las acciones de mejora y ámbito de aplicación dentro de la Facultad.
<b>Vicedecano/a DT</b>	- El VD y el DT del Título son los responsables de la implantación de las <b>acciones de mejora de las Titulaciones FOCO</b> de la Facultad, y participan en las reuniones de seguimiento, junto al resto de áreas implicadas.
<b>Profesorado</b>	- Siguiendo las indicaciones del DT, deberá implantar las acciones de mejora que se determinen y afecten a su ámbito de actuación.



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO					PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO				
P03	Es un <b>proceso principalmente de ORIENTACION (CX)</b> . La Facultad participa a través del <b>análisis del resultado de los NPS</b> y el diseño e implantación de los Proyectos transversales de VIU de las " <b>Titulaciones FOCO</b> ".					La Facultad participa en la mejora continua de este proceso, principalmente por los proyectos transversales " <b>Titulaciones Foco</b> ". El VD, DT, CT y PDI afectados de la Titulación Foco, participaran activamente en la implantación de las correspondientes acciones de mejora en el Título. Esto quedará registrado en el <b>Plan de Mejora del Título</b> . En la <b>Junta de Facultad</b> se informa y rinde cuentas de los resultados de las Titulaciones Foco, dentro del marco de mejora continua relativo al " <i>Diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de los programas formativos impartidos</i> ". En las <b>CATs</b> de las Titulaciones Foco se analizan los resultados obtenidos y se rinde cuentas, de cara a la identificación de mejoras para incluir en el Plan de Mejora del Título.				
PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P03										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



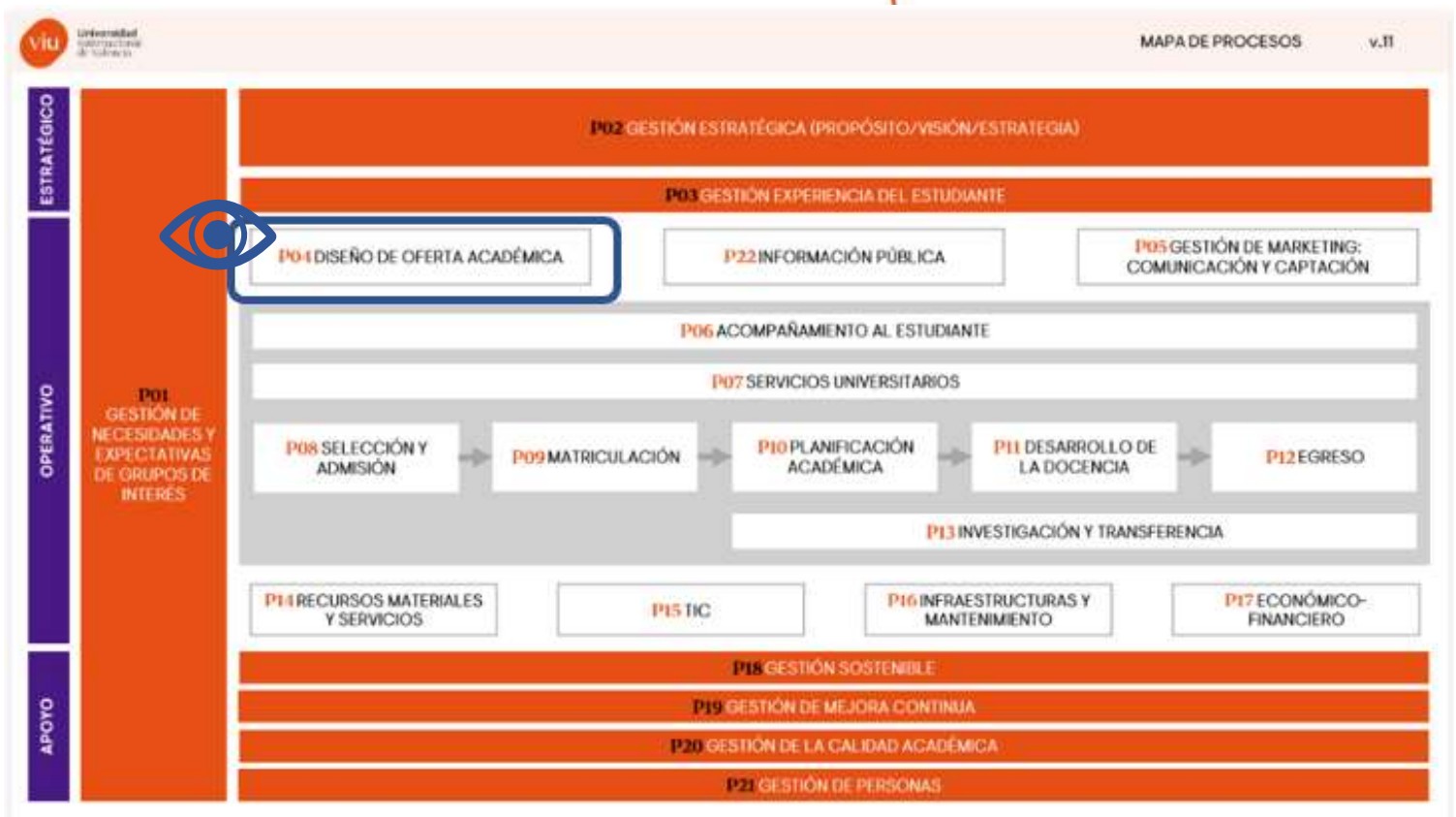
### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

PRC	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
P03	ESTUDIANTADO	Las encuestas al estudiantado es una de las principales fuentes de información para conocer su grado de satisfacción y detectar acciones a realizar para mejorar su experiencia.	<b>Información pública:</b> en la web están publicados los Planes de Mejora de los Títulos e indicadores del resultados académicos y de satisfacción. <b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad y CATs.

**⇒ Interrelación con otros procesos del SGC**

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, que recoge la identificación del estudiantado como principal grupo de interés, y lo crucial que es para la mejora conocer su grado de satisfacción.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, por la implantación en el proceso de docencia de las acciones de las mejoras orientadas al estudiantado.
- Proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, que recoge la elaboración de los Proyectos y/o Planes transversales a nivel de Universidad - Titulaciones Foco - y su seguimiento, así como el registro de las acciones correspondientes a nivel de Título – por parte del DT – en el Plan de Mejora del Título.
- Proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**, en lo que se refiere a la publicación de la información en la web (como son los Planes de Mejora de los Títulos), garantizando su actualización continua.

# P04 Diseño de la oferta académica



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P04	OPERATIVO - estratégico	<p>ESTUDIANTADO                      POTENCIAL ESTUDIANTADO                      PARTNERS (empleadores, tutores de prácticas...)</p>

### MISIÓN

Ofrecer un portfolio innovador y competitivo, y una oferta académica de calidad, adaptada y actualizada a las necesidades de la sociedad.

### PROPIETARIOS

- Marketing Manager

### CONEXIÓN

#### ESTRATEGIA

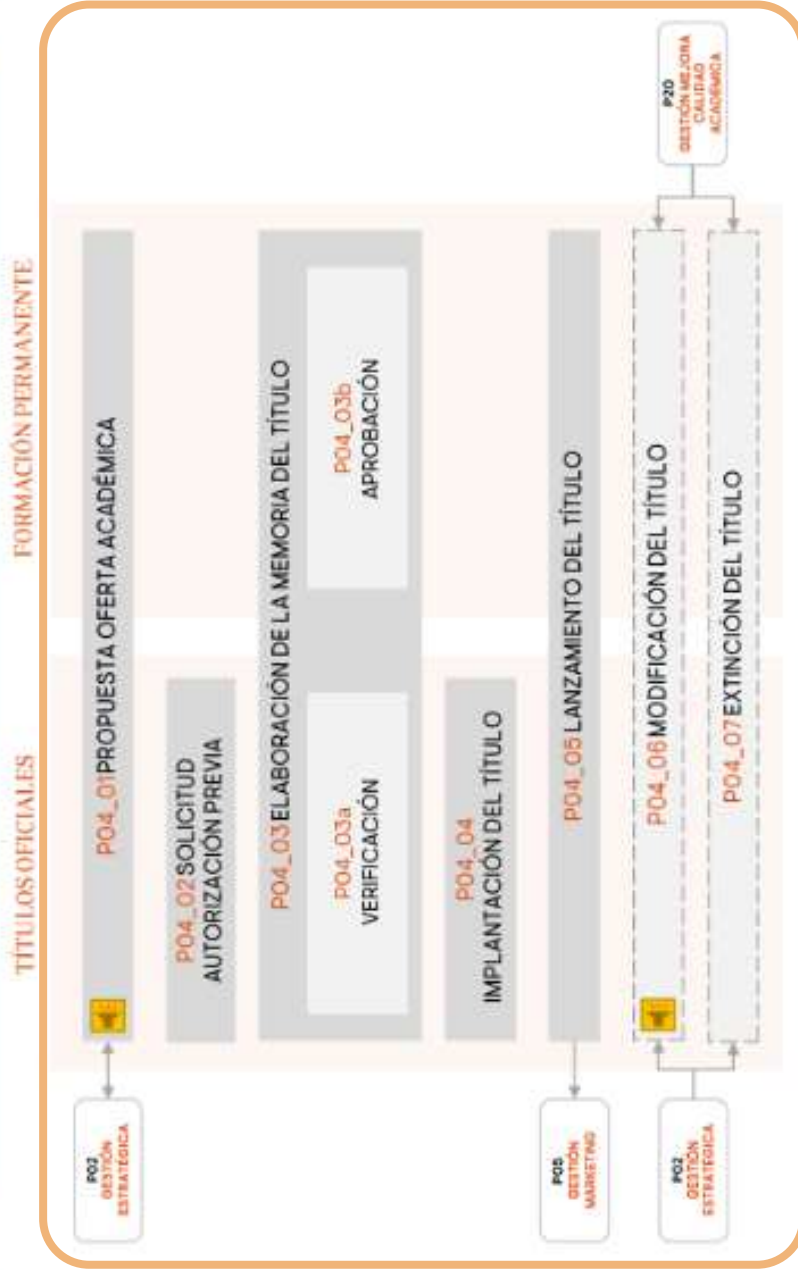
Ser y ser reconocido como universidad  
Sostener crecimiento en España  
Crecimiento exponencial en internacional



#### EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE

Oferta de titulaciones adaptadas a la realidad actual y a las nuevas necesidades del mercado laboral

### DESARROLLO DEL PROCESO



### SIPOC

#### PROVEEDOR

- Grupos de interés

#### ENTRADA

- Estudio de mercado
- Plan estratégico VIU

#### SALIDA

- Títulos oficiales
- Formación permanente

#### CLIENTE

- VIU
- Potenciales estudiantes

## 2.4 Diseño de la oferta académica (P04)

En el marco del Plan Estratégico de la Universidad, se decide la **PROPUESTA DE NUEVA OFERTA ACADÉMICA (SEDO)**, que es donde se concretan las innovaciones y las modificaciones de los Títulos. En la misma línea, en el marco del **PLAN ESTRATÉGICO DE LA FACULTAD**, se propone la nueva oferta académica (SEDO) de la Facultad, y las modificaciones de los Títulos.

Las propuestas de nuevos Títulos son aprobadas por el Comité Dirección. Las modificaciones de Títulos son aprobadas por Consejo de Gobierno Académico (CGA).

Como resultado de este proceso **P04**, se genera/actualiza la **DOCUMENTACIÓN OFICIAL DEL TÍTULO**, que se publica en la [página web](#) institucional, conforme a lo establecido en el **PLAN DE COMUNICACIÓN**.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

Es uno de los principales procesos del SGC en los que interviene la Facultad. En coordinación con el VR de Calidad, la Facultad participa en todas las etapas de este proceso: en el diseño, implantación y lanzamiento de un nuevo Título, en su modificación o extinción.

Dado el compromiso de la Facultad con la calidad, cada titulación recoge ya en su fase de diseño el SGC, enfatizando así su importancia en el marco de la enseñanza superior. Por tanto, y según establece el **P04 DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA**, en cada Memoria Verifica del título (MV) se describe y recoge a lo largo de la misma sistemáticas, elementos y acciones definidas para garantizar la calidad de las enseñanzas y de la experiencia universitaria del estudiante. En la misma línea, durante el proceso de **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA Y P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA** se garantiza la coherencia académica de la MV dentro del control y seguimiento de los procesos y de la mejora continua de los Títulos (**P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA Y P20 GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA**).

La Junta de Facultad tiene delegada la función de “*Asesorar en la elaboración o modificación de planes de estudios*” a las **Comisiones de Diseño de Título**. Éstas garantizan el alineamiento de la oferta académica con la estrategia y la participación efectiva de los grupos de interés en el proceso. Asimismo, las comisiones cuentan con expertos en temas relacionados con la nueva titulación.

En el diseño de un Título se determina el enfoque del Título, sus principales características, el plan de estudios, los objetivos a conseguir, etc. tomando como referente:

- las necesidades detectadas en el entorno
- la evolución de la demanda formativa
- la información obtenida de la experiencia de los estudiantes y de los empleadores (necesidades o carencias detectadas por estudiantes, egresados y partners en las encuestas y en las CATs.)

- las necesidades o mejoras académicas detectadas (AD/VD/DT/CT)
- las necesidades detectadas por otras áreas transversales (Calidad, MKT, Admisiones...)
- el potencial de empleo y desarrollo profesional
- la Política de Calidad, las líneas estratégicas de la Facultad y los objetivos de calidad.





### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

<b>Equipo Decanal</b>	Analiza y propone cambios en la oferta formativa de la Facultad, dentro del marco de la mejora continua y de la estrategia de la Facultad.
<b>Decano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa en la Comisión Interna de Diseño de Título y presenta las propuestas de innovación de la Facultad, en base a las necesidades académicas detectadas por el Equipo Decanal.</li> <li>- Participa en la reunión inicial de modificación de un Título, en el caso de que se le requiera.</li> </ul>
<b>Adjunto/a Decano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza propuestas de innovación en base a necesidades detectadas en el entorno y en la oferta formativa de la Facultad.</li> <li>- Convoca y participa en la Comisión Interna de Diseño de Título.</li> <li>- Colabora en la implantación del SEDO de los nuevos Títulos aprobados.</li> <li>- Colabora en la revisión de las memorias de verificación de un nuevo Título.</li> <li>- En caso de que un nuevo Título requiera prácticas, el AD atiende al protocolo de gestión de convenios de prácticas para memorias de verificación.</li> <li>- Participa en la reunión inicial de modificación de un Título, en el caso de que se le requiera.</li> </ul>
<b>Vicedecano/a</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa en la Comisión Interna de Diseño de Título.</li> <li>- Participa en la reunión inicial de modificación de un Título, donde se establece el alcance y características generales de la modificación.</li> <li>- Colabora en la implantación del SEDO y modificaciones en Títulos aprobadas.</li> <li>- Colabora en la revisión de las memorias de verificación.</li> </ul>
<b>DT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa en la modificación del Diseño de su Título.</li> <li>- Colabora en la implantación del SEDO y modificaciones en Títulos aprobadas.</li> <li>- Participa en la revisión de las memorias de verificación de su Título.</li> <li>- Lidera la implantación de un Título y sus modificaciones.</li> </ul> <p>(CT apoya al DT en la detección de mejoras e implantación de las modificaciones del Título)</p>
<b>Técnico/a Facultad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo en la elaboración de las Guías de Título y Guías de Asignatura y ficha de competencias, para subir a la web.</li> </ul>



## ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P04	<p>Es uno de los principales procesos en los que participa la Facultad: <b>elaboración/modificación de la Memoria Verifica</b> de los Títulos, que es el documento oficial que describe completamente el Título. Los miembros del Equipo Decanal y el DT (en caso de modificación) forman parte de las Comisiones de Diseño de Título. Todo el personal de la Facultad participa en la implantación de un nuevo Título y de las modificaciones de un Título, en el ámbito de su competencia.</p>	<p>El Decano/Vicedecanato/Adjunto a Decano (y DT en caso de modificaciones) forma parte de las <b>Comisiones de Diseño de Título</b> donde se deciden las nuevas titulaciones y/o las modificaciones en los planes de estudios. El Equipo Decanal participa también en la mejora continua de este proceso, a través del <b>Comité de Calidad de Facultad</b>. En las <b>CATs</b> y los <b>claustrós</b> se analizan los resultados obtenidos y se identifican acciones de mejora (en aplicación del P10, P11, P19, P20), que quedan recogidas en el Informe anual, acta CAT y Plan de Mejora del Título.</p> <p>En la <b>Junta de Facultad</b> se informa y rinde cuentas del "Diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de los programas formativos impartidos".</p>

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P04			 	 		 	 			

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



## ⇒ Grupos de interés (Facultad)

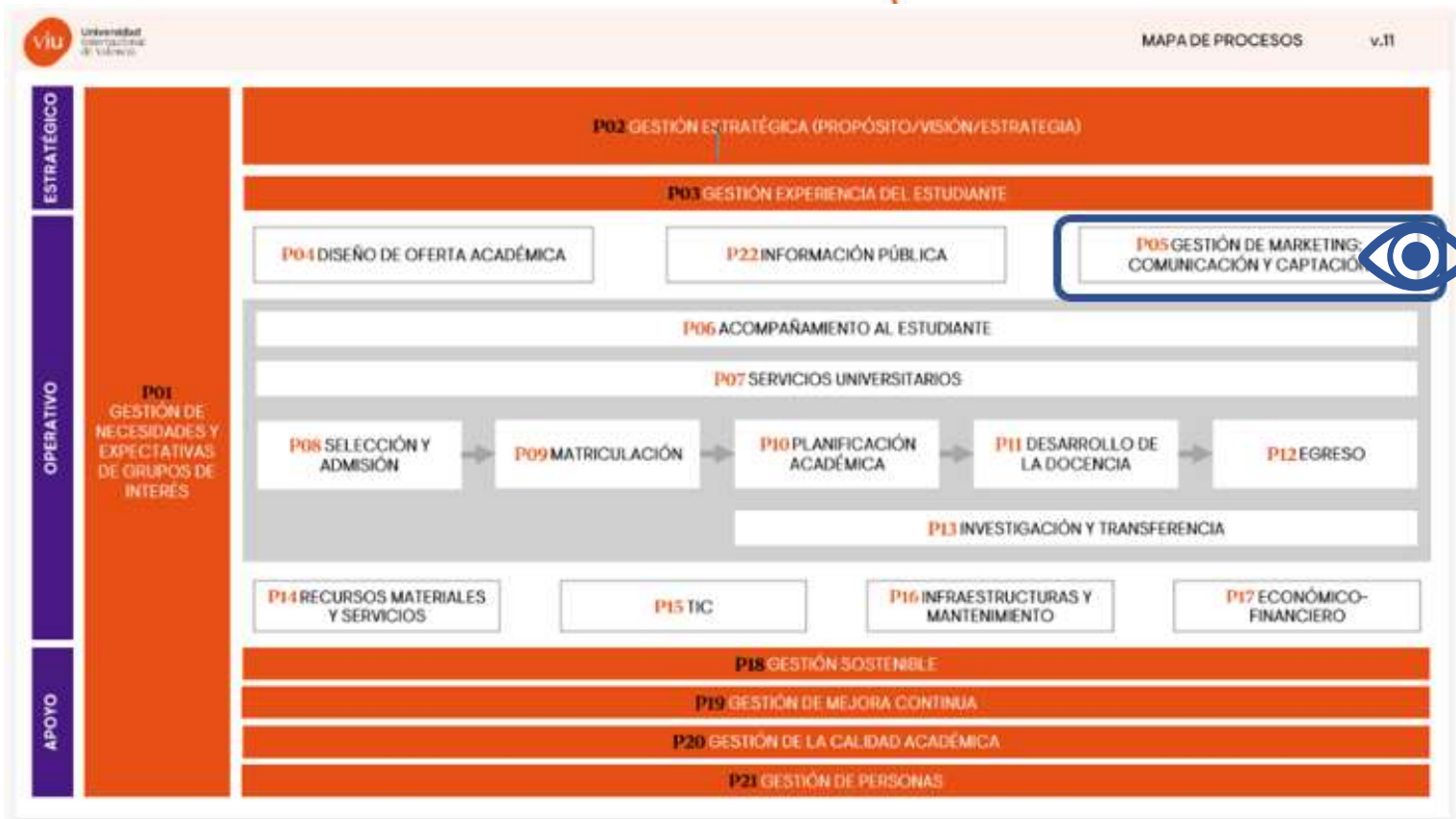
PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
P04	ESTUDIANTADO POTENCIAL ESTUDIANTADO PARTNERS (empleadores, tutores de prácticas...)	<p>Mediante su participación en las <b>encuestas</b> obtenemos información fundamental para detectar mejoras a incorporar en la oferta formativa. También a través de su participación en las <b>CATs</b> anuales y <b>Comisiones externas de Diseño de Título</b>, nos trasladan mejoras que se tienen en cuenta en el diseño de los nuevos Títulos y en las modificaciones de las memorias de verificación.</p> <p><b>Estudiantado:</b> encuestas para Diseño/Revisión de Título, encuestas de Asignatura, encuesta Fin de Título.</p> <p><b>Empleadores:</b> participación en las CATs.</p>	<p><b>Información pública:</b> en la web están publicada la documentación oficial de cada Título.</p> <p><b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad, CATs, Comisiones de Diseño de Título.</p>



## ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, que recoge la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, en lo que se refiere al alineamiento de la estrategia de la Facultad con la oferta formativa.
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, por la planificación y garantía de la coherencia académica de la MV con la docencia real, al implantar un nuevo Título o una modificación.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, por la implantación de las memorias de verificación de los Títulos y sus modificaciones.
- Proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, en lo referente a la incorporación o modificación en las MV de las mejoras identificadas, especialmente aquellas las dirigidas a mejorar la satisfacción del estudiante y potencial estudiante.
- Proceso **P20 GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA**, estrechamente vinculado al proceso de la oferta académica.
- Proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**, en lo que se refiere a la publicación de documentación oficial del Título en la web, garantizando que esté siempre actualizada.

# P05 Gestión de marketing



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P05	OPERATIVO - estratégico	MKT ADMISIONES

### MISIÓN

Dar a conocer la Universidad y su oferta formativa para la captación del máximo número de potenciales estudiantes planificados.

### PROPIETARIOS

- Responsable de Planificación de Negocio

### CONEXIÓN

#### ESTRATEGIA

Ser y ser reconocido como universidad  
Sostener crecimiento en España  
Crecimiento exponencial en internacional  
Reforzar continuamente nuestra propuesta de valor percibido

#### EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE

### DESARROLLO DEL PROCESO

P02  
GESTIÓN  
ESTRATEGICA

P05\_01 DEFINICIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN Y CAPTACIÓN ANUAL (Reparto de Inversiones)

P05\_02 DEFINICIÓN DE ACCIONES DE POSICIONAMIENTO DE MARCA

P05\_03 DEFINICIÓN DE ACCIONES DE CAPTACIÓN

P05\_04 EJECUCIÓN DE ACCIONES

P05\_05 SEGUIMIENTO DE ACCIONES

P05\_06 GESTIÓN CRM

P03  
SELECCIÓN Y  
ADMISIÓN

P05\_07 SEGUIMIENTO DE LOS KPI'S DE NEGOCIO + ENTORNO

### SIPOC

#### PROVEEDOR

- Dirección
- Entorno

#### ENTRADA

- Plan trienal
- Forecast
- Necesidades del mercado
- Gestión información pública

#### SALIDA

- Plan de Marketing
- Cupón CRM

#### CLIENTE

- VIU
- Estudiantes
- Potenciales estudiantes

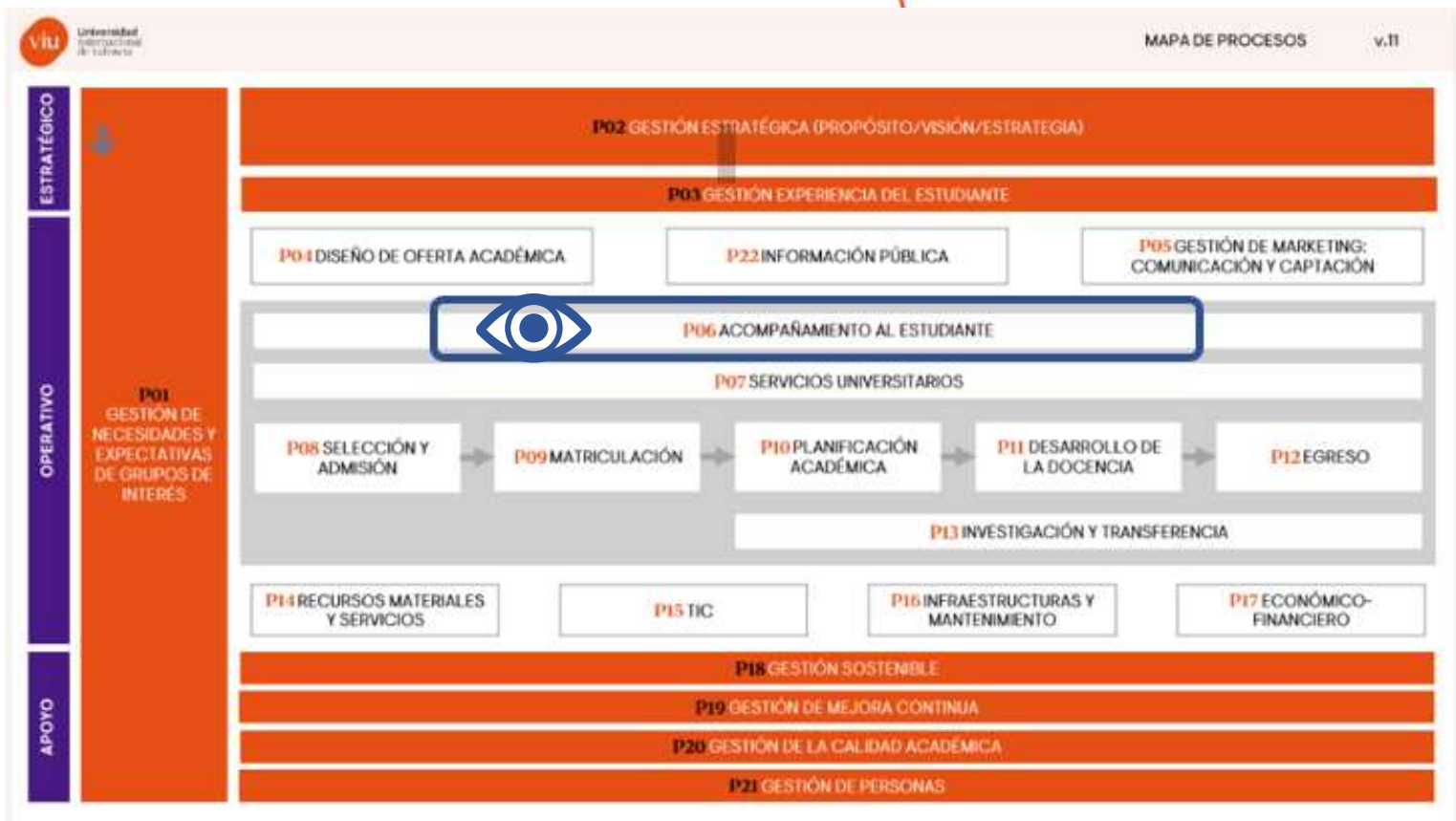
## 2.5 Gestión de marketing (P05)

La Facultad sólo interviene en este proceso, dando apoyo al equipo de marketing en lo que nos soliciten: formación a los asesores, información sobre los perfiles de ingreso, etc. También AD y DT pueden colaborar en la revisión del target, contenidos web, crear contenidos para el blog, etc. Con ello contribuyen a mejorar continuamente la comunicación y la información que llega a los potenciales estudiantes.

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P05										

# P06

## P06 Acompañamiento al estudiantado



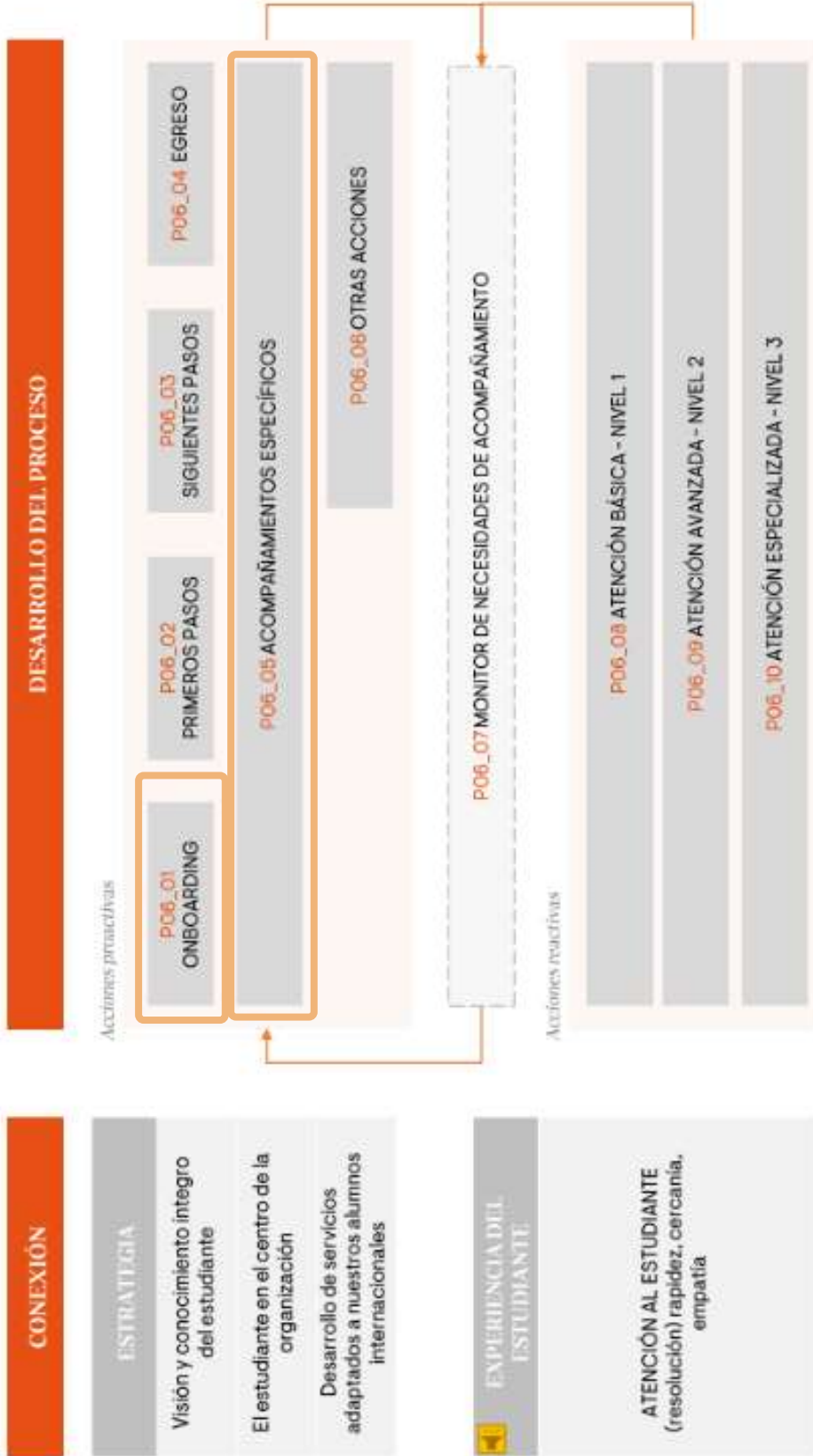
PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P06	OPERATIVO	ESTUDIANTADO VIU (CX)

**MISIÓN**

Acompañar y orientar al estudiante desde las distintas áreas de la Universidad velando por una experiencia universitaria única, viva y diferencial.

**PROPIETARIOS**

- Directora de Experiencia de Estudiantes



## 2.6 Acompañamiento al estudiantado (P06)

El acompañamiento al estudiantado se articula mediante la figura del orientador académico (Customer Experience), que actúa como referente del estudiante y coordina la respuesta a sus necesidades en colaboración con las distintas áreas de la Universidad. Éste, se complementa con servicios especializados recogidos en el proceso P07 Servicios Universitarios —como atención a la diversidad, orientación laboral o movilidad internacional—, asegurando así una experiencia formativa completa y diferencial.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

Desde la Facultad hay una continua colaboración con los orientadores para acompañar a los estudiantes durante el curso, favoreciendo su adaptación, progreso y éxito en los estudios. En este sentido, al inicio de curso se realizan las sesiones de bienvenida al estudiantado:


- el departamento de Prácticas (CX) realiza las videoconferencias de Gestión de Prácticas, por CC.AA.
- el equipo de Orientación (CX) realiza las videoconferencias de “Primeros Pasos” para informar sobre aspectos y funcionamiento principales del campus virtual, por especialidades.
- el DT/CT realiza las tutorías colectivas de presentación de Título, por especialidades.

Asimismo, siguiendo el **MODELO ACADÉMICO**, hay un acompañamiento del docente al estudiante como guía de su aprendizaje y, al ser las sesiones síncronas, los estudiantes pueden contactar directamente con el docente. También pueden contactar directamente con el DT/CT del Título.

<b>DT / CT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza las tutorías colectivas de presentación de Título, por especialidades.</li> <li>- Hay una comunicación continua entre DT/CT y el orientador. También los estudiantes pueden contactar directamente con el DT/CT del Título.</li> </ul>
<b>Profesorado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay una continua comunicación entre el profesorado y el estudiantado. Siguiendo el modelo académico: las sesiones son síncronas (además de quedar grabadas), hay un acompañamiento del docente como guía de su aprendizaje, el profesorado fomenta el uso de metodologías activas y enfoque práctico, e incentiva el trabajo colaborativo y participación activa de los estudiantes.</li> </ul>



## ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P06	<p>Es un proceso principalmente de <b>ORIENTACION (CX)</b>. CX y DT se comunican de manera continua para garantizar un acompañamiento integral del estudiantado durante todo el proceso formativo.</p> <p>Los DT/CTs apoyan a los orientadores en su acompañamiento académico al estudiante y realizan las <b>tutorías colectivas de presentación del Título</b>. Los estudiantes también pueden contactar directamente con el DT/CT de su Título y los docentes de sus asignaturas. El docente acompaña al estudiante como guía de su aprendizaje, en el marco del modelo académico de VIU.</p>	<p>A nivel de <b>Título</b>, los DT/CT participan en la mejora continua, con su control y seguimiento continuo del Título asegurando su enfoque al aprendizaje y desarrollo de competencias del estudiantado, también a través de la atención continua al estudiantado, así como mediante la revisión y actualización continua del Plan de Mejora y la realización del Informe Anual de Título y las CATs.</p> <p>A nivel de <b>Facultad</b> se contribuye a la mejora continua a través de objetivos de calidad enlazados al modelo académico (dentro del <b>Plan de Mejora de la Facultad</b>), el <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> y la <b>Junta de Facultad</b>.</p>

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P06										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



## ⇒ Grupos de interés (Facultad)

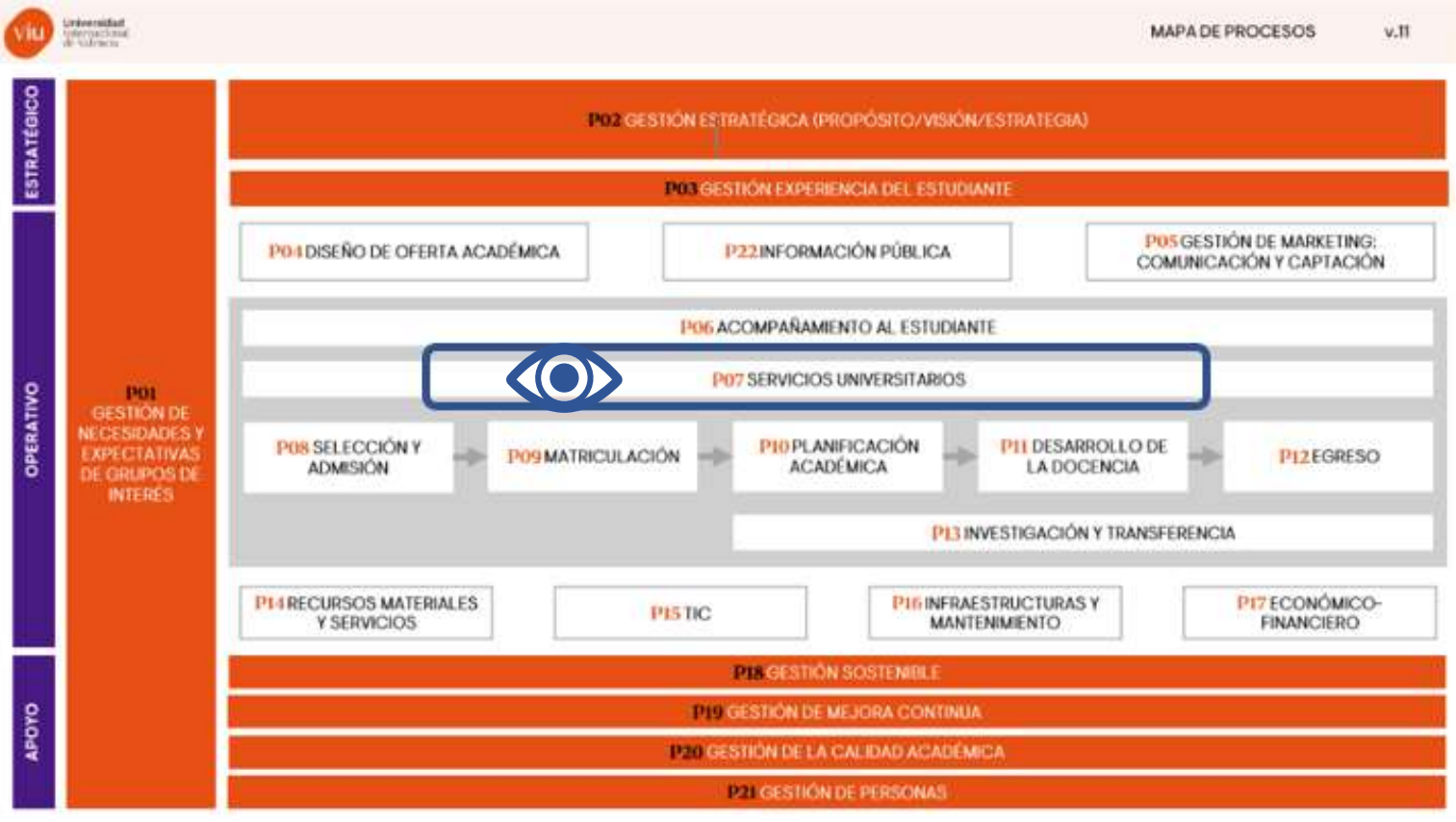
PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
P06	ESTUDIANTADO VIU (CX)	El estudiantado tiene <b>contacto directo con su orientador, el DT/CT</b> de su Título y los <b>docentes de las asignaturas</b> , y le hace llegar sus consultas, necesidades y expectativas que son atendidas y analizadas para la toma de acciones de mejora continua. También a través de las <b>encuestas</b> y " <b>comparte tu experiencia</b> " en campus, <b>buzón de sugerencias</b> de la web, <b>VIUparaTi</b> , sus <b>representantes estudiantiles</b> y su participación en la <b>Junta de Facultad</b> y las CATs.	<p><b>Información pública:</b> en la web están publicada la documentación oficial (Memoria Verifica,...) y Guías de Título y Asignatura de cada Título, además la normativa de aplicación, planes de mejora e información sobre los indicadores académicos y de satisfacción obtenidos.</p> <p><b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad y CATs.</p>



## ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés y el enfoque al cliente.
- Proceso **P07 SERVICIOS UNIVERSITARIOS**, complementa el acompañamiento al estudiante con servicios especializados como atención a la diversidad, orientación laboral o movilidad internacional.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, en relación a que el acompañamiento del docente y del DT/CT se realiza en el contexto del modelo académico en el desarrollo de la docencia.

# P07 Servicios universitarios



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P07	OPERATIVO	ESTUDIANTADO

**MISIÓN**

Ofrecer un conjunto de servicios complementarios a la actividad académica que faciliten la integración y la vinculación de los estudiantes con la universidad.

**PROPIETARIOS**

- Responsable de Desarrollo Estratégico de la Experiencia del estudiante



## 2.7 Servicios Universitarios (P07)

La Universidad pone a disposición del estudiantado un conjunto de **SERVICIOS** complementarios que enriquecen su experiencia académica y personal, favoreciendo tanto su desarrollo formativo como su proyección profesional e internacional. Entre ellos destacan:

- Servicio de Atención al Estudiante con Diversidad y Necesidades de Apoyo Educativo (SAED).
- CLAC (Centro de Lenguas a la Carta).
- Carreras Profesionales.
- Prácticas extracurriculares.
- Programas de movilidad internacional (Erasmus+).
- Legalización de títulos académicos.
- Salas locutadas.
- Herramientas digitales: Microsoft 365, NotebookLM, Gemini, entre otras.
- Formación en competencias digitales.
- Eventos y formación complementaria (como masterclass).
- Equipo deportivo Leopards VIU.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

La Facultad interviene en este proceso en:

- **La implantación de las adaptaciones del SAED.**

El estudiante con diversidad y necesidades específicas de apoyo educativo puede solicitar el servicio SAED a través del **orientador**. El orientador informa al servicio SAED de la solicitud del estudiante. Cuando el **Gestor SAED** recibe la *solicitud*, la revisa y contacta con el estudiante para realizar una entrevista inicial y, en caso de ser necesario, pedir documentación adicional. Desde el SAED lo gestionan y concretan en el Plan Personalizado del estudiante las adaptaciones a realizar - según *Normativa sobre atención a los estudiantes con diversidad y necesidades específicas de apoyo* – y lo comunican a los implicados.

<b>DT / CT</b>	- El DT/CT reciben el Plan Personalizado con las adaptaciones a realizar al estudiante, informan a su claustro docente y hacen seguimiento de su aplicación. ( <a href="#">P07_IT03_PROTOCOLO SAED</a> )
----------------	---



<b>Profesorado</b>	- Realiza las adaptaciones que correspondan al estudiantado (en la mayoría de los casos, más tiempo para la realización de los exámenes).
--------------------	---

- **Realización de masterclass como formación complementaria.**

<b>DT / CT</b>	- DT/CT organizan masterclass en su Título para completar la formación del estudiante.
----------------	--



## ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P07	<p>Es un <b>proceso principalmente de ORIENTACION (CX)</b>. Los DTs y docentes participan en la aplicación de las <b>adaptaciones del SAED</b>. Los DTs realizan <b>masterclass</b> en el Título, como formación complementaria para el estudiante.</p>	<p>La Facultad contribuye a la mejora continua a través del <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> en el análisis del grado de respuesta a las solicitudes SAED y la satisfacción de los eventos y la <b>Junta de Facultad</b>, por la parte de rendición de cuentas.</p>

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P07										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) participa en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



## ⇒ Grupos de interés (Facultad)

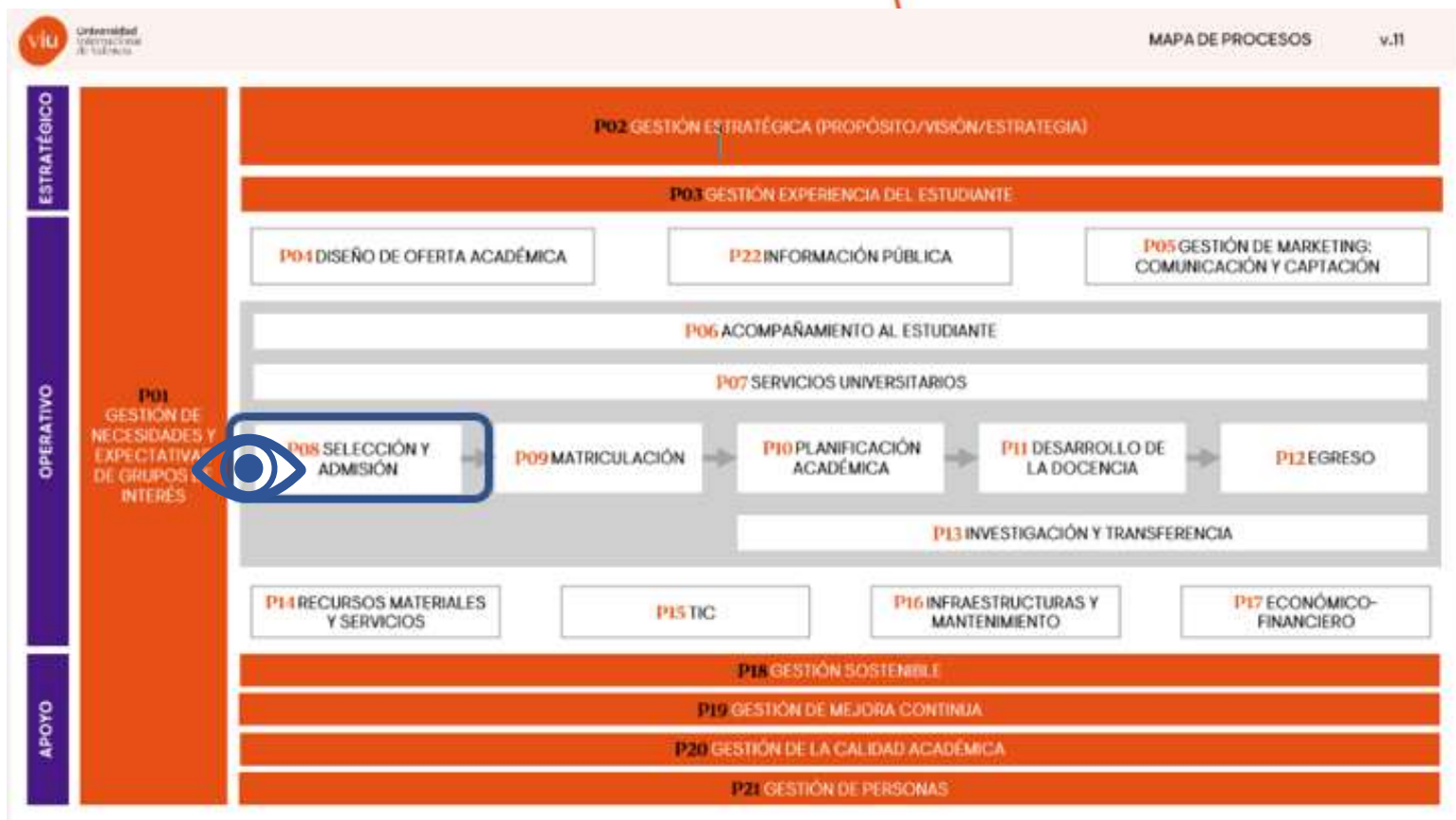
PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERES
P07	ESTUDIANTADO	<p>Una vez el estudiante finaliza su vida académica en la Universidad desde SAED se evalúa el servicio prestado solicitando feedback y propuestas de mejora por parte de todos los departamentos implicados.</p> <p>En la <b>encuesta de final de Título</b> hay algunos ítems específicos para conocer el grado de satisfacción del estudiantado con las masterclass.</p>	<p><b>Información pública:</b> en la web está información del SAED y cómo solicitarlo. En el campus, dispone de la información de las masterclass.</p> <p><b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad y en las Comisiones Académicas de los Títulos (CATs).</p>



### ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés y el enfoque al cliente.
- Proceso **P06 ACOMPAÑAMIENTO DEL ESTUDIANTADO**, estrechamente vinculados para asegurar un acompañamiento integral al estudiantado.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, en lo referente a la implantación de las adaptaciones durante el desarrollo de la docencia y la realización de las masterclass en el Título (**ITE\_P11\_12 ACCIONES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL**)

# P08 Selección y admisión



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P08	OPERATIVO	POTENCIAL ESTUDIANTADO

**MISIÓN**

Asesoramiento educativo a potenciales estudiantes acorde a sus expectativas personales y profesionales, en cumplimiento con la normativa universitaria y poniendo en valor los factores diferenciadores de VIU.

**PROPIETARIOS**

- Directora de Formación y Procesos

**CONEXIÓN**

**ESTRATEGIA**

Ser y ser reconocido como universidad  
 Sustener crecimiento en España  
 Crecimiento exponencial en internacional  
 Ofrecer una experiencia viva, única y diferencial

**EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE**

**ASESORAMIENTO** con información transparente y fidedigna, generando confianza. Feedback para asegurarnos de que el estudiante entiende lo que está contratando.

**DOCUMENTACIÓN-RECONOCIMIENTOS:** apoyo al estudiante y agilidad

**DESARROLLO DEL PROCESO**

GRADO MÁSTER DOCTORADO

PO8 GESTIÓN ASISTENTIS

PO8\_01 ASESORAMIENTO

PO8\_02 SOLICITUD DE ACCESO

PO8\_03 COMPROBACIÓN REQUISITOS ACCESO

PO8\_03a INTERNACIONAL

PO8\_03b NACIONAL

PO8\_04 ENTREVISTA

PO8\_05 ESTUDIO DE RECONOCIMIENTOS PREVIO

\* Bajo petición

PO8\_06 PROPUESTA EDUCATIVA

PO8\_07 GESTIÓN DE LA ADMISIÓN

PO9 MATRICULACIÓN

PO8\_08 ESTUDIO DE RECONOCIMIENTOS DEFINITIVO

**SIPOC**

PROVEEDOR

- Marketing

ENTRADA

- Cupón CRM.

SALIDA

- Oportunidad ganada
- Actas de acceso
- Actas de reconocimientos

CLIENTE

- Potencial estudiante
- Secretaria Académica

## 2.8 Selección y admisión (P08)

Una vez difundida la oferta formativa, los potenciales estudiantes realizan la solicitud de acceso al departamento de **Admisiones** y envían la documentación académica y personal requerida para su verificación, de acuerdo a los requisitos de acceso según la normativa vigente y los criterios establecidos para cada titulación. El estudiantado que cumple con los requisitos establecidos queda formalmente registrado en las **ACTAS DE ACCESO**.

De forma paralela, y a solicitud del estudiante, puede iniciarse el proceso de estudio de reconocimiento de créditos, cuyos resultados se documentan en las correspondientes **ACTAS DE RECONOCIMIENTOS**.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

La Facultad colabora con Admisiones en este proceso en:

- La **gestión de los reconocimientos y accesos**, resolviendo el **DT** de la Titulación correspondiente, en el **ESTUDIO PREVIO**, las dudas relacionadas con contenidos y competencias. Calidad Académica resuelve las dudas relacionadas con las memorias de verificación. (**P08\_05\_ESTUDIO RECONOCIMIENTOS PREVIO**)
- **La validación del ESTUDIO DEFINITIVO**. El **DT** valida que se puedan reconocer lo que indica en el estudio definitivo mediante firma. (**P08\_05\_ESTUDIO RECONOCIMIENTOS DEFINITIVO**)
- **La participación del Decano y el DT** de la Titulación afectada en el **Comité de Reconocimientos** formado por el técnico de reconocimientos, Secretaria Académica y VR\_Calidad.
- **Dando formación para conocer mejor el Título**. Los **verificadores** dan la formación de un nuevo Título y, en el caso de modificación, la imparte el **DT**.

Además, desde el Equipo Decanal y DT/CT realizan un **continuo seguimiento al número de admisiones o matrículas** puesto que éstas determinan el nº de grupos de cada asignatura y, por lo tanto, el Plan de Ordenación Docente (POD). El POD recoge la distribución de la carga docente del profesorado especificando las asignaturas y grupos.

<b>Decano</b>	- Participa del Comité de Reconocimientos, cuando se le requiere.
<b>Adjunto/a al Decano</b>	- Hace un seguimiento continuo al número de admisiones o matrículas. - Da formación a Admisiones para conocer mejor las nuevas Titulaciones.
<b>Vicedecano/a Gestión Facultad</b>	- Hace un seguimiento continuo al número de admisiones o matrículas con Secretaría Académica y Admisiones, para identificar las asignaturas-grupos “vacantes” que no tienen docente asignado. En coordinación con VR_Profesorado, gestionan cómo cubrir la docencia de las “vacantes”.

<b>DT/CT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resuelve las dudas relacionadas con contenidos y competencias, del estudio previo.</li> <li>- Participa del Comité de Reconocimientos, cuando se le requiere.</li> <li>- Da formación a Admisiones para conocer mejor su Título.</li> <li>- Hace un seguimiento continuo al número de admisiones o matrículas y, en consecuencia, de las asignaturas-grupos “vacantes” de su Título, en coordinación con el vicedecanato y gestión de la Facultad.</li> </ul>
--------------	--



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO
<b>P08</b>	<p>Es un <b>proceso de ADMISIONES</b>. La Facultad colabora en la gestión de los reconocimientos y accesos y atiende las consultas de Admisiones.</p> <p>El <b>DT</b> colabora con los técnicos de reconocimientos en la gestión de las solicitudes y la resolución de dudas con el apoyo, si es necesario, de <b>VD</b>.</p> <p>Además el <b>Decano</b> es miembro de la Comisión de reconocimientos.</p> <p>La Facultad colabora con Admisiones para que los asesores tengan información completa del Título. Así, los <b>verificadores de los nuevos Títulos</b> son los encargados de dar la formación de los nuevos Títulos y los DTs de las modificaciones.</p> <p>Todo el personal afectado está informado del avance del <b>número de admisiones y matrículas</b>, puesto que ello condiciona el nº de grupos y, por lo tanto, el <b>POD</b>.</p>	<p>La Adjunta al Decano colabora en el <b>asesoramiento al equipo de Admisiones</b> y, con una visión académica y de desarrollo, detectando acciones de mejora que contribuyan a formar al personal de Admisiones en el conocimiento del Título y la orientación del estudiantado a los Títulos que respondan más a su necesidades, expectativas y perfil del potencial estudiantado.</p> <p>El <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> contribuye también a la mejora continua del proceso, a través de su análisis e identificación de acciones de mejora.</p>

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P08										



### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

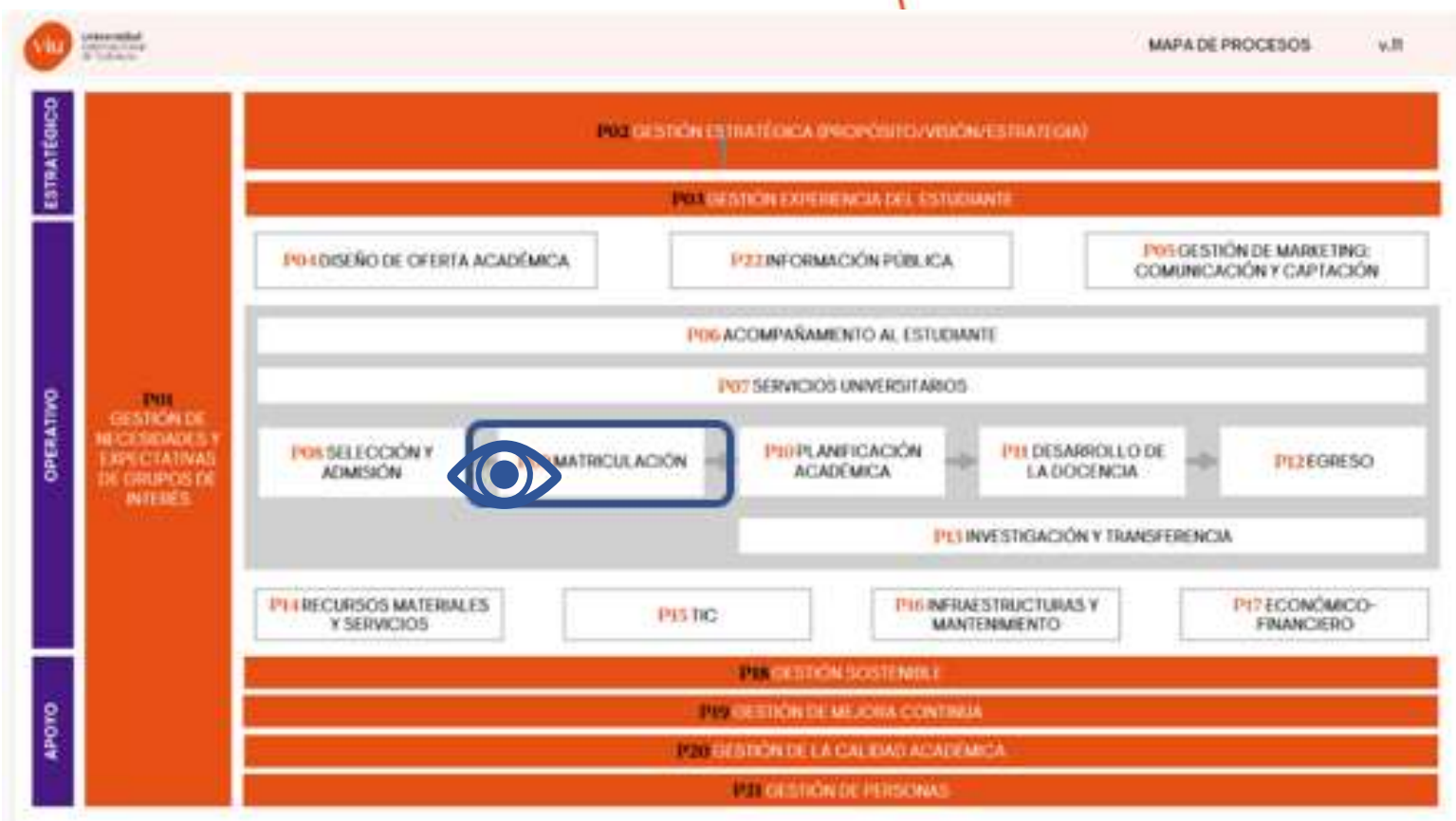
PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERES
P08	POTENCIAL ESTUDIANTADO	<p>A través de las encuestas y el resto de canales de comunicación a disposición del estudiantado o potencial estudiantado, como es el buzón de sugerencias de la web, puede hacer llegar su grado de satisfacción en relación al proceso de admisión y la gestión de los reconocimientos, en el caso de haberlos solicitado.</p>	<p><b>Información pública:</b> en la web está información completa del Título, tales como la memoria de verificación, el Plan de Estudio, la Guía de asignatura, etc.</p>



## ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P09 MATRICULACIÓN**. Están estrechamente vinculados, puesto que Secretaría Académica verifica que la documentación académica y personal de cada estudiante es correcta según los requisitos de acceso de la normativa vigente y los criterios establecidos para cada titulación.
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, en lo referente a la vinculación entre el nº de grupos y el POD, asegurando que está cubierta la docencia de todas las asignaturas y grupos.

# P09 Matriculación



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P09	OPERATIVO	 ESTUDIANTADO SECRETARÍA ACADÉMICA

**MISIÓN**

Garantizar la correcta gestión administrativa y académica del estudiante en tiempo y forma para que pueda cursar sus estudios de manera satisfactoria.

**PROPIETARIOS**

- Responsable de Gestión Académica



## 2.9 Matriculación (P09)

Es un proceso de **Secretaría Académica**. El proceso de matriculación del estudiante comienza una vez verificada y validada la información y documentación aportada por éste durante el proceso de admisión. En esta fase se procede a la formalización de la matrícula académica en el **ERP OFICIAL**, lo que otorga al estudiante la condición de miembro de la Universidad y le habilita para el acceso a las asignaturas, servicios y recursos institucionales. La matriculación contempla tanto la gestión administrativa (registro de datos personales y académicos, elección de asignaturas y generación de recibos) como la activación de servicios asociados en el campus virtual y otros entornos digitales.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

Desde la Facultad hay un contacto directo con Secretaría Académica para hacer un **seguimiento del nº de matrículas** que determinan el nº de grupos de cada asignatura y, en consecuencia, el POD.

Asimismo, **VD y DTs ayudan a Secretaria en sus consultas sobre los accesos y en la revisión de la documentación del estudiante relativa a los complementos formativos.**

<b>Vicedecano/a</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hace un seguimiento continuo del número de matrículas de las asignaturas-grupo.</li> <li>- Ayuda a resolver las dudas relacionadas con accesos.</li> </ul>
<b>DT/CT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayuda a resolver las dudas relacionadas con accesos y en la revisión de la documentación de los estudiantes sobre complementos formativos.</li> <li>- Hace un seguimiento continuo del número de matrículas de las asignaturas-grupo de su Título.</li> </ul>



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO
P09	Es un <b>proceso de SECRETARIA</b> , pero hay contacto directo con la Facultad porque el nº de matrículas determinan el nº de grupos y, por lo tanto, el POD. También la Facultad ayuda a Secretaria en dudas sobre los accesos y complementos formativos.	El vicedecanato y DT/CT <b>ayudan a Secretaría a resolver las dudas sobre accesos</b> . El <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> contribuye también a la mejora continua del proceso, a través de su análisis e identificación de acciones de mejora.

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P09										



### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
P09	ESTUDIANTADO SECRETARÍA ACADÉMICA	El estudiantado participa de la mejora continua haciendo llegar sus necesidades a través del orientador, el técnico de secretaría, con el que tienen contacto directo, y también tiene el buzón de sugerencias de la web.	<b>Información pública:</b> en la web está información completa del Título, tales como la memoria de verificación, el Plan de Estudio, la Guía de



### ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P08 SELECCIÓN Y ADMISIÓN**. Están estrechamente vinculados, puesto que Secretaría Académica verifica que la documentación académica y personal de cada estudiante matriculado por admisiones es correcta.
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, en lo referente a la vinculación entre el nº de grupos y el POD, asegurando que está cubierta la docencia de todas las asignaturas y grupos.

# P10 Planificación académica



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P10	OPERATIVO	 ESTUDIANTADO PROFESORADO VIU (VR_PROFESORADO)

**MISIÓN**

Disponer de todos los medios, contenidos docentes y personal académico para el despliegue del modelo académico y el correcto desarrollo de la docencia y actuaciones académicas.

**PROPIETARIOS**

- Directora de Ordenación Académica



## 2.10 Planificación académica (P10)

**Previo al inicio de cada curso académico**, la Universidad planifica de manera integral todos los aspectos vinculados al desarrollo de la docencia, asegurando la correcta organización y disponibilidad de recursos. Este proceso comprende la definición o revisión del **MODELO ACADÉMICO (P10\_09)**, la planificación y ordenación docente y la gestión de los recursos y entornos de enseñanza-aprendizaje.

El **modelo académico** sintetiza los elementos que la caracterizan en relación a la oferta curricular (áreas, programas universitarios y propios, seminarios, doctorados), el profesorado (perfiles y desarrollo), la docencia (clases, prácticas), el modelo educativo (diseño instruccional, planteamiento metodológico y evaluativo), la tecnología (plataformas y recursos), la investigación (centros, ámbitos, grupos), la internacionalización (acuerdos, movilidad), la calidad (certificaciones, acreditaciones, procesos), la gestión (reconocimientos, Títulos), el estudiantado (atención, orientación, servicios, necesidades educativas, inclusión...), etc.

*El **MODELO ACADÉMICO** de VIU se basa en el compromiso, la vocación e innovación de las personas que componen la universidad. Sitúa al estudiante en el centro y al docente como generador de experiencias de aprendizaje. En la Facultad este modelo se vertebra sobre los siguientes ejes:*

- **El acompañamiento del docente** en el recorrido académico del estudiante garantizando la evolución de su aprendizaje. En este modelo el docente asume un rol de guía creando un espacio de intercambio y cercanía en la relación con el estudiante. Las **sesiones** son **síncronas** y quedan grabadas para facilitar el aprendizaje del estudiantado.
- **Fomento del uso de metodologías activas y enfoque práctico** por parte del profesorado. En el entorno online, la interactividad y la participación no vienen dadas por la tecnología sino por las metodologías. Por eso, los docentes, además de impartir conocimientos, van a propiciar el diálogo y el trabajo colaborativo. Se fomenta el uso de resolución de casos y problemas, el desarrollo de proyectos, la creación conjunta de productos y la experimentación.
- **El trabajo colaborativo y la participación activa** de los estudiantes es incentivada por el profesorado. Además, la naturaleza online de la universidad desarrolla un conjunto de competencias digitales en un campus con gran diversidad de alumnado y multiculturalidad.

**En lo relativo a la planificación y ordenación docente**, en función del número de plazas ofertadas y de estudiantes matriculados, se determina la configuración de grupos por convocatoria, lo que da lugar al **PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE (POD)**. También desde el VR\_Profesorado se diseñan los **CALENDARIOS**: el calendario general del curso académico y los calendarios específicos de cada titulación y edición, que garantizan la adecuada organización de la actividad académica. (**P10\_02, P10\_03** y **P10\_04**)

Por su parte, la **gestión de los recursos y entornos de enseñanza-aprendizaje** incluye la creación de aulas, la preparación de los contenidos académicos, la provisión de recursos bibliográficos, la configuración de sistemas de *proctoring* para exámenes y la gestión administrativa de las prácticas. (**P10\_05, P10\_06, P10\_07** y **P10\_08**)

En lo que respecta a la **gestión de prácticas externas**, es en esta fase donde se formalizan los **CONVENIOS Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN DE PRÁCTICAS** con entidades externas, asegurando el

cumplimiento normativo y la disponibilidad de plazas para el estudiantado (P10\_09). Es un proceso de CX.

Durante todo el proceso de planificación académica se **garantiza la coherencia académica con la memoria verificada del Título**. (ITE\_P10\_GARANTIA COHERENCIA ACADÉMICA)



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

La Facultad interviene de forma muy significativa en la operativa de este proceso a través de:

- Seguimiento de la planificación del nº de grupos, para la gestión de las asignaturas del POD sin docente (P10\_02 y P10\_04). Hay una reunión semanal con VR\_Profesorado para hacer el seguimiento del POD.
- Gestión del calendario y horarios: revisión del calendario de VR\_Profesorado, ajustes por POD como es el tema de solapamientos de asignaturas de un mismo docente... (P10\_03 y P10\_04).
- Gestión del POD: determinación del POD de cada Título para cada edición, comunicación de cambios en el POD, asegurar que todas las asignaturas tienen docente asignado (cubrir nuevos grupos, bajas y excedencias de docentes...), etc. (P10\_04, ITE\_P21\_02\_VR\_PROCESO MATCHING, ITE\_P10\_04 CAMBIOS DE POD).
- Gestión del PDI enlazada al POD: nuevos contratos, ampliaciones/modificaciones de contrato (P10\_04, ITE\_P21\_NUEVA LABORALIZACIÓN PDI, ITE\_P21\_MODIFICACIÓN CONTRATO PDI).
- Revisión que todos los docentes pueden acceder a sus Aulas de campus (P10\_05 y P10\_08)
- Supervisión de los contenidos (P10\_06)
- Gestión profesorado TFT (ITE\_P21\_ALTA CONTRATO COLABORADOR TFT)
- Garantía de coherencia académica con la MV (ITE\_P10\_GARANTIA COHERENCIA ACADÉMICA)

La Facultad en relación a la gestión de prácticas, sólo interviene a nivel de POD. Es decir, asegura que haya un tutor de prácticas asignado a cada grupo de estudiantes de la Titulación.

<b>Vicedecano/a Gestión Facultad</b>	Semanalmente hay una reunión de VD, Gestión Facultad con VR_Profesorado para revisar las necesidades de POD como vacantes y contrataciones, en función de los grupos aprobados. Realizan un seguimiento continuo del POD.
<b>Técnico/a Facultad</b>	Realiza todas las gestiones necesarias para comunicar a VR_Profesorado los cambios en POD, las solicitudes modificación de contrato (ampliaciones o reducciones) y las solicitudes de contratación de nuevo profesorado (PDI y colaboradores TFT), manteniendo puntualmente informados a VD/DT/CTs del estado de las tramitaciones.

<b>DT / CT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisan con VR_Profesorado (con la responsable de elaboración de los calendarios), previa a su publicación. comparte los calendarios con la Facultad y se publican en la web. (VD hacen seguimiento de los calendarios de los Títulos del área de su competencia)</li> <li>- Meses antes del inicio de cada edición, VR_Profesorado solicita el POD de la próxima edición a la Facultad. Los DT/CTs revisan el POD de su Título y comunican los cambios a Gestión de la Facultad, y hacen un seguimiento continuo de su POD y de que los docentes de su claustro tengan los permisos correspondientes de acceso a las aulas de campus, en especial atención al personal de nueva contratación.</li> <li>- Cada docente tiene asignado un Responsable Académico del Docente (RAD), que suele corresponder al DT en cuya titulación imparte un mayor número de créditos/horas de docencia. El RAD revisa y garantiza la asignación de cada docente en concordancia con su POD.</li> </ul>
----------------	--

<b>Profesorado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El docente tiene en el POD y en campus las asignaturas y grupos en las que imparte. Los calendarios de cada Título están publicados en la Web.</li> <li>- Configura las aulas de sus asignaturas, prepara la Guía Docente y los contenidos en base a las indicaciones dadas.</li> </ul>
--------------------	--



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO
<b>P10</b>	<p>Es un proceso en el que participan de forma coordinada el VR_Profesorado y la Facultad.</p> <p>La Facultad participa principalmente en la gestión del POD, creación o actualización de contenidos de sus Títulos y la validación de los calendarios.</p>	<p>VD y Gestión de la Facultad contribuyen a la mejora continua de este proceso mediante reuniones semanales de seguimiento del POD con VR_Profesorado.</p> <p>En el ámbito de sus competencias el <b>Equipo Decanal</b>, sus miembros, <b>DT/CT toman decisiones en relación a la planificación académica</b>, dentro de su ámbito de actuación. El resto del personal contribuye a la operativa del proceso y a su mejora continua, en base a las funciones asignadas en este contexto. El <b>garantizar la coherencia académica</b> de la Memoria Verifica (MV) con la docencia real, es un eje prioritario para todo el personal de la Facultad (P10, P11, P19, P20). El <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> contribuye a la mejora continua del proceso, rindiendo cuentas de los resultados obtenidos de las auditorias internas y de los indicadores. Las <b>CATs</b> y la <b>Junta de Facultad</b> contribuyen a la mejora continua mediante la rendición de cuentas de los resultados obtenidos de los aspectos más relevantes del desarrollo de la docencia la Facultad y de los indicadores y resultados obtenidos.</p>

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P10										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



## ⇒ Grupos de interés (Facultad)

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
P10	ESTUDIANTADO PROFESORADO VIU (VR_PROFESORADO)	El estudiantado y el profesorado participan de las CATs de los Títulos, donde se analiza la carga docente, metodologías, sistema de evaluación, resultados del aprendizaje, la carga real del estudiantado y su nivel de satisfacción y coherencia metodológica.	<b>Información pública:</b> en la web y campus. <b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad, CATs, Clautros.



## ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P04 DISEÑO DE OFERTA FORMATIVA**, por la vinculación con la MV y la coherencia académica.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, por su vinculación directa con el desarrollo de la docencia.
- Proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, en lo referente a mejora continua.
- Proceso **P21 GESTIÓN DE PERSONAS**, por la estrecha vinculación de la gestión del POD con la identificación de necesidades de contratación (nuevas contrataciones y modificaciones de contratos al PDI) y el envío de las solicitudes correspondientes.
- Proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**, en lo que se refiere a la publicación de información del profesorado y calendarios en la web.

# P11 Desarrollo de la docencia



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P11	OPERATIVO	 <p>ESTUDIANTE PROFESORADO SECRETARIA ACADÉMICA SOCIEDAD</p>

**MISIÓN**

Dotar al estudiante de los conocimientos, las competencias y las habilidades, mediante un desarrollo docente de excelencia, para potenciar su progreso profesional, crecimiento personal y afán de conocer.

**PROPIETARIOS**

- Dirección de Docencia y Formación

**CONEXIÓN**

**ESTRATEGIA**

Ser y ser reconocido como universidad

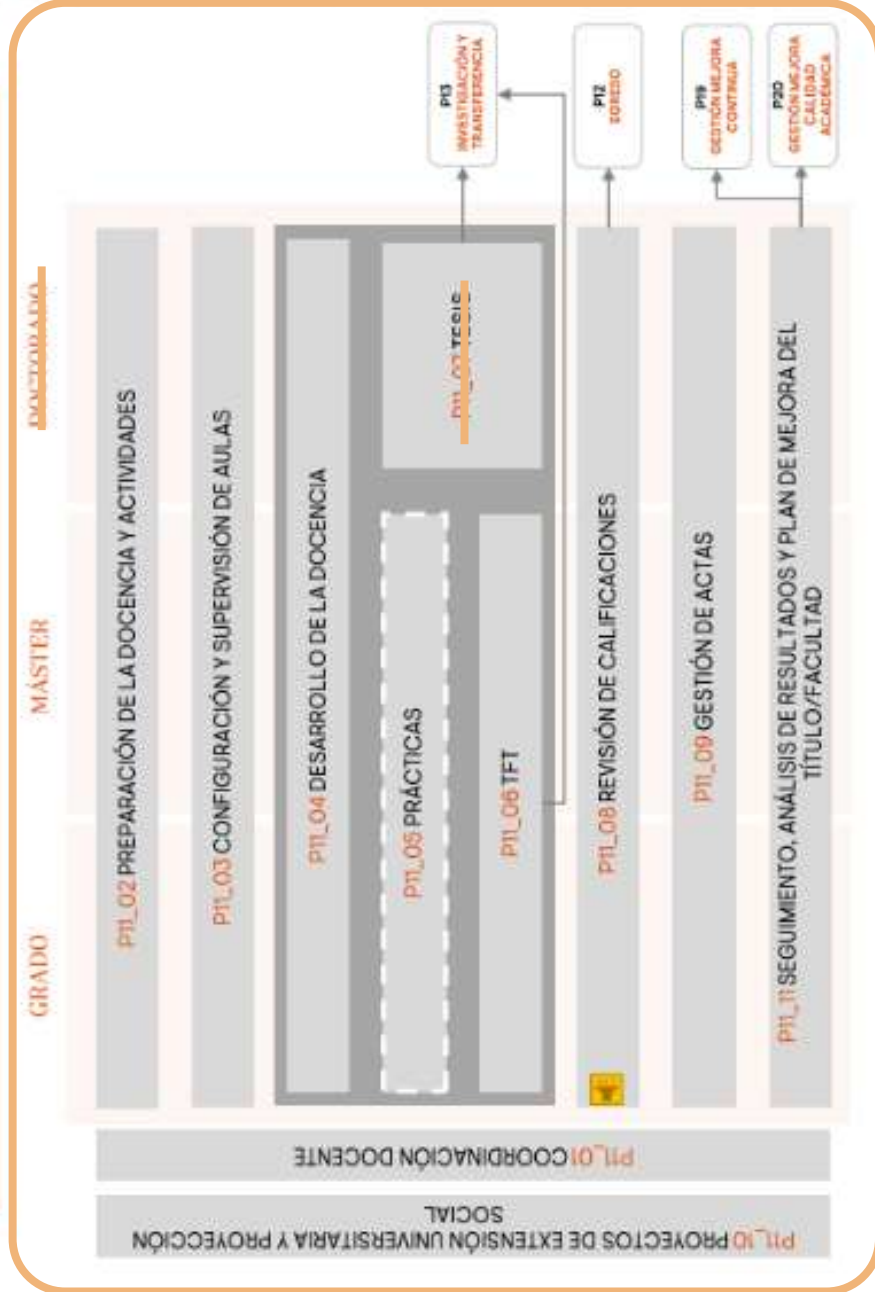
Desarrollar nuestra posición en grados

Ofrecer una experiencia viva, única y diferencial

**EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE**

Impartición docencia de calidad y con cercanía en ajuste a sus expectativas.  
Evaluación sin incidencias técnicas y justa.  
Apoyo en preparación de defensa TFT de calidad.

**DESARROLLO DEL PROCESO**



**SIPOC**

**PROVEEDOR**

- Planificación y Ordenación Docente.

**ENTRADA**

- POD
- Calendarios

**SALIDA**

- Actas de coordinación
- Aulas
- Guías y materiales
- Actividades
- Actas de calificaciones
- Informe anual de título
- Plan de mejora título/facultad

**CLIENTE**

- Estudiante
- VIU

## 2.11 Desarrollo de la docencia (P11)



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo


Es uno de los principales procesos en los que interviene la Facultad. El desarrollo de la docencia se realiza en base al **modelo académico** definido, en aplicación a la **normativa académica aplicable**, los **subprocesos e instrucciones de trabajo** definidas en el SGC y la Memoria Verifica del Título. Esta información está a disposición del personal de la Facultad en el **SITE de VIU “Procesos y Títulos”, en el Aula de Facultad** de la Facultad, y en **“Servicios-Calidad” de campus** para el PDI.

En este proceso se recogen los mecanismos de coordinación docente para asegurar la coherencia metodológica y temporal de las asignaturas, la correcta distribución de contenidos y la alineación con los objetivos de aprendizaje del plan de estudios. El resultado de estos mecanismos se documenta en las correspondientes **ACTAS DE COORDINACIÓN DOCENTE (P11\_01)**.

Los docentes preparan la docencia (**P11\_02**) y dotan de contenido las aulas (**GUÍAS DOCENTES, MATERIALES COMPLEMENTARIOS, ACTIVIDADES**, etc.) (**P11\_03**), llevan a cabo la impartición de la docencia de las asignaturas (**P11\_04**) y tutorizan las prácticas (**P11\_05**) y trabajos finales de título (**P11\_06**). El resultado de esto queda formalmente registrado en las **ACTAS DE CALIFICACIONES (P11\_08 y P11\_09)**. El DT/CT realizan un seguimiento continuo a la planificación y al desarrollo de la docencia, garantizando así la **coherencia académica entre la MV y la docencia real** en su Título.


En el marco del proceso de mejora continua y a nivel de Título (**P11\_11**), con la periodicidad establecida, se realiza el seguimiento y análisis de resultados del título, con especial atención a la coherencia académica entre MV y docencia real, generando el **INFORME ANUAL DE TÍTULO**. En las Comisiones Académicas de Título (CAT) se rinden cuentas de los resultados obtenidos a los grupos de interés y se identifican mejoras, que quedan recogidas en el **ACTA CAT** y en el Informe Anual de Título. A partir de la información recogida, DT/CT determinan los objetivos de calidad y elaboran/actualizan el **PLAN DE MEJORA DEL TÍTULO**, de acuerdo a las líneas estratégicas de la Facultad, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad académica. En los claustros de inicio de curso (**ACTA INICIO DE CURSO**), DT/CT informan de las acciones del plan de mejora vinculadas al PDI; y en los claustros de Fin de curso (**ACTA FIN DE CURSO**), se rinden cuentas de los resultados obtenidos.

En relación a las acciones de extensión universitaria y proyección social, se sigue la sistemática descrita en la **ITE\_P11\_10 ACCIONES DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL (P11\_10)**

<b>VD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisa y coordina el proceso de desarrollo de la docencia de las Titulaciones que están en su ámbito de competencia, manteniendo reuniones periódicas con los DT/CTs de los Títulos.</li> </ul>
<b>DT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es el coordinador del claustro docente que imparte en su Título y el responsable de la calidad del programa formativo.</li> <li>- Es quien detecta las necesidades de la profesión y las traslada como competencias a desarrollar en la Titulación y las diferentes materias para que continuamente esté actualizada. Igualmente coordina acciones de formación complementarias para desarrollar las competencias profesionales del estudiantado.</li> </ul>
<b>PDI</b>	<p>En el marco del modelo académico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigen las clases y guían las actividades a realizar por el estudiantado.</li> <li>- Ofrecen una atención individualizada y acompañan al estudiante en su experiencia de aprendizaje. Las clases son síncronas y las videoconferencias aportan un valor diferencial al producirse interacción entre el profesorado y el estudiantado. La cercanía del profesorado, la disponibilidad y el seguimiento académico, a través del campus virtual.</li> <li>- Usan metodologías activas y participativas que capacitan el desarrollo de competencias básicas, transversales y específicas. En esta línea, fomentan el trabajo colaborativo y la participación activa del estudiantado mediante experiencias de aprendizaje en grupo.</li> <li>- Aplican el modelo de evaluación continua, aportando así evidencias del grado de consecución de los aprendizajes propuestos. El alumnado podrá avanzar comprobando su progreso académico desde el centro de calificaciones de campus. El profesorado les indicará mediante anotaciones y comentarios sus fortalezas, áreas de mejora y calificaciones tanto en actividades como exámenes.</li> <li>- Aplican el protocolo de garantía en los procesos de evaluación final que acredita, en todo momento, la identidad y autoría del estudiante en el entorno virtual.</li> <li>- Tutorizan las prácticas del estudiantado, en el caso de titulaciones que completan la experiencia de aprendizaje con prácticas externas obligatorias.</li> </ul> 



## ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P11	Es un proceso de FACULTAD, aunque las prácticas se gestionan desde CX. (a excepción de la parte correspondiente al tutor de prácticas VIU)	En el ámbito de sus competencias el <b>Equipo Decanal, sus miembros, DT/CT toman decisiones en relación al desarrollo de la docencia</b> , dentro de su ámbito de actuación. El resto del personal contribuye a la operativa del proceso y a su mejora continua, en base a las funciones asignadas en este contexto. El <b>garantizar la coherencia académica</b> de la Memoria Verifica (MV) con la docencia real, es un eje prioritario para todo el personal de la Facultad (P10, P11, P19, P20). El <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> contribuye a la mejora continua del proceso, analizando y detectando acciones de mejora. Las <b>CATs</b> y la <b>Junta de Facultad</b> contribuyen a la mejora continua mediante la rendición de cuentas de los resultados obtenidos de los aspectos más relevantes del desarrollo de la docencia la Facultad y de los indicadores y resultados obtenidos.

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P11										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



## ⇒ Grupos de interés (Facultad)

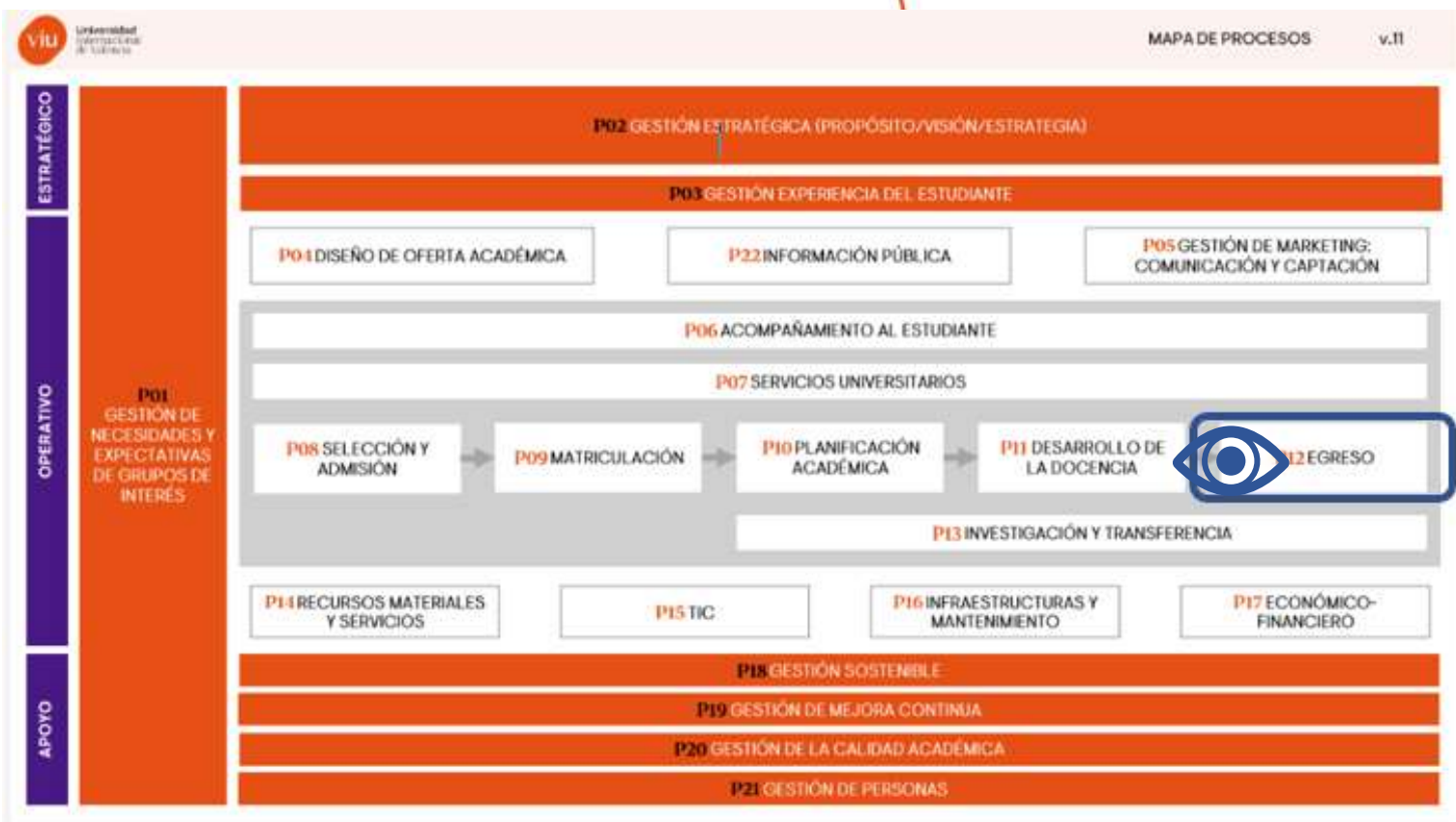
PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
P11	ESTUDIANTE PROFESORADO SECRETARIA ACADÉMICA SOCIEDAD	Es el principal proceso de la Facultad y todos participan en la mejora continua durante el desarrollo del curso. A través de las encuestas, sus comentarios, reuniones, los grupos de interés hacen llegar sus necesidades, quejas y propuestas de mejora. Todo ello es analizado en cada nivel de decisión para la implantación de acciones de mejora continua: claustros, reuniones de coordinación de asignaturas y Títulos, CATs, Junta de Facultad, Comité de Calidad de Facultad...	<b>Información pública:</b> en la web y campus.  <b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad, CATs, Claustros.



## ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P04 DISEÑO DE OFERTA FORMATIVA**, por la vinculación con la MV y la coherencia académica de la MV con la docencia real.
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, por su vinculación directa de la planificación con el desarrollo de la docencia.
- Proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**, en lo referente a mejora continua de todo el proceso y la implantación de los objetivos de mejora.
- Proceso **P21 GESTIÓN DE PERSONAS**, por la vinculación de la gestión del personal relativa al profesorado, la formación y la docencia.
- Proceso **P22 ACTUALIZACIÓN WEB**, como información pública de la normativa, la información oficial del Título y del Plan de Estudios, entre otra.

# P12 Egreso



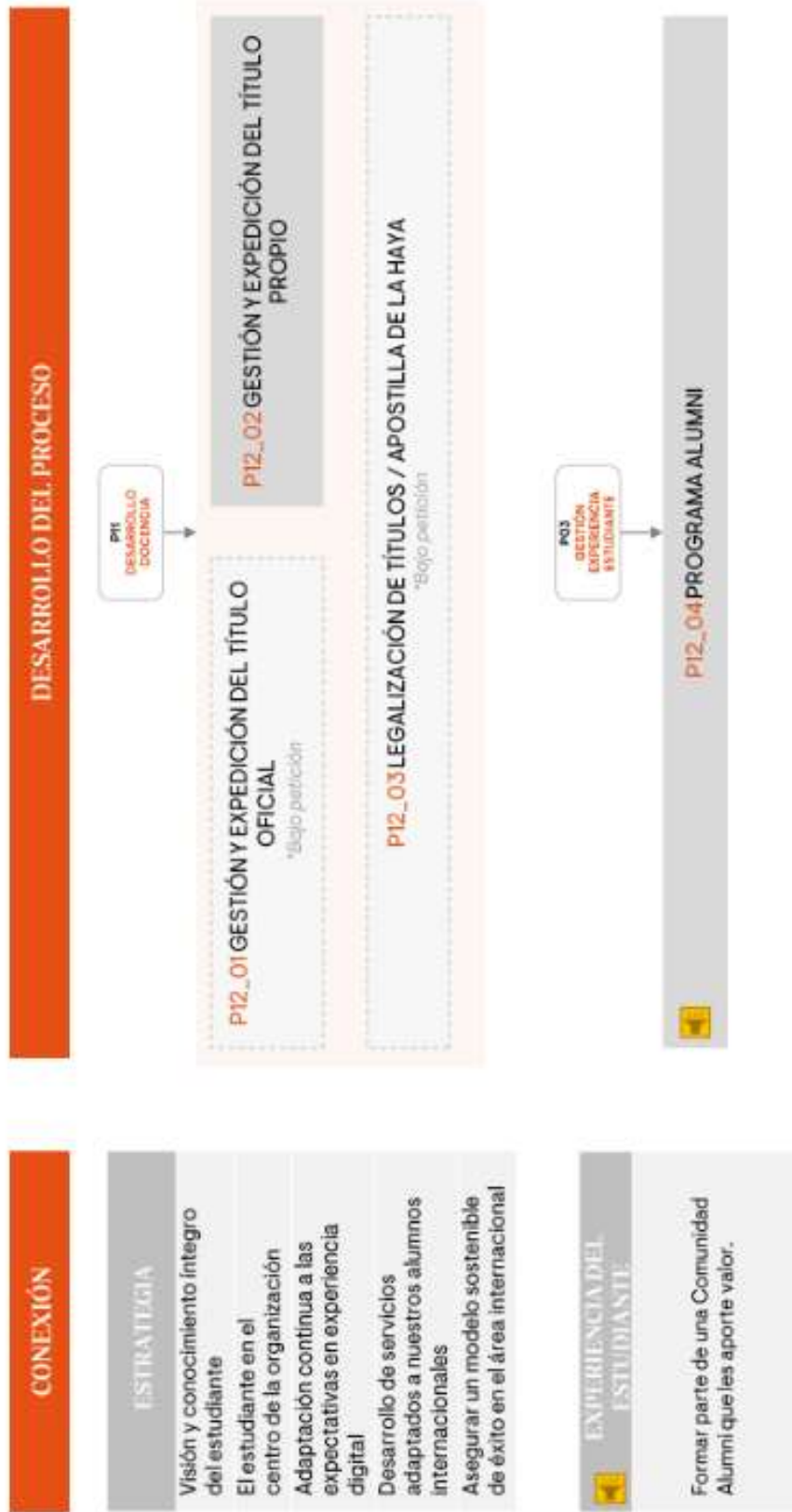
PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P12	OPERATIVO	SECRETARIA

## MISIÓN

Brindar al estudiante en un plazo óptimo el documento acreditativo y oficial de la formación superada para su desarrollo profesional. Así como, ofrecer información sobre carreras profesionales y formación continua en VIU.

## PROPIETARIOS

- Responsable de Normativa y Trámites Oficiales



## 2.12 Egreso (P12)

Comprende la gestión y expedición de títulos oficiales y propios, garantizando su validez académica y administrativa. En el caso de los **TÍTULOS OFICIALES**, se emiten en formato físico, en su versión digital (**E-TÍTULO**) y en el **E-SET** (Suplemento Europeo al Título). Para los **TÍTULOS PROPIOS**, la expedición se realiza tanto en papel como en formato digital (**E-TÍTULO**).

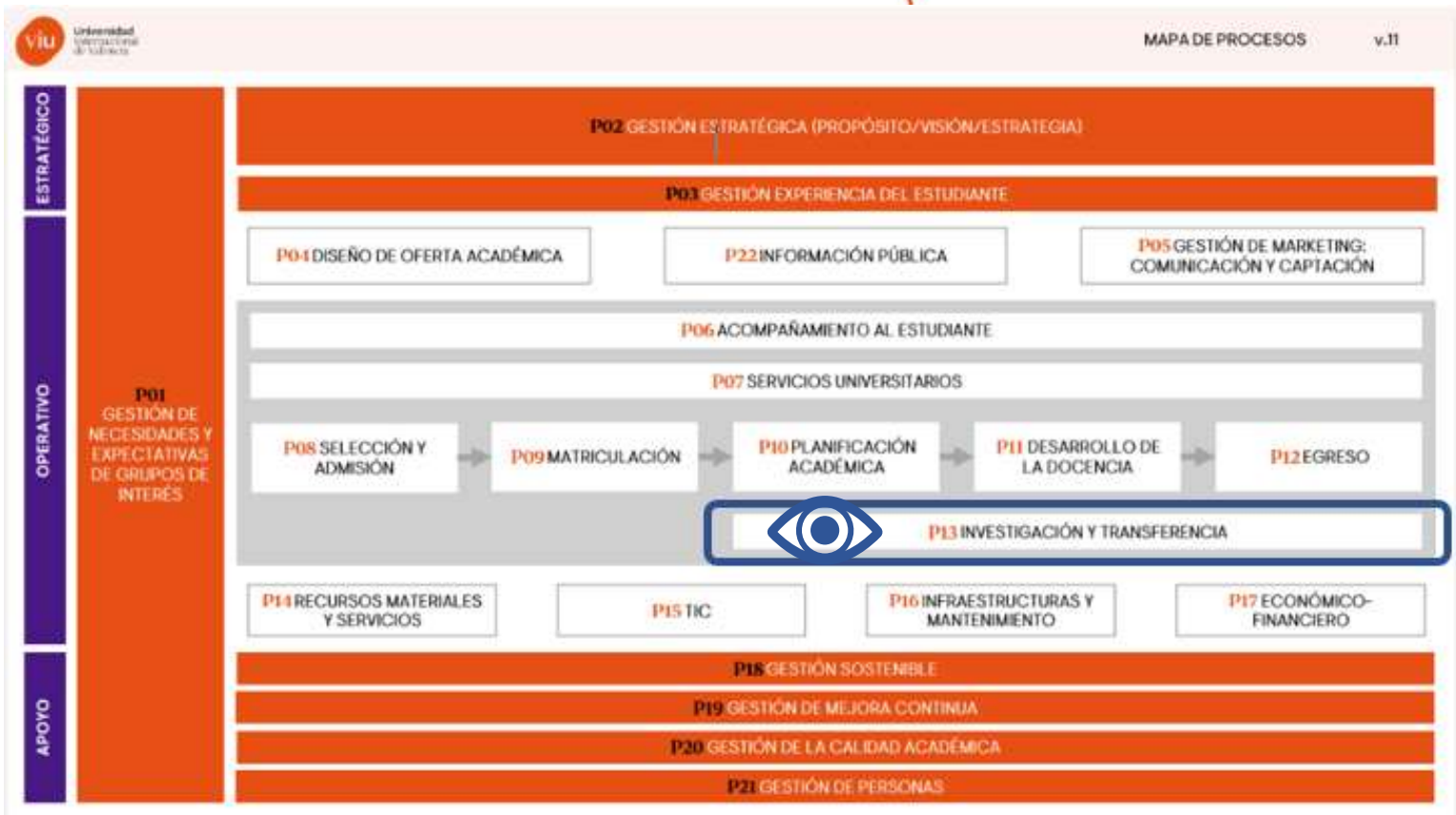
En esta fase final de la trayectoria del estudiantado, la Universidad también pone a disposición diversos servicios de apoyo recogidos en el proceso **P07 SERVICIOS UNIVERSITARIOS**, tales como la legalización de títulos, la orientación laboral y el programa Alumni, con el fin de reforzar la continuidad de la relación con la institución y facilitar la proyección profesional de los egresados.

La Facultad no interviene en este proceso, aunque hay una colaboración estrecha entre Secretaría Académica y VD/ DT/CT de la Facultad en la gestión de las Actas (**P11\_09 GESTIÓN DE ACTAS**), en especial las Actas de TFT para que la emisión de los certificados pueda ser lo antes posible, acorde con los plazos de Secretaría.

El Comité de Calidad de la Facultad (CCF) contribuye a la mejora continua del proceso mediante su análisis y propuesta de acciones de mejora por solicitudes, quejas y reclamaciones de estudiantes (en este contexto, en especial atención a las relativas a plazos en la emisión de certificados en el caso de Títulos habilitantes y convocatorias de oposiciones).

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P12										

# P13 Investigación y transferencia



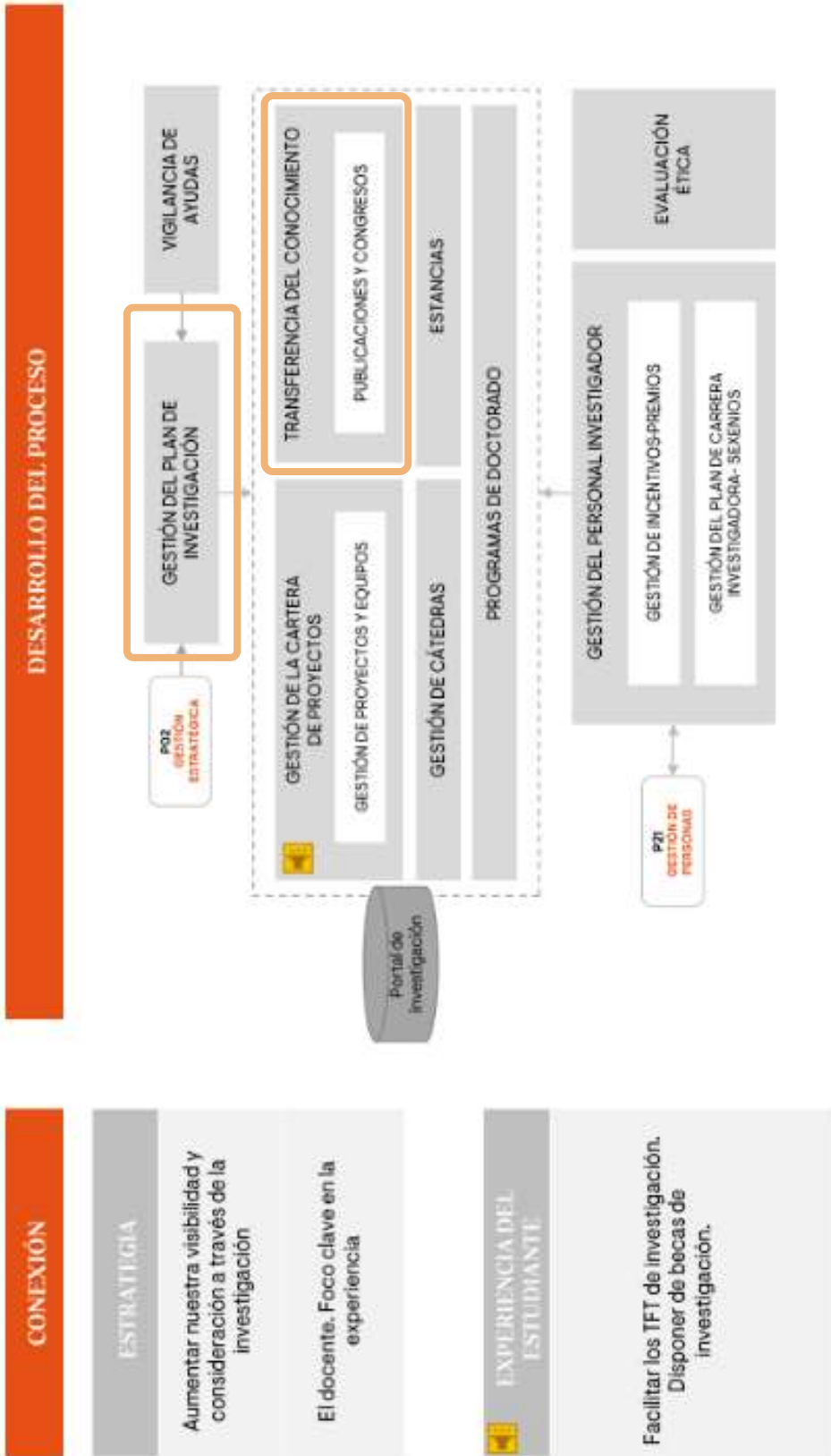
PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P13	OPERATIVO	 ESTUDIANTADO PROFESORADO COMUNIDAD EDUCATIVA SOCIEDAD

MISIÓN

Contribuir al desarrollo global y social a través de la investigación y la transferencia.

PROPIETARIOS

- Director/a de Investigación



### 2.13 Investigación y transferencia (P13)

El proceso de Investigación y Transferencia tiene como finalidad impulsar, coordinar y garantizar la excelencia de la actividad investigadora en la Universidad, así como su proyección nacional e internacional.

A través del **Vicerrectorado de Investigación y Transferencia** y sus unidades especializadas (Dirección de Investigación, OTRI, OPI, Escuela de Doctorado, CEID y CEAI), se gestiona el proceso de Investigación de VIU. Se articula mediante la planificación estratégica de la investigación, la identificación de oportunidades y ayudas, la creación de convenios de colaboración, la supervisión de proyectos y equipos, y la evaluación continua de resultados. Todo ello se soporta en herramientas como el [Portal de Investigación e Innovación](#), en la coordinación con procesos estratégicos (P02) y de gestión de personas (P21), y en un sistema de reportes y revisiones que aseguran la calidad, la ética y la contribución de la investigación al avance científico y al compromiso social de la Universidad.

Asimismo, a través del **Centro de Innovación Docente y Educativa (CIDE)** se promueve la excelencia docente y la innovación en VIU, y se facilita la prospección de la innovación docente y educativa a nivel global en el ámbito de la enseñanza universitaria online. El CIDE es el encargado de impulsar y difundir las actividades de innovación docente desarrolladas en VIU, de explorar innovaciones fuera de su ámbito que puedan ser beneficiosas para la Universidad, de informar al Consejo de Gobierno acerca de la procedencia de la aprobación de los Proyectos de Innovación Docente y Educativa, así como de los Premios a la Excelencia en la Innovación Educativa, y de llevar seguimiento y control del desarrollo, gestión y calidad de los proyectos aprobados, en el ámbito de sus competencias. El órgano de gobierno del CIDE es el Comité Estratégico, compuesto por la Rectora, la vicerrectora de Docencia e Innovación Educativa, el vicerrector de Tecnología y Transformación Digital, el vicerrector de Investigación, la vicerrectora de Profesorado, el Decanos de la Facultad de Educación y el Director de Docencia y Formación.

Asimismo, los estudiantes de la universidad participan de forma directa en acciones de investigación desde diferentes iniciativas:

- Integración de estudiantes en los grupos de investigación, para el desarrollo de Trabajos Finales de Título (TFT) o colaboración con grupos de Investigación en los proyectos en desarrollo.
- Contratación con becas de colaboración de estudiantes en los proyectos de investigación en desarrollo del PDI de la Universidad, para desarrollar tu TFT en la línea de investigación que se desarrolla en el proyecto o integrarse en alguno de los objetivos del mismo.





## ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

<b>Decano</b>	Impulsa la investigación y la innovación, integrándolas de forma estratégica en la Facultad.
<b>Responsable de Investigación de la Facultad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomenta el desarrollo de la docencia favoreciendo el aprendizaje integral del estudiante de acuerdo a las competencias profesionales de referencia.</li> <li>- Coordina las actividades de investigación de la Facultad y, junto con el Decano y DT, y en coordinación con el VR-Investigación, diseña estrategias para fomentar, incrementar y consolidar la investigación en la Facultad.</li> </ul> <p>En este contexto, tiene atribuidas las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia a las reuniones de la Comisión de Investigación de VIU.</li> <li>- Informar al Decano de los acuerdos alcanzados.</li> <li>- Apoyar a la Facultad en el desarrollo de programas de Doctorado.</li> <li>- Elaborar la memoria anual de investigación de Facultad.</li> <li>- Hacer difusión externa de la investigación (relaciones con comunicación / VR investigación).</li> <li>- Colaborar con Adjunto/a al Decano/a para proponer expertos/as en temas para eventos, notas de prensa.</li> <li>- Gestionar/recoger datos-noticias sobre investigación: publicaciones, ponencias, proyectos aprobados, etc.</li> <li>- Apoyar al PDI en la gestión documental de proyectos de investigación.</li> <li>- Informar sobre Estancias de investigación.</li> <li>- Informar sobre convocatorias.</li> <li>- Informar a la Facultad en lo concerniente a solicitudes de fondos para investigación.</li> <li>- Mantener una base de datos actualizada sobre los proyectos de investigación que se desarrollen.</li> <li>- Informar al Decano y Junta de Facultad, de la actividad y resultados de investigación en la facultad de acuerdo a la planificación establecida.</li> <li>- Organizar eventos científicos (seminarios, jornadas, foros, conferencias, cursos, reuniones) y apoyar la participación del PDI de la Facultad en eventos nacionales e internacionales.</li> <li>- Recopilar y publicar los resultados de las investigaciones desarrolladas.</li> <li>- Detectar posibles IPs y gestionar los intereses del claustro de la Facultad junto con el Equipo Decanal.</li> <li>- Participar en la selección de estudiantes para becas de investigación.</li> </ul>
<b>Responsable de Innovación de la Facultad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forma parte de la Comisión Operativa del CIDE y de su Comité Científico, como representante de la innovación en la Facultad.</li> <li>- Participan en coordinación interdepartamental con OPI y OTRi</li> </ul>

<b>PDI</b>	<p>El <b>PDI</b> de la Facultad participa en el proceso de Investigación y Transferencia mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en iniciativas para el apoyo a la investigación y a la transferencia del conocimiento (convocatorias internas de apoyo y evaluación a sexenios, convocatorias de premios a la excelencia investigadora...)</li> <li>- Participación en comisiones involucradas en la investigación, como son los grupos de investigación.</li> <li>- Actualización continua de su información en el Portal de Investigación.</li> <li>- Participación en las jornadas y cursos de formación del VR_Investigación.</li> <li>- Participación en iniciativas para el apoyo a la innovación (convocatoria anual de proyectos de innovación, premios de innovación VIU EDUINNOVA, Simposio de Innovación Educativa...)</li> <li>- Uso de los recursos del Servicio de Ayuda, Asesoría, Acompañamiento, Apoyo Educativo (SAE) para la implantación del modelo académico, puestos a disposición en campus.</li> <li>- Participación de las sesiones del SAE para tratar temas metodológicos y tecnológicos.</li> <li>- Participación en el Comité científico, por elección del Decano (<i>en base a la experiencia o investigación acreditada del PDI en cuestiones de innovación docente o educativa</i>) en representación de la Facultad.</li> </ul>
------------	--

### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
<b>P13</b>	<p>La Facultad participa en la Investigación y Transferencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es un eje estratégico de la Facultad.</li> <li>- Hay un responsable de Investigación en la Facultad, que coordina las actividades de investigación de la Facultad y, en coordinación con el VR-Investigación, diseña estrategias para fomentar, incrementar y consolidar la investigación en la Facultad</li> <li>- En el marco de las metodologías del VR_Docencia, en los proyectos de innovación y la vinculación de la docencia-investigación. Hay un responsable de Innovación en la Facultad.</li> <li>- Mediante la realización de actividades de extensión universitaria y proyección social.</li> <li>-El PDI participa en iniciativas de apoyo a la investigación y la innovación, y actualiza su información en el Portal Investigación-Innovación.</li> </ul> <p><i>La Facultad no tiene un programa de doctorado, por lo que no aplica el criterio 6. I+D+i y transferencia de conocimiento de AUDIT.</i></p>	<p>El <b>Equipo Decanal</b> y el <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> contribuyen a la mejora continua del proceso mediante el análisis del grado de satisfacción obtenido y la identificación de propuestas de mejora; y la <b>Junta de Facultad</b> mediante la rendición de cuentas de "los resultados e impacto de sus actividades de extensión universitaria y proyección social" y "los resultados de la aplicación de su política y actuaciones relacionadas con su personal docente e investigador".</p>

PROCESO	Comité Calidad Facultad 	Equipo Decanal 	Decano  	Adjunto/a Decano 	Dirección de Gestión 	Vicedecanato 	Dirección Título 	Coordinación Título 	Docente 	Técnico/a Facultad 
<b>P13</b>			 							

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) participa en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA <u>MEJORA CONTINUA DEL PROCESO</u>	CÓMO LA FACULTAD <u>INFORMA Y RINDE CUENTAS</u> A LOS GRUPOS DE INTERES
P13	ESTUDIANTADO PROFESORADO COMUNIDAD EDUCATIVA SOCIEDAD	<p>El PDI participa de la mejora continua mediante las comisiones involucradas en la investigación y la innovación, asistiendo a las jornadas y formación del VR_Investigación, participando de las sesiones del SAE, asistiendo a los eventos como congresos, simposios y jornadas de la Facultad y participan en las encuestas correspondientes.</p> <p>El <b>estudiantado</b> participa en la mejora continua, a través de su participación en las encuestas valorando las masterclass, eventos, metodologías, etc. y con su participación en los grupos de investigación.</p>	<p><b>Información pública:</b> web.</p> <p><b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad, Claustro de inicio de curso.</p>




### ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, por su coordinación con procesos estratégicos.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, en aplicación de las nuevas metodologías de innovación y la vinculación de la investigación y la docencia.
- Proceso **P21 GESTIÓN DE PERSONAS**, en lo referente a la gestión de personas.

# P14 Recursos y servicios



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P14	OPERATIVO - soporte	 COLABORADORES EXTERNOS (de carácter anual y puntual)

**MISIÓN**

Asegurar la calidad de los recursos materiales y servicios de apoyo (propios o subcontratados) para que satisfagan los requisitos y necesidades de VIU mediante la correcta gestión de proveedores.

**PROPIETARIOS**

- Responsable de BackOffice, Finanzas y Analítica



## 2.14 Recursos y servicios (P14)

La gestión de los recursos y servicios de la Universidad se realiza desde **Gerencia** de la Universidad. Parte de la definición del **FORECAST** de cada departamento, elaborado a partir de los **PLANES ANUALES**. Dicho presupuesto es objeto de revisión periódica con el fin de identificar posibles desviaciones o anticipar nuevos escenarios que requieran ajustes.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

Hay una estrecha colaboración entre la Facultad y Gerencia (con el área de BackOffice, Finanzas y Analítica, y Administración de Profesorado) para:

- las contrataciones de prestación de servicios profesionales como consultor/a externo/a
- las contrataciones mediante acuerdo de prestaciones de servicio de colaboración puntual
- las solicitudes de pagos por parte de la Facultad
- el seguimiento de los pagos a los colaboradores externos

La operativa seguida por la Facultad en el marco de este proceso, se describe en las ITEs relativas al P14.



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P14	Mediante las tramitaciones de los contratos de colaboradores externos, de servicios profesionales como consultor/a y de colaboración puntual; y mediante el envío de las solicitudes de pagos a Administración de Profesorado (Gerencia) y el seguimiento de los pagos.	La <b>Dirección de Gestión</b> contribuye a la mejora continua de este proceso en la Facultad, en el ámbito de sus competencias. El <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> contribuye a la mejora continua del proceso mediante el análisis de los "puntos de dolor" de este proceso; y la <b>Junta de Facultad</b> mediante la rendición de cuentas relativo a "la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios, respecto a los recursos y servicios puestos a su disposición".

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P14					 					



## ⇒ Grupos de interés (Facultad)

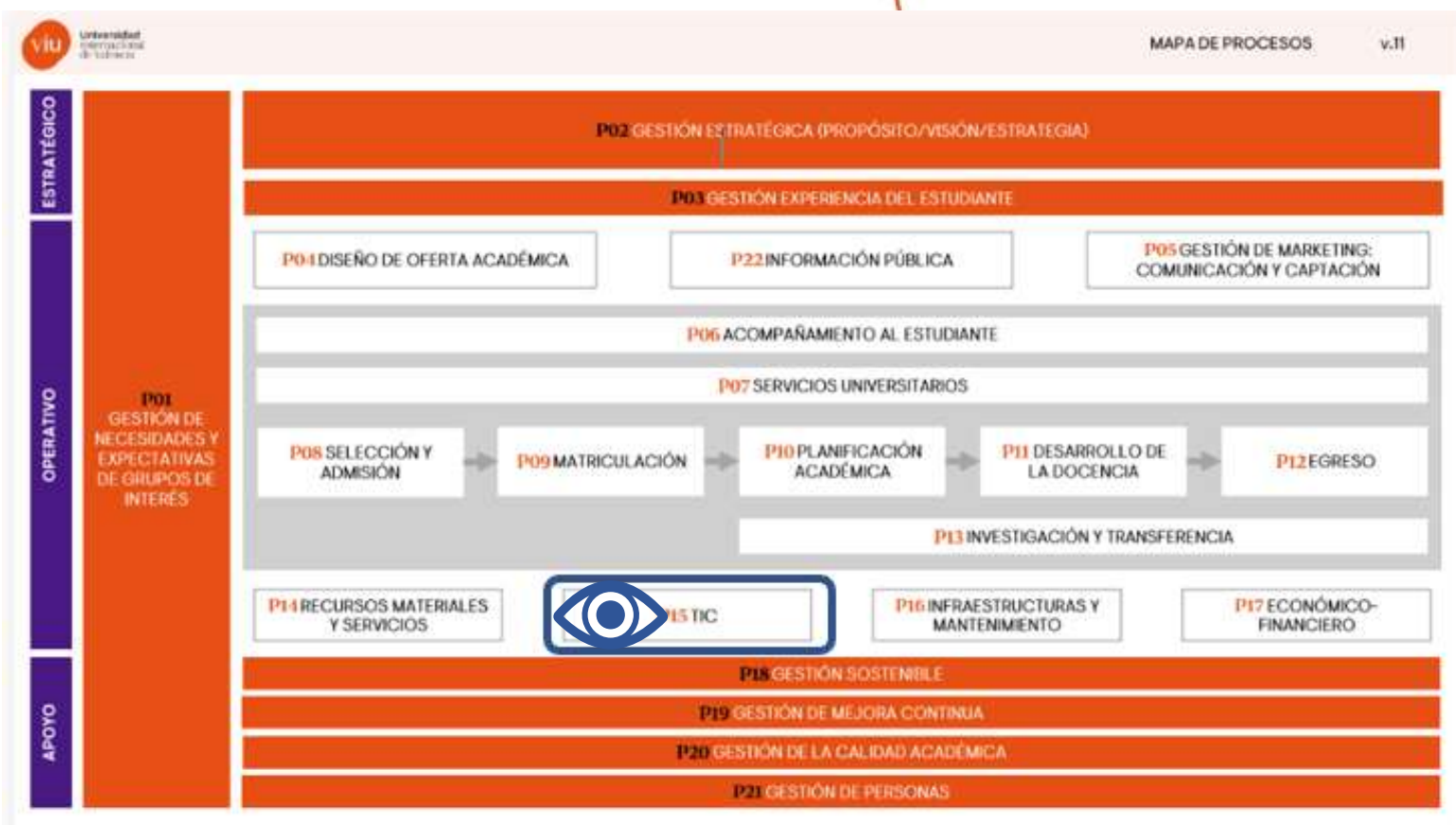
PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERES
P14	COLABORADORES EXTERNOS (de carácter anual y puntual)	Cuestionario de satisfacción de partners y proveedores.	Información pública: web. Rendición cuentas: Junta de Facultad, CATs.



## ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, por la vinculación del presupuesto con procesos estratégicos.
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, en lo referente a la gestión de las aulas y el alta de usuarios/colaboradores en campus para la dirección y participación en tribunales de TFT.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, en relación a la necesidad de contratación de colaboradores para masterclass y eventos de la Facultad y para la gestión de los pagos correspondientes a colaboradores externos.

# P15 TIC



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P15	OPERATIVO - soporte	FACULTAD ES GRUPO DE INTERÉS

## 2.15 TIC (P15)

El proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) constituye un pilar de apoyo esencial para el funcionamiento de la Facultad. Abarca la **infraestructura tecnológica** (servidores, redes, conectividad y seguridad informática), los **sistemas** (plataformas académicas, sistemas de matrícula, bibliotecas digitales y ERP institucional), así como el **soporte técnico dirigido a estudiantes, PDI y PAS**. (**P15\_IT01 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**)

Además, este proceso impulsa la transformación digital, fomentando la innovación tecnológica en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión. En conjunto, el área TIC garantiza que la Facultad disponga de las herramientas tecnológicas necesarias para operar de manera eficiente y poder evolucionar hacia nuevos modelos de enseñanza y gestión.





⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

La Facultad es Grupo de Interés/cliente de este proceso.



⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P15	La Facultad es cliente/grupo de interés del proceso.	La Facultad es cliente/grupo de interés de este proceso, y contribuyen a la mejora continua mediante la solicitud de necesidades y haciendo llegar su grado de satisfacción con respecto a las TIC. En las <b>encuestas de satisfacción al estudiantado y al profesorado</b> se incluyen preguntas al respecto. El PDI y PAS pueden hacer llegar sus necesidades a sus responsables directos, en reuniones, claustros y por email. El <b>DT/CT, Equipo Decanal y sus miembros</b> y el <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> contribuyen a la mejora continua del proceso mediante el seguimiento del grado de satisfacción con las TIC y el análisis de las necesidades recibidas. La <b>Junta de Facultad</b> participa en la mejora continua mediante la rendición de cuentas relativo a "la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios, respecto a los recursos y servicios puestos a su disposición".

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P15										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
P15	FACULTAD ES GRUPO DE INTERÉS	Cuestionarios de satisfacción del estudiante y del docente. Reuniones y claustros.	<b>Información pública:</b> web, campus. <b>Rendición cuentas:</b> Consejo de Gobierno Académico (CGA), Junta de Facultad, CATs, claustros.



### ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, en relación a las TICs puestas a disposición para el desarrollo de la docencia.

# P16 Infraestructuras y mantenimiento



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P16	OPERATIVO - soporte	FACULTAD ES GRUPO DE INTERÉS

**MISIÓN**

Garantizar el buen funcionamiento de las instalaciones y el bienestar de los usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos legales, contribuyendo a la calidad del servicio prestado.

**PROPIETARIOS**

- Responsable Servicio Generales

**CONEXIÓN**

**ESTRATEGIA**

Optimizar infraestructura y especialización

**EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE**

**DESARROLLO DEL PROCESO**

**P16\_01 IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS**

**LEGALES**

**GENERALES**  
(equipamiento: mobiliario y enseres)

PIB  
GESTIÓN  
SOSTENIBLE

POI  
GESTIÓN GRUPOS  
DE INTERÉS

PO2  
GESTIÓN  
ESTRATÉGICA

**P16\_02 CONTROL Y MANTENIMIENTO**

**SIPOC**

**PROVEEDOR**

- Grupo planeta
- Dirección
- VR Calidad y Sostenibilidad

**ENTRADA**

- Requisitos legales
- Requisitos generales

**SALIDA**

- Listado de requisitos legales
- Control y seguimiento de las revisiones
- Certificados de las revisiones
- Instalaciones mantenidas y seguras

**CLIENTE**

- VIU
- Reguladores

## 2.16 Infraestructuras y mantenimiento (P16)

La Universidad realiza la identificación y seguimiento de los requisitos legales y generales aplicables a las infraestructuras, dejando constancia en el **LISTADO DE IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES**. La contratación del mantenimiento de recursos corresponde al Grupo; no obstante, el área de **Servicios Generales de la Universidad** lleva un control sistemático de las empresas responsables del mantenimiento de las infraestructuras, registrado en el documento **CONTROL DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES**.

**Los recursos informáticos y su mantenimiento son gestionados igualmente por el Grupo**, que asigna un técnico presencial en la Universidad encargado tanto de la gestión del mantenimiento como de la resolución de posibles incidencias.

Los recursos gestionados desde la Universidad y los responsables correspondientes de la gestión del mantenimiento y revisión son:

- El **CAMPUS VIRTUAL**, gestionado por **Customer Experience**.
- **SOFTWARE** empleado en las distintas titulaciones, gestionado por **VR de Tecnología y Transformación Digital**.
- **BIBLIOTECA VIRTUAL**, gestionada por **VR de Docencia e Innovación Educativa**.





⇒ **Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo**

**La Facultad es Grupo de Interés de este proceso.**

Desde la Facultad, hay una comunicación muy directa y ágil con los técnicos puestos a disposición para la gestión del mantenimiento y la resolución de posibles incidencias.

⇒ **Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua**

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P16	La Facultad es cliente/grupo de interés del proceso.	La Facultad es cliente/grupo de interés de este proceso, y contribuyen a la mejora continua mediante la solicitud de necesidades y haciendo llegar su grado de satisfacción con el campus virtual, software y la biblioteca virtual. En las <b>encuestas de satisfacción al estudiantado y al profesorado</b> se incluyen preguntas al respecto. El PDI y PAS pueden hacer llegar sus necesidades a sus responsables directos, en reuniones, claustros y por email. El <b>DT/CT, Equipo Decanal y sus miembros</b> y el <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> contribuyen a la mejora continua del proceso mediante el seguimiento del grado de satisfacción con las infraestructuras y su mantenimiento, y el análisis de las necesidades recibidas. La <b>Junta de Facultad</b> participa en la mejora continua mediante la rendición de cuentas relativo a "la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios, respecto a los recursos y servicios puestos a su disposición".

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P16										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

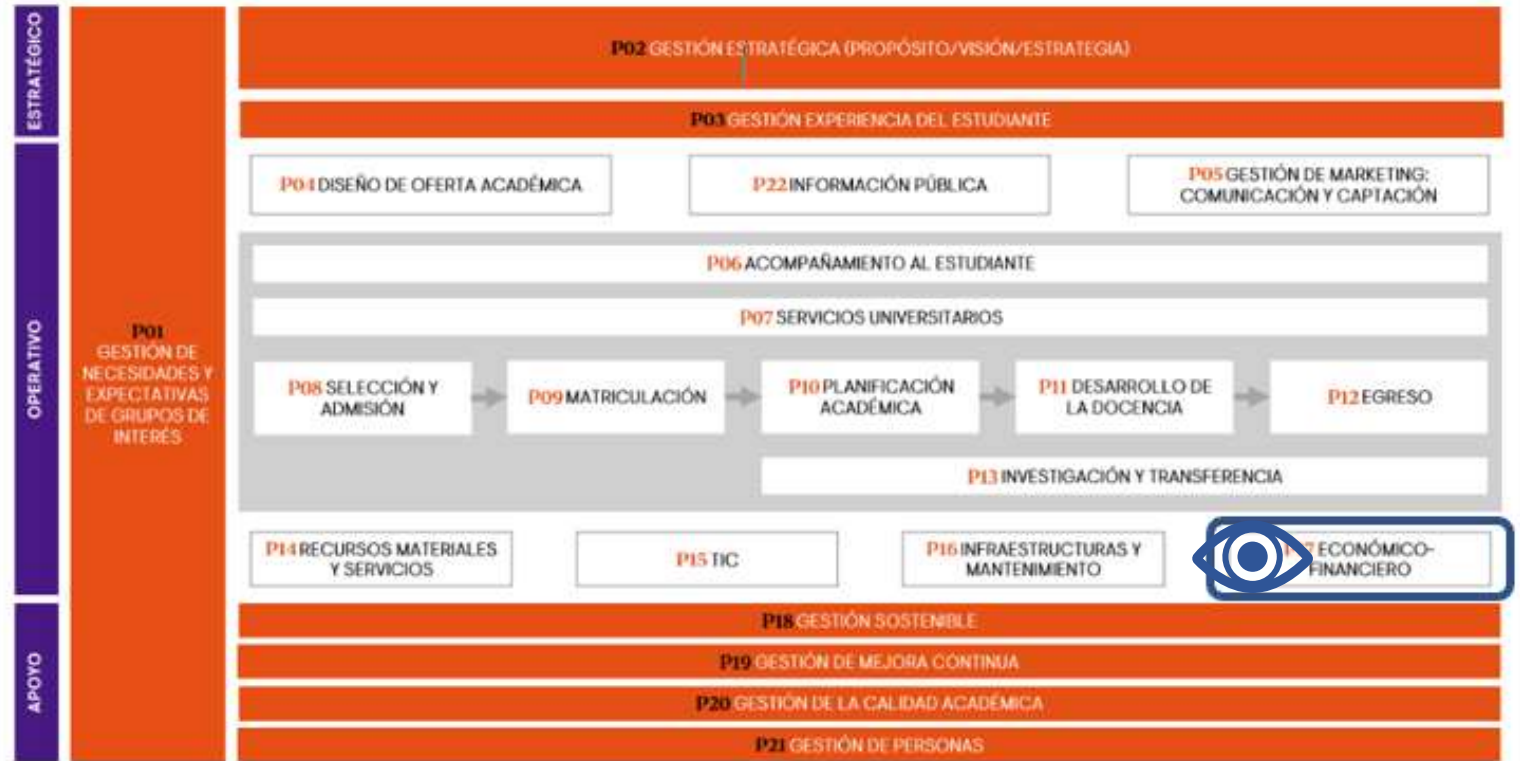
PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA <u>MEJORA CONTINUA</u> DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD <u>INFORMA Y RINDE CUENTAS</u> A LOS GRUPOS DE INTERÉS
P16	FACULTAD ES GRUPO DE INTERÉS	Cuestionarios de satisfacción del estudiante y del docente. Reuniones y claustros.	<b>Información pública:</b> web, campus. <b>Rendición cuentas:</b> Consejo de Gobierno Académico (CGA), Junta de Facultad, CATs, claustros.



### ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, que recoge la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, por su vinculación con la estrategia de la Universidad y la dotación de recursos.
- Proceso **P11 DESARROLLO DOCENCIA**, por la criticidad de los recursos informáticos y su mantenimiento, en la docencia online.

# P17 Económico financiero



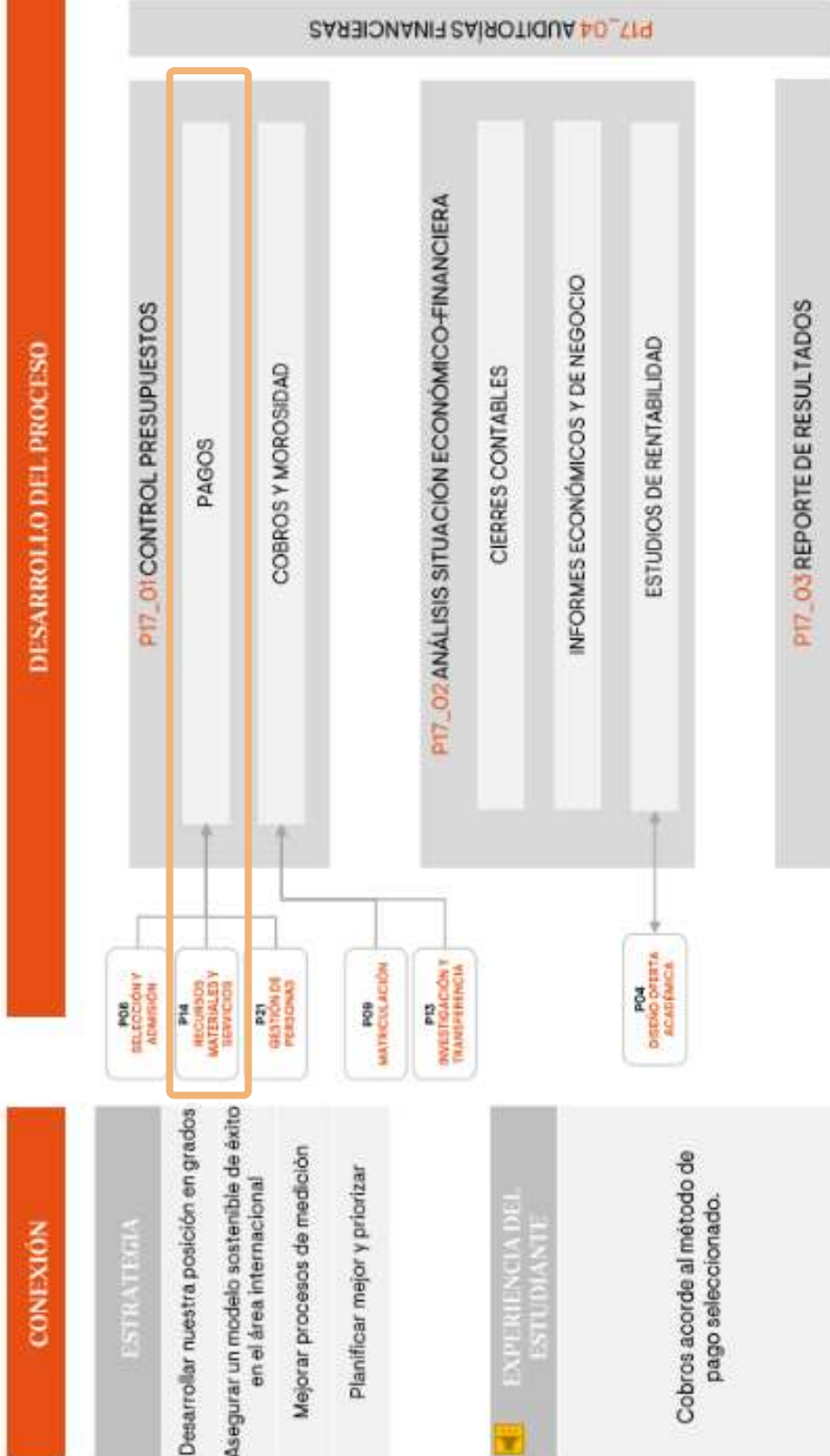
PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P17	OPERATIVO - soporte	COLABORADORES EXTERNOS (de carácter anual y puntual)

**MISIÓN**

Velar por una buena gestión financiera de los recursos económicos y un fiable reporte de la situación económica, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

**PROPIETARIOS**

Responsable de Control de Gestión



## 2.17 Económico financiero (P17)

El Grupo Planeta ha establecido, para regular determinados aspectos de su actividad, una serie de Normativas Internas y Procedimientos. Éstas se inspiran en el Código Ético del Grupo y son de obligado cumplimiento para todas las personas que integran el Grupo Planeta. Es por ello que, en materia de gestión financiera, la Facultad se acoge a la normativa del grupo que está disponible en la intranet de Grupo Planeta.

En estrecha relación con el **P14 RECURSOS Y SERVICIOS**, este proceso vela por una correcta gestión financiera de los recursos económicos y un fiable reporte de la situación económica, contribuyendo al cumplimiento de los **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**. Esto se lleva a cabo mediante la revisión periódica del **FORECAST**, que permite detectar posibles desviaciones y anticipar escenarios alternativos, garantizando la sostenibilidad económica y la adecuada toma de decisiones.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

En la parte económico financiera, la Facultad sólo actúa – a nivel operativo - en las solicitudes de pagos a colaboradores externos y su seguimiento. Para ello, hay una estrecha colaboración entre la Facultad y Gerencia (Administración de Profesorado y el área de BackOffice, Finanzas y Analítica).

En las Instrucciones de Trabajo de la Facultad de Educación (ITE) relativas al P14, se describe la participación de la Facultad en la operativa de los pagos.

### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO
P17	La Facultad interviene en la operativa mediante el envío de solicitudes de pago y el seguimiento del pago a los colaboradores.	Hay una comunicación directa y continua con el área de BackOffice, Finanzas y Analítica, y Administración de Profesorado para mejorar continuamente la coordinación y el proceso operativo de pagos.

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P17										



### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERES
P17	COLABORADORES EXTERNOS (de carácter anual y puntual)	Hay una comunicación directa y continua con el área de BackOffice, Finanzas y Analítica, y Administración de Profesorado para mejorar continuamente la coordinación y el proceso operativo de pagos.	<b>Información pública:</b> Base de datos interna ATENEA



### ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, por la vinculación del presupuesto con procesos estratégicos.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, en relación a la necesidad de contratación de colaboradores para la dirección y/o participación en tribunales de TFT, realización de masterclass, participación en eventos de la Facultad, etc.
- Proceso **P14 RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**, en lo referente al envío, revisión, validación de las órdenes de pago de la Facultad a Administración de Profesorado (Gerencia) y el seguimiento de los pagos a los colaboradores externos.

# P18 Gestión sostenible



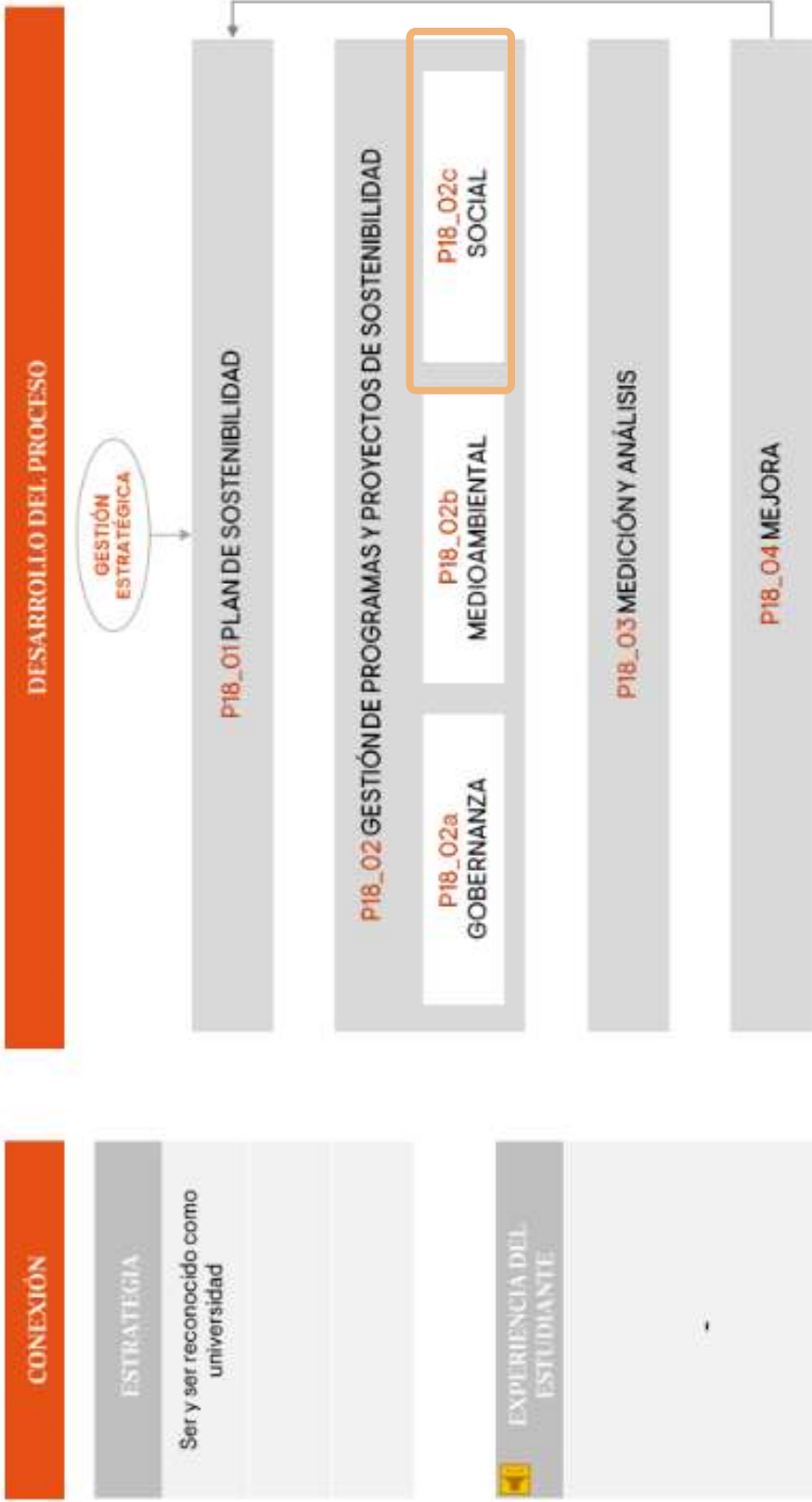
PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P18	SOPORTE	COMUNIDAD EDUCATIVA SOCIEDAD

**MISIÓN**

Crear y hacer realidad una propuesta de valor sostenible para todos nuestros grupos de interés, asegurándonos que desde la Estrategia y a través de nuestros procesos se identifican y aplican prácticas que contribuyen a la sostenibilidad (Ambiental, Social y de Gobernanza).

**PROPIETARIOS**

- Responsable de Calidad Institucional y Sostenibilidad



**SIPOC**

**PROVEEDOR**

- Dirección

**ENTRADA**

- Plan Estratégico VIU
- Análisis de Doble Materialidad

**SALIDA**

- Planes y Políticas. Informe de Sostenibilidad.

**CLIENTE**

- Todos los grupos de interés

## 2.18 Gestión Sostenible (P18)

La gestión de la sostenibilidad en VIU comienza con la elaboración de un **PLAN DE SOSTENIBILIDAD**, que se despliega a través de proyectos específicos orientados a dar respuesta a los tres ejes fundamentales de la sostenibilidad: gobernanza, ambiental y social. La ejecución de estos proyectos incluye la medición periódica de los resultados y la consecución de los objetivos establecidos, asegurando que las acciones contribuyan efectivamente al logro de los compromisos de sostenibilidad de la Universidad. Asimismo, el seguimiento y análisis de los proyectos se realiza de manera sistemática en el Comité de Sostenibilidad, tal como se recoge en los **P02\_R07 ÓRGANOS DE VIU**.

Puede consultarse más información en el [apartado de sostenibilidad de la web](#).








### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

- Los Títulos y los grupos de investigación están orientados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Para cada evento que se realiza en la Facultad (masterclass, jornada, etc.) se identifican los ODS vinculados a la Agenda 2030.

Esta información la recoge VR de Calidad (Calidad Institucional) para la elaboración del Informe de Sostenibilidad.

### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P18	La Facultad participa con la investigación y otras actividades de extensión universitaria y proyección social, en el marco del P11_Desarrollo de la docencia. Los Títulos y los grupos de investigación están orientados a los ODS. También los eventos de la Facultad se vinculan con los ODS de la Agenda 2030.	La Facultad rinde cuentas al Comité de Sostenibilidad.

PROCESO	Comité Calidad Facultad 	Equipo Decanal 	Decano 	Adjunto/a Decano 	Dirección de Gestión 	Vicedecanato 	Dirección Título 	Coordinación Título 	Docente 	Técnico/a Facultad 
P18										



### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

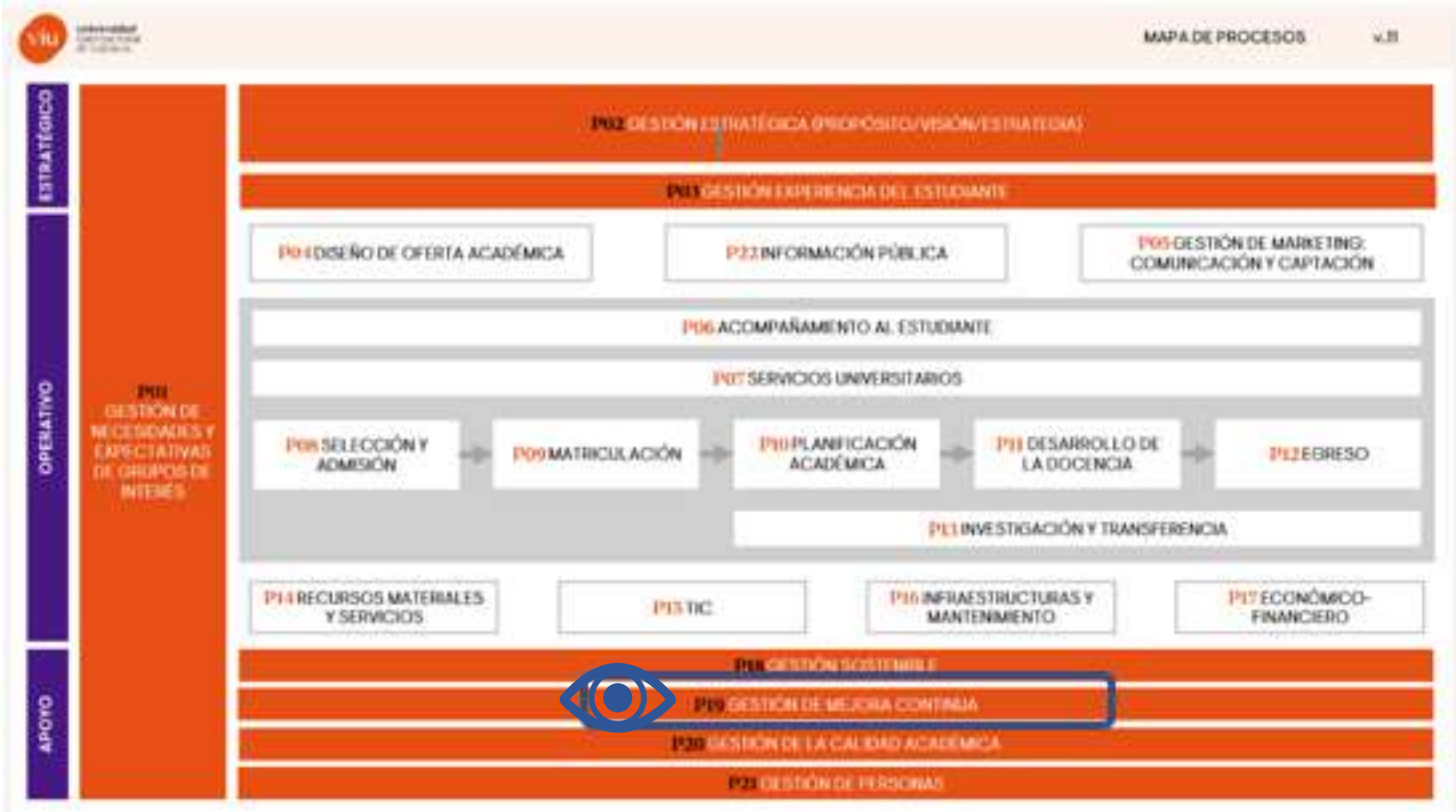
PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS <u>GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD)</u> EN LA <u>MEJORA CONTINUA DEL PROCESO</u>	<u>CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS</u>
P18	COMUNIDAD EDUCATIVA SOCIEDAD	Los Títulos y los grupos de investigación están orientados a los ODS. También los eventos de la Facultad se vinculan con los ODS de la Agenda 2030.	<b>Información pública:</b> web, campus. <b>Rendición cuentas:</b> Comité de Sostenibilidad.



### ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, por la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, por los eventos promovidos desde la Facultad y la contribución de dichas acciones a la sostenibilidad.

# P19 Gestión de la mejora continua



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	 GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P19	SOPORTE	ESTUDIANTADO PROFESORADO VIU

**MISIÓN**

Sistematizar la mejora continua en todos los niveles de VIU (Universidad, Centro y Titulos), mediante una gestión ágil y basada en evidencias, para asegurar un funcionamiento eficaz y eficiente alineado con las necesidades de los grupos de interés y con los requisitos normativos y de calidad.

**PROPIETARIOS**

- Responsable Calidad Institucional y Sostenibilidad



## 2.19 Gestión de Mejora Continua (P19)



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

A nivel de Título, el DT/CT es responsable de garantizar el cumplimiento de la memoria de verificación y de supervisar, de manera continua, el desarrollo de la docencia (P11), de los indicadores académicos y del Plan de Mejora del Título (*que incluye las mejoras de informes de seguimiento y reacreditación de Títulos y acciones de los planes transversales en el caso de ser una Titulación Foco*). En esta línea, identifica y analiza de forma sistemática los resultados obtenidos, las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los grupos de interés, así como las no conformidades u observaciones derivadas de las auditorías del Título, con el fin de identificar oportunidades de mejora. Anualmente, el DT/CT elabora el **INFORME ANUAL DE TÍTULO** que integra toda esta información y rinde cuentas a las partes interesadas en la CAT. Como resultado, y en coherencia con las líneas estratégicas de la Facultad, define nuevos objetivos de mejora, actualiza el **PLAN DE MEJORA DEL TÍTULO**, lo comunica a su claustro y lo envía para su publicación en la web.



A nivel de Facultad, el **Comité de Calidad de la Facultad** vela por la mejora continua de la Facultad (función delegada por la Junta de Facultad) mediante:

- El seguimiento y revisión de los **OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA FACULTAD Y DE LOS TÍTULOS**, garantizando su coherencia con la Política de Calidad y la estrategia de la Facultad.
- El análisis de **RIESGOS Y OPORTUNIDADES**. Cuando son significativos, se incluyen en la planificación de los objetivos de calidad.
- El seguimiento de los **INDICADORES** clave de desempeño y del cumplimiento de las memorias de verificación de los Títulos. Revisión de los informes anuales de los Títulos y las CATs.
- El análisis de **NO CONFORMIDADES, INCIDENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**, para la determinación de **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**.
- El análisis de los **RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS** y las quejas y sugerencias de los grupos de interés.
- El análisis de los informes de **AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS** (del sistema y de Títulos), para la determinación e implantación de las acciones de mejora en la Facultad y su seguimiento. También el seguimiento del estado de las acciones de mejora de planes transversales liderados por el vicerrectorado de Calidad, derivadas de dichos informes y de las Titulaciones Foco.
- El seguimiento del **IMPACTO DE LAS MASTERCLASS Y OTROS EVENTOS** promovidos por la Facultad y de su grado de satisfacción.
- El seguimiento de los **PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN** de la Facultad y su impacto.

- El seguimiento de la **GESTIÓN DOCUMENTAL**, asegurando la trazabilidad, actualización y disponibilidad de la información, la información pública, la rendición de cuentas y la transparencia del Sistema de Gestión de Calidad. En este sentido,
  - Colabora en la preparación de la **JUNTA DE FACULTAD** para la rendición de cuentas.
  - Realiza un seguimiento del estado de actualización de la web, en base a las solicitudes enviadas a MKT.
- El despliegue de la mejora continua de la parte académica que afecte a la Facultad, del **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN/INFORME DE RESULTADOS UNIVERSIDAD** de la Universidad (recogido en su anexo) y elabora el **INFORME DE RESULTADOS DE LA FACULTAD**.
- La revisión de la Política de Calidad.



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 
P19	La mejora continua está implícita en los procesos propios la Facultad, tanto a nivel de Facultad como de Título.	<p>La mejora continua está implícita en los procesos de la Facultad. Tanto a nivel de Facultad como de Título, se hace:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un control y seguimiento del resultado de los procesos (incluyendo resultados de indicadores, las felicitaciones, quejas y reclamaciones, resultado de auditorías internas)</li> <li>- seguimiento de la implantación de la estrategia, objetivos de calidad y de los planes de mejora.</li> <li>- implantación de planes transversales en las "Titulaciones Foco".</li> <li>- revisión de planes de estudio en las comisiones de Diseño de Títulos.</li> <li>- análisis de los resultados obtenidos anualmente (Informe Anual de Título, Informe de Resultados de la Facultad)</li> <li>- rendición de cuentas a los grupos de interés e identificación de mejoras (CATs, Junta de Facultad).</li> </ul>

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P19	 	 	 	 	 	 	 	 	 	 

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



## ⇒ Grupos de interés (Facultad)

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
P19	ESTUDIANTADO PROFESORADO VIU	En cada proceso se ha detallado la participación de los grupos de interés en la mejora continua.	<p><b>Información pública:</b> web, claustros, aula coordinación Título, reuniones.</p> <p><b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad, Comisiones Académicas de los Títulos (CATs), Claustros.</p>

Los principales grupos de interés de la Facultad son el estudiantado y el profesorado:

	ESTUDIANTADO	PROFESORADO
¿Cómo participan en la mejora continua nuestros principales GdI?	<p><b>Encuestas</b></p> <p>Contacto directo DT/CT/Docentes</p> <p>Representates estudiantado</p> <p>Junta de Facultad (tienen representación)</p> <p>CATs (tienen representación)</p> <p>Buzón sugerencias Web</p> <p>VIUparaTi</p> <p>Defensor Universitario</p>	<p>Encuestas</p> <p>Contacto directo DT/CT</p> <p>EDAs</p> <p>Claustros</p> <p>Junta de Facultad (tienen representación)</p> <p>CATs (tienen representación)</p> <p>VIUparaTi</p> <p>Defensor Universitario</p>

¿Cómo participa el estudiantado en la MEJORA CONTINUA?	
<p><b>CAMPUS</b></p> <p>“Te escuchamos”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas</li> <li>Espacio “Comparte tu experiencia”.</li> </ul> <p>Representación Estudiantil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta aquí el <a href="#">Reglamento Electoral de Representantes de Alumnos</a>.</li> </ul>	<p><b>WEB</b></p> <p>A través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Buzón de sugerencias</a>.</li> <li><a href="#">Defensor Universitario</a>.</li> <li><a href="#">VIUparaTi</a></li> </ul>
<p><b>CONTACTO</b></p> <p>Modelo académico centrado en el estudiantado, en el que hay un contacto directo y continuo entre docente y estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sesiones sincronas (que quedan grabadas)</li> <li>Acompañamiento del docente como guía de su aprendizaje.</li> <li>Uso de metodologías activas y enfoque práctico por parte del profesorado.</li> <li>Trabajo colaborativo y participación activa de los estudiantes, incentivada por el profesorado.</li> </ul>	<p><b>ÓRGANOS DE VIU</b></p> <p>Participación activa de estudiantes en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Universidad.</li> <li>Junta de Facultad</li> <li>Comisión Académica de Título (CAT)</li> <li>Comisión de Convivencia</li> </ul>



## ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

En el ámbito de la Facultad, la mejora continua se interrelaciona principalmente con aquellos procesos vinculados a la actividad académica:

- Proceso **P04 DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA**, en lo referente a la incorporación de mejoras en las MV.
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, en lo referente a la garantía de coherencia académica.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**. La mejora continua está presente en todo el proceso.
- Proceso **P20 GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA**, en lo referente a la implantación de las acciones de mejora derivadas de los seguimientos y reacreditaciones.
- Proceso **P21 GESTIÓN DE PERSONAS**, en lo referente al profesorado.

# P20 Gestión de la calidad académica



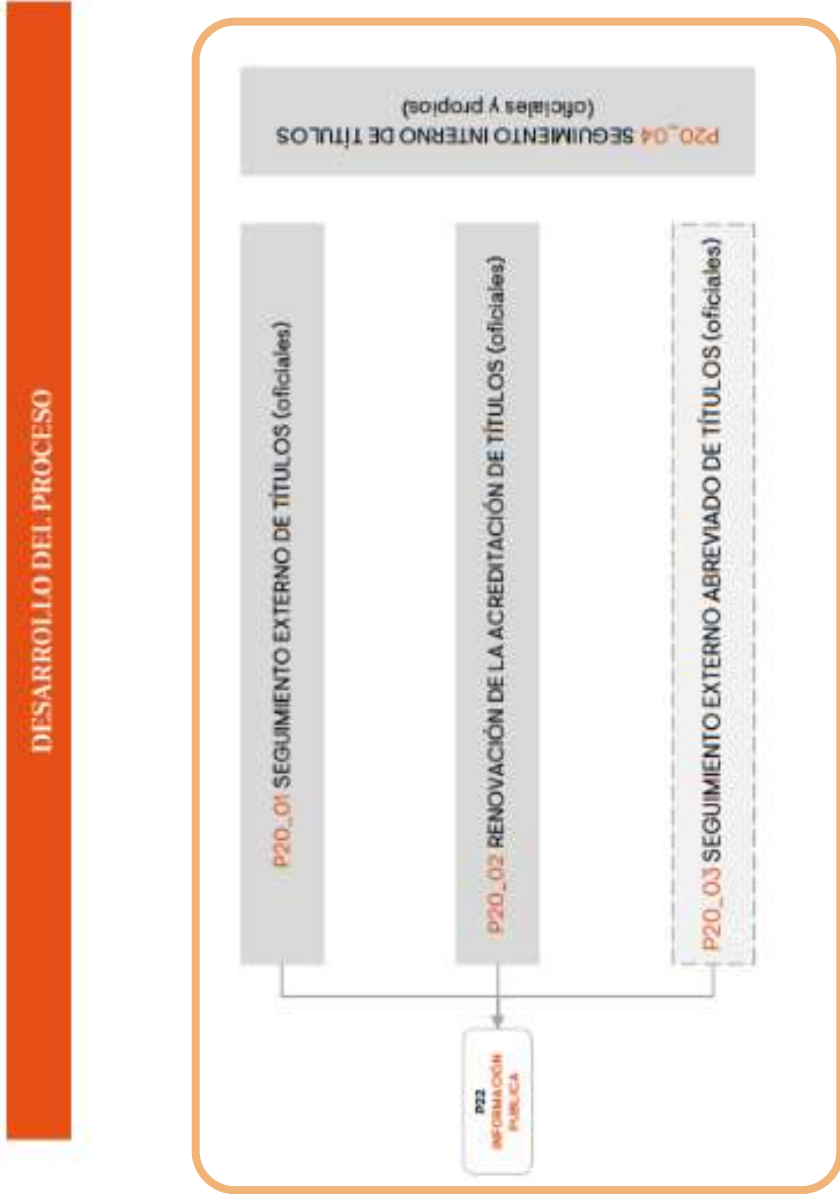
PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P20	SOPORTE	VIU REGULADORES

### MISIÓN

Garantizar la mejora continua de los programas universitarios, asegurando que cumplan con los estándares de calidad y respondan a las necesidades de la demanda del estudiante.

### PROPIETARIOS

- Responsable Calidad Académica e Innovación de Títulos



### CONEXIÓN

**ESTRATEGIA**  
Ser y ser reconocido como universidad

**EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE**

### SIPOC



**PROVEEDOR**

- Ministerio de Educación / AVAP
- CGA

**ENTRADA**

- Plan de auditorías
- Listado de títulos a renovar (DB FotoCalidad)

**SALIDA**

- Acta post-seguimiento y post-acreditación
- Resolución del Consejo de Universidades.

**CLIENTE**

- VIU

## 2.20 Gestión de la calidad académica (P20)

El proceso de Aseguramiento de la Calidad Académica garantiza el correcto desarrollo de los procedimientos vinculados al ciclo de vida de las titulaciones oficiales, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 822/2021. Se articula en dos pilares fundamentales: el **SEGUIMIENTO** y la **RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**.

El **SEGUIMIENTO EXTERNO** se aplica a los títulos que cumplen tres cursos tras la obtención o renovación de su acreditación. Estos se incorporan al Plan de Auditorías, se analizan las recomendaciones emitidas por la AVAP y se integran en el plan de mejora continua de la titulación, generando planes de acción específicos. Por su parte, la renovación de la acreditación se realiza cada seis años, siguiendo un procedimiento similar al del seguimiento e incorporando visitas del comité evaluador de la agencia de calidad. Las recomendaciones resultantes se incluyen igualmente en los planes de mejora y acciones correspondientes.

De forma complementaria, el proceso contempla la realización de **SEGUIMIENTOS INTERNOS**, promovidos por el VR de Calidad y notificados al Consejo de Gobierno Académico (CGA).



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

Hay una estrecha colaboración entre la Facultad (**VD/DT/CT**) y el VR de Calidad (Calidad Académica) para la gestión de la calidad académica de los Títulos, siguiendo la sistemática establecida en el proceso **P20**.



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO
P20	La Facultad participa en los seguimientos y renovaciones de las acreditaciones, en estrecha colaboración con Calidad Académica.	La Facultad implanta las acciones de mejora derivadas de no cumplimientos, mejoras y comentarios de los informes de seguimiento y reacreditación. Las que son a nivel de Título se recogen en el Plan de Mejora de Título; las que son a nivel de Facultad se recogen en el Plan de Mejora de Facultad; las que son a nivel de Universidad las recoge el VR_Calidad en los Planes de Mejora Transversales.

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P20										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERES
P20	VIU REGULADORES	Las agencias evaluadoras contribuyen a la mejora continua del SGC de VIU a través de las observaciones y no conformidades, que conllevan la determinación de acciones de mejora en el Título y otras de carácter más transversal.	<b>Información pública:</b> web, información enviada a las agencias evaluadoras. <b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad, CATs, Claustros, reuniones y auditorías.



### ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, que recoge la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P04 DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA**, en lo que se refiere a garantizar la coherencia académica entre la MV y sus modificaciones y su implantación.
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, en lo que se refiere a garantizar la coherencia académica.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**, en lo que se refiere a garantizar la coherencia académica entre MV y la docencia real.
- Proceso **P21 GESTIÓN DE PERSONAS**, en lo referente al profesorado.
- Proceso **P22 INFORMACIÓN PÚBLICA**, en lo referente a la revisión y envío de solicitudes a MKT para la actualización continua de la información de la web.

# P21 Gestión de las personas



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P21	SOPORTE	 <p>TODO EL PERSONAL DE LA FACULTAD (PDI, PAS)</p>


**MISIÓN**

Atraer, desarrollar y acompañar a las personas a lo largo de todo su ciclo de vida en la universidad, alineando su contribución con la estrategia institucional.

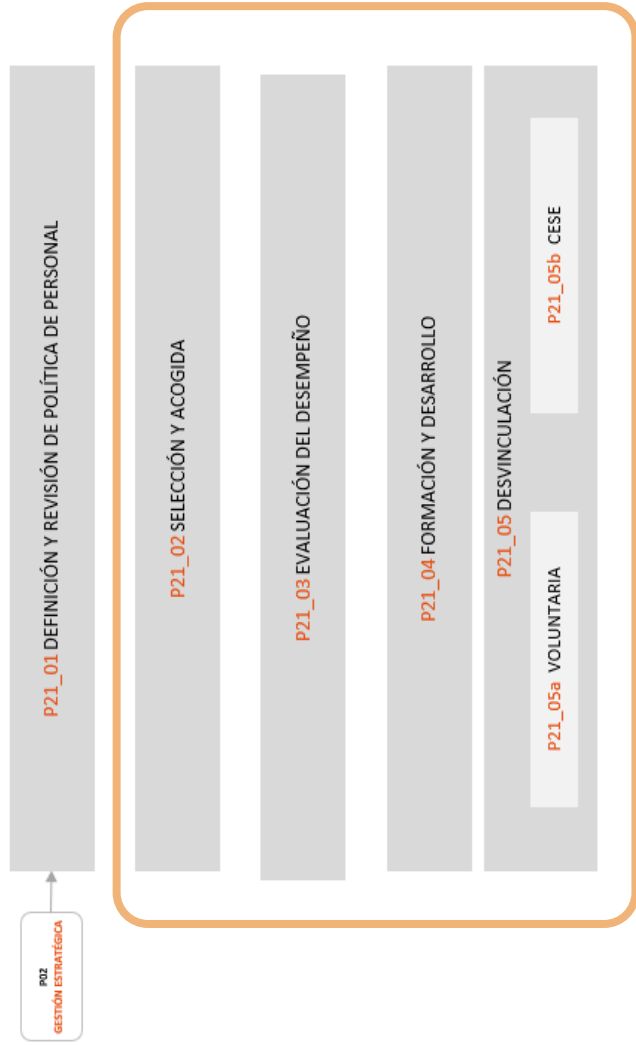
**PROPIETARIOS**

- Dirección de RRHH

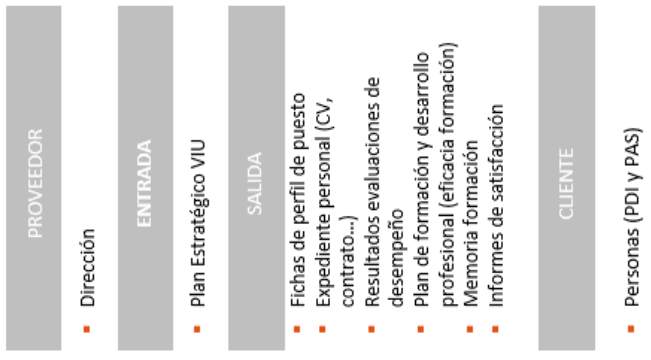
**CONEXIÓN**

<b>ESTRATEGIA</b> Ofrecer una experiencia viva, única y diferencial	
Equipo y valores	
 <b>EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE</b>	

**DESARROLLO DEL PROCESO**



**SIPOC**



## 2.21 Gestión de las personas (P21)

En materia de gestión de personas, VIU se acoge a la normativa interna y procedimientos del Grupo Planeta, inspiradas en el Código Ético del Grupo. Está disponible en la intranet de Grupo Planeta. Hay una **POLÍTICA DE RRHH** elaborada que se revisa anualmente por el Comité de Calidad de la Universidad.

En VIU, la gestión del personal académico (PDI) está descrita en la instrucción **P21\_IT01 GESTIÓN PDI**; La gestión del personal de apoyo a la docencia (PAS) está descrita en la instrucción **P21\_IT02 GESTIÓN PAS**.

En la gestión de las personas de VIU intervienen, principalmente y de forma coordinada, las áreas siguientes:

- **RRHH**, gestiona los aspectos clave de la vida laboral del personal: contratos, política de personal, política retributiva, selección del PAS, EDA, clima laboral, bajas y excedencias, plan de formación corporativo, plan de igualdad, etc.
- **VR Profesorado y Ordenación Académica**, en lo referente a la selección y acogida del profesorado (PDI), creación de las cuentas de campus virtual del profesorado y email institucional (en colaboración con el área de **Operaciones** de CX); y el plan de desarrollo docente (planes de promoción, sucesión y fidelización).
- **VR Docencia e Innovación Educativa**, por la parte de formación y desarrollo del PDI, el modelo educativo y académico.
- **Gerencia y Rectora**, por la parte de firma de los contratos.
- **Facultad**, en lo referente a la gestión del personal de la Facultad y envío de las solicitudes de contratación/modificación de contrato para cubrir vacantes del POD, a VR\_Profesorado y RRHH.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo



<b>Equipo Decanal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa en la selección del personal PDI con cargos de gestión y en su onboarding, y en el proceso de sucesión-retención.</li> <li>- Colabora con RRHH y VR_Profesorado en las gestiones de altas y bajas del profesorado.</li> <li>- Potencia la formación y desarrollo del PDI y PAS de la Facultad.</li> <li>- Asegura la comunicación efectiva.</li> <li>- Potencia el engagement en la Facultad.</li> <li>- Realizan anualmente la evaluación del desempeño del personal a su cargo o docentes asignados.</li> </ul>
-----------------------	--

<b>Vicedecano/a Gestión Facultad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colabora con el DT/CT y VR_Profesorado en la búsqueda y selección docente y revisa que las solicitudes de contratación siguen los criterios docentes de VR_Profesorado.</li> <li>- Apoyan al DT/CT en su actividad.</li> <li>- Participa en la selección del personal PAS (Gestión Facultad).</li> </ul>
<b>DT/CT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa en la búsqueda y selección del profesorado y en su onboarding.</li> <li>- Participan en las tramitaciones de nuevos o modificaciones de contratos, y bajas de su claustro.</li> <li>- Colabora en la formación de su claustro.</li> <li>- Apoyan al profesorado en su labor docente.</li> <li>- Potencian la formación y desarrollo de su claustro.</li> <li>- Participa en el proceso de actualización de la información de su claustro de la web.</li> <li>- Realizan anualmente la evaluación del desempeño del personal a su cargo o docentes asignados.</li> <li>- Participa en la gestión de los certificados TFT.</li> </ul>
<b>Técnico/a de Facultad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisa que las solicitudes de contratación siguen los criterios docentes de VR_Profesorado y las formaliza mediante su registro en ATENEA.</li> <li>- Realiza las gestiones para las contrataciones de colaboradores externos y su registro en ATENEA.</li> <li>- Participa en el proceso de actualización de la información docente de la web.</li> <li>- Participa en la gestión de los certificados TFT.</li> </ul>

Hay Instrucciones de Trabajo de la Facultad de Educación (ITE) relativas a la gestión de personas en la Facultad, correspondientes al P21.



### ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO 					PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO 				
<b>P21</b>	<p>La Facultad realiza las solicitudes de nuevas contrataciones de profesorado (PDI + colaboradores externos), participa en la selección del personal PDI y PAS y, en su onboarding, da formación específica de la operativa en su ámbito de competencia.</p> <p>Asimismo, colabora con RRHH y VR_Profesorado en las gestiones relativas a bajas del profesorado.</p> <p>En este proceso incluye la gestión de los certificados TFT, en la que participa la Facultad.</p> <p>La Facultad es también cliente/grupo de interés de este proceso.</p>					<p>Los managers y responsables académicos de la Facultad realizan anualmente la evaluación del desempeño del personal a su cargo o docentes asignados (EDA).</p> <p>El <b>Equipo Decanal</b> hacen un seguimiento del resultado de este proceso y su afectación al POD y calendarios, dentro del proceso de mejora continua.</p>				
PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P21		 	 	 	 	 	 	 	 	 

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



### ⇒ Grupos de interés (Facultad)

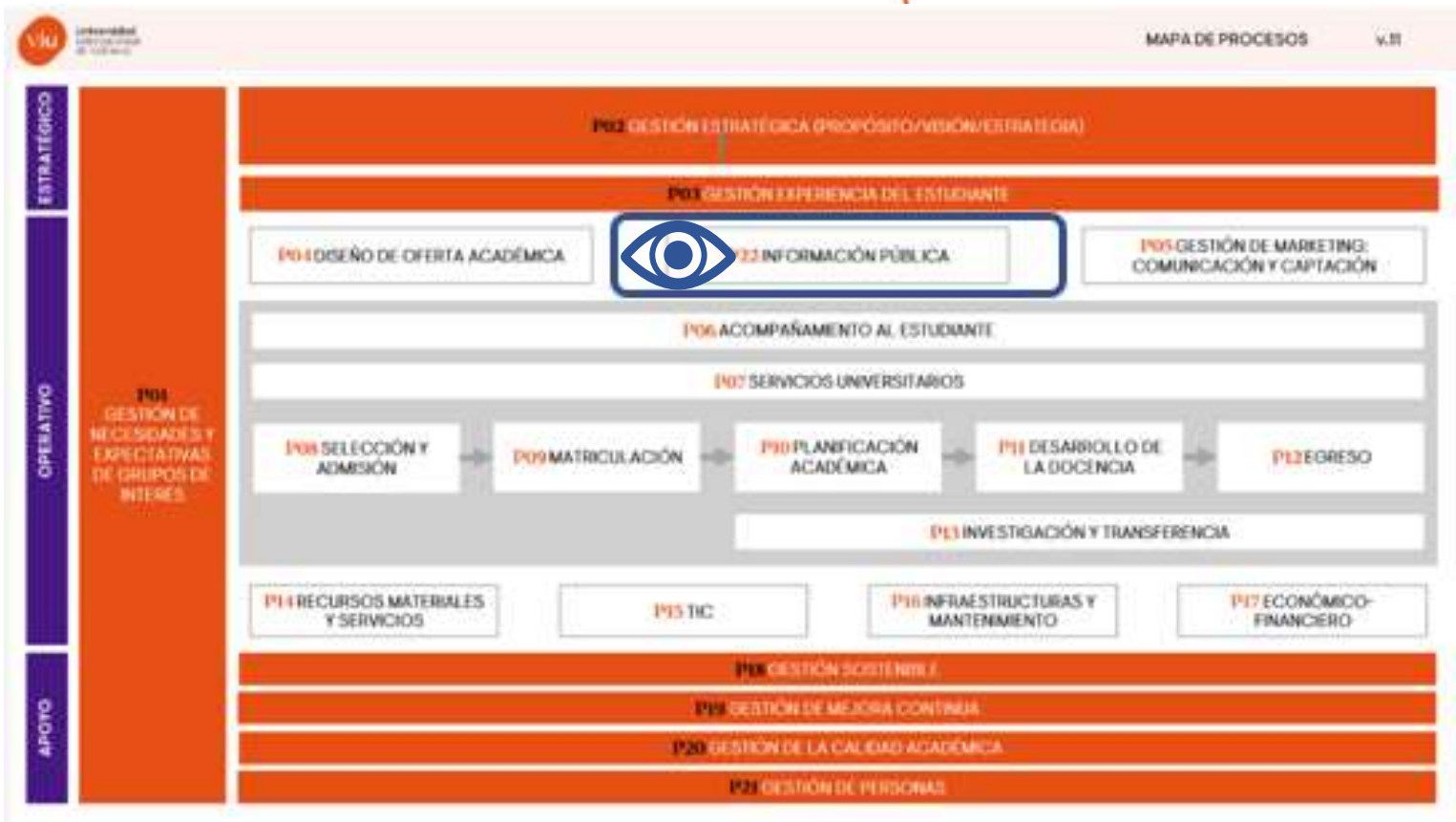
PROCESO	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (FACULTAD) EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO	CÓMO LA FACULTAD INFORMA Y RINDE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERES
P21	TODO EL PERSONAL DE LA FACULTAD (PDI, PAS)	A través de la selección, acogida y acompañamiento de las nuevas incorporaciones, de la formación y comunicación continua, de la supervisión de las personas a su cargo y las EDAs.	<b>Información pública:</b> web, ATENEA, espacio RRHH de la intranet Grupo Planeta. <b>Rendición cuentas:</b> Junta de Facultad, CATs, Claustros.



### ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, que recoge la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, en lo relativo a la selección y contratación del profesorado.
- Proceso **P11 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**.
- Proceso **P19 GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA**, especialmente por el constante análisis y mejora del desempeño de las personas que participan en el desarrollo de la docencia y en el cumplimiento del resto de procesos en los que interviene la Facultad.

# P22 Información pública



PROCESO	CLASIFICACIÓN PROCESOS (MAPA PROCESOS)	GRUPO DE INTERÉS FACULTAD
P22	OPERATIVO - estratégico	TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS

## MISIÓN

Aumentar la transparencia sobre la gestión, la estructura, los servicios, los programas y otras actividades.

## PROPIETARIOS

- Marketing Manager

### CONEXIÓN

#### ESTRATEGIA

Ser y ser reconocido como  
universidad

#### EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE

Disponer de información  
actualizada y veraz.

### DESARROLLO DEL PROCESO

P22\_01 INNOVACIONES Y OFICIALIZACIÓN TÍTULOS

P22\_02 CALENDARIOS ACADÉMICOS

P22\_03 ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO

P22\_04 ACTUALIZACIÓN ACADÉMICA

MODIFICACIONES  
REACREDITACIÓN Y  
SEGUIMIENTO

P22\_05 EXTINCIÓN DE TÍTULOS

PO4  
DISEÑO OFERTA  
ACADÉMICA

PO5  
PLANEACION  
ACADÉMICA

PO6  
GESTIÓN  
MARKETING

PO4  
DISEÑO OFERTA  
ACADÉMICA

### SIPOC

#### PROVEEDOR

- VIU

#### ENTRADA

- Requerimientos académicos
- Requerimientos producto.

#### SALIDA

- Web
- Intranet

#### CLIENTE

- Potenciales estudiantes
- Estudiantes
- VIU
- Reguladores

## 2.22 Información pública (P22)

La Facultad publica información fiable, actualizada y accesible, relativa a las actividades realizadas, así como a los programas formativos ofertados y sus resultados.

En el compromiso con la transparencia, el departamento de MKT y el VR\_Calidad son quienes establecen el contenido y estructura de la página web, determinando la información y los documentos del SGC que deben estar públicos, que asegure el cumplimiento de la normativa y procesos aplicables, y del **PLAN DE COMUNICACIÓN** de VIU.



### ⇒ Detalle de la intervención de la Facultad a nivel operativo

La Facultad revisa al menos, con una periodicidad anual, el contenido de la página web de cada Título y de la Facultad siguiendo la instrucción **ITE\_P22\_IT01\_ACTUALIZACION WEB**. Los criterios de revisión de la web del Título están definidos en el **CHECKLIST WEB**.

<b>DT/CT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisan la web de forma sistemática, al menos una vez al año (julio), también durante los procesos de seguimiento y reacreditación. Complimentan el checklist web, que recoge los criterios de VR_Calidad y MKT, y comunican los cambios a realizar a gestión Facultad.</li> </ul>
<b>Técnico/a de Facultad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunican todas las solicitudes de cambios y actualizaciones en la web a MKT y hacen un seguimiento de las pendientes.</li> </ul>
<b>Profesorado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboran en mantener actualizada su información académica en VIU, comunicando las actualizaciones correspondientes al VR_Selección y Desarrollo, a través del <b>Formulario de Solicitud de Actualización Académica y Acreditaciones</b>, y a sus responsables directos (DT/CT) a efectos de la gestión de los indicadores del Título. Las solicitudes serán tramitadas por el VR_Selección y Desarrollo y lo comunicarán a RRHH por temas de remuneración.</li> <li>- También colaboran revisando su perfil en la web y manteniendo actualizado su perfil en el <i>Portal de Investigación e Innovación</i>.</li> </ul>



## ⇒ Tabla de intervención de la Facultad en la operativa y en la mejora continua

PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA OPERATIVA DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN DE LA FACULTAD EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO
P22	La Facultad colabora con MKT y VR_Calidad para el mantenimiento de la información actualizada de la web, de la Facultad y de sus Títulos. Los DT/CTs solicitan la actualización de la información web de sus Títulos a MKT, con el apoyo de los Técnicos de Facultad, siguiendo los criterios establecidos en el checklist web.	Los DT/CTs realizan una <b>auditoría anual de la información web</b> de sus Títulos, en base al Checklist web. El <b>Comité de Calidad de la Facultad (CCF)</b> hace un seguimiento del estado de las solicitudes de actualización web, dentro del proceso de mejora continua.

PROCESO	Comité Calidad Facultad	Equipo Decanal	Decano	Adjunto/a Decano	Dirección de Gestión	Vicedecanato	Dirección Título	Coordinación Título	Docente	Técnico/a Facultad
P22										

La **Junta de Facultad** (a nivel de Facultad) y las **CATs** (a nivel de Título) participan en la mejora continua del proceso mediante la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.



## ⇒ Grupos de interés (Facultad)

Mediante la [ITE\\_P22\\_IT01\\_ACTUALIZACION WEB](#), la Facultad garantiza que la información de la web puesta a disposición de los grupos de interés, relativa a los programas formativos ofertados y sus resultados, está continuamente actualizada. Al ser el estudiantado y el profesorado el principal grupo de interés de la Facultad, se detalla la información siguiente:

PROCESO	Grupo/s de interés (Gdl) de la Facultad	Cómo participan los Gdl en la mejora continua	Cómo la Facultad informa y rinde cuentas a Gdl
P22	Todos los grupos de interés.	↓	<b>Información pública:</b> web

	ESTUDIANTADO	PROFESORADO
¿Cómo participan en la mejora continua nuestros principales Gdl?	Encuestas Contacto directo DT/CT/Docentes Representates estudiantado Junta de Facultad (tienen representación) CATs (tienen representación) Buzón sugerencias Web VIUparaTi Defensor Universitario	Encuestas Contacto directo DT/CT EDAs Claustros Junta de Facultad (tienen representación) CATs (tienen representación) VIUparaTi Defensor Universitario
¿Dónde la Facultad hace pública la información?	Web Aulas de campus (listado TFT,...)	Web Claustros Títulos Reuniones y Aula coordinación Título
¿Dónde la Facultad rinde cuentas?	Junta de Facultad CATs	Junta de Facultad CATs Claustro Facultad



## ⇒ Interrelación con otros procesos del SGC

- Proceso **P01 GRUPOS DE INTERÉS**, que recoge la identificación de los grupos de interés.
- Proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, por la información pública de las líneas estratégicas de la Facultad.
- Proceso **P04 DISEÑO DE OFERTA FORMATIVA**, por su vinculación con las innovaciones y oficialización de Títulos (**P22\_01**), actualización de la información de la web en caso de modificación de la memoria de verificación (**P22\_04**) y de extinción de un Título (**P22\_05**).
- Proceso **P10 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA**, por los calendarios académicos y POD. (**P22\_02**)
- Proceso **P19 GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA**, por los Planes de Mejora de los Títulos. (**P22\_03**)
- Proceso **P20 CALIDAD ACADÉMICA**, por la actualización de la documentación oficial y las revisiones de la web en los procesos de reacreditación y seguimientos (**P22\_04**)
- Proceso **P21 GESTIÓN DE PERSONAS**, por la actualización de la información de la dirección, coordinación y claustro docente de las titulaciones, y la información del profesorado aportado por el VR\_Profesorado.

### 3. RELACIÓN PROCESOS CON CRITERIOS AUDIT-AVAP

PROCESOS / CRITERIOS AUDIT	1. Política y objetivos de calidad.	2. Garantía de Calidad de los programas formativos.	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.	4. Personal académico/investigador y de apoyo a la docencia.	5. Recursos y servicios.	6. I+D+i y transferencia del conocimiento.	7. Vinculación con el medio.	8. Dimensión externa del Centro.	9. Publicación de información sobre el desarrollo de actividades y programas.	10. Mantenimiento y actualización del SAIC.	
P01. Gestión necesidades y expectativas grupos de interés.	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	N/A	✓	✓	
P02. Gestión estratégica	✓	✓					✓			✓	✓
P03. Gestión de la experiencia del estudiantado		✓								✓	
P04. Diseño de la oferta académica		✓								✓	
P05. Gestión de marketing											
P06. Acompañamiento al estudiantado			✓		✓						
P07. Servicios universitarios			✓		✓					✓	
P08. Selección y admisión			✓								
P09. Matriculación			✓								
P10. Planificación académica			✓		✓					✓	
P11. Desarrollo de la docencia	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓
P12. Egreso			✓								
P13. Investigación y transferencia			✓	✓							
P14. Recursos materiales y servicios					✓						
P15. TIC					✓						
P16. Infraestructuras y mantenimiento					✓						
P17. Económico financiero											
P18. Gestión sostenible									✓		
P19. Gestión de la mejora continua	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓
P20. Gestión de la calidad académica		✓	✓							✓	
P21. Gestión de las personas				✓	✓					✓	
P22. Información pública										✓	

## 4. RELACIÓN PROCESOS CON CRITERIOS ISO 9001

PROCESOS / REQUISITOS ISO 9001	4. Contexto de la organización	5. Liderazgo	6. Planificación	7. Apoyo (soporte)	8. Operación	9. Evaluación del desempeño	10. Mejora Continua
P01. Gestión necesidades y expectativas grupos de interés.	✓				✓		✓
P02. Gestión estratégica	✓	✓	✓			✓	✓
P03. Gestion de la experiencia del estudiantado						✓	✓
P04. Diseño de la oferta académica	✓		✓		✓	✓	✓
P05. Gestion de marketing						✓	
P06. Acompañamiento al estudiantado					✓	✓	✓
P07. Servicios universitarios					✓	✓	✓
P08. Selección y admisión					✓	✓	✓
P09. Matriculación					✓	✓	✓
P10. Planificación académica					✓	✓	✓
P11. Desarrollo de la docencia					✓	✓	✓
P12. Egreso					✓	✓	✓
P13. Investigación y transferencia					✓	✓	✓
P14. Recursos materiales y servicios				✓			
P15. TIC				✓			
P16. Infraestructuras y mantenimiento				✓		✓	✓
P17. Económico financiero						✓	
P18. Gestion sostenible	✓						
P19. Gestión de la mejora continua	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
P20. Gestion de la calidad académica						✓	✓
P21. Gestion de las personas		✓		✓		✓	✓
P22. Información pública	✓				✓	✓	✓

## 5. RELACIÓN PROCESOS CON CRITERIOS EFQM 2020

PROCESOS / CRITERIOS EFQM	1. Propósito, visión y estrategia	2. Cultura de la organización y liderazgo	3. Implicar a los grupos de interés	4. Crear valor sostenible	5. Gestionar el funcionamiento o la transformación	6. Percepción de los grupos de interés	7. Rendimiento estratégico y operativo
P01. Gestión necesidades y expectativas grupos de interés.	✓		✓				✓
P02. Gestión estratégica	✓	✓			✓		✓
P03. Gestión de la experiencia del estudiantado			✓	✓		✓	✓
P04. Diseño de la oferta académica				✓			✓
P05. Gestión de marketing				✓			✓
P06. Acompañamiento al estudiantado			✓	✓			✓
P07. Servicios universitarios			✓	✓			✓
P08. Selección y admisión				✓			✓
P09. Matriculación				✓			✓
P10. Planificación académica				✓			✓
P11. Desarrollo de la docencia				✓			✓
P12. Egreso				✓			✓
P13. Investigación y transferencia				✓			✓
P14. Recursos materiales y servicios					✓	✓	
P15. TIC							
P16. Infraestructuras y mantenimiento							
P17. Económico financiero					✓		✓
P18. Gestión sostenible							
P19. Gestión de la mejora continua				✓	✓		
P20. Gestión de la calidad académica							
P21. Gestión de las personas		✓	✓			✓	
P22. Información pública							