



Universidad
Internacional
de Valencia

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Versión: 12

Octubre 2026

De:

 Planeta Formación y Universidades

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA.....	3
1.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: MARCO DE REFERENCIA.....	4
1.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	4
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4
2.1 Relación con los grupos de interés y rendición de cuentas (P01)	5
2.2 Gestión estratégica (P02)	6
2.3 Gestión de la experiencia del estudiante (P03).....	7
2.4 Gestión de la oferta académica (P04)	8
2.5 Acompañamiento al estudiante (P06).....	8
2.6 Selección y admisión (P08).....	9
2.7 Matriculación (P09).....	9
2.8 Planificación académica (P10).....	9
2.9 Desarrollo de la docencia (P11).....	10
2.10 Egreso (P12)	10
2.11 Investigación y transferencia (P13)	10
2.12 Compra y gestión de recursos materiales y servicios (P14)	11
2.13 Gestión de incidencias, no conformidades y reclamaciones (P18)	12
2.14 Gestión de la mejora continua (P19)	12
2.15 Gestión y aseguramiento de la calidad (P20).....	13
2.16 Gestión de las personas (P21).....	13
2.17 Gestión de la información pública (P22).....	14
3. RELACIÓN PROCESOS CON CRITERIOS AUDIT-AVAP.....	15
4. RELACIÓN PROCESOS CON CRITERIOS EFQM 2020	16

1. INTRODUCCIÓN

Este manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Internacional de Valencia, su alcance, estructura y bases de funcionamiento.

1.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA.

La Universidad Internacional de Valencia está reconocida por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España por la Ley 7/2008, de 13 de junio, de reconocimiento de la *Universitat Internacional Valenciana*, y sus posteriores modificaciones. Fue fundada e impulsada por la Generalitat Valenciana, dentro del Sistema Universitario Público Valenciano, con objeto de promover la formación online más allá de nuestras fronteras. Desde el año 2014 el Grupo Planeta entró a formar parte del consejo de administración de la universidad, adquiriendo el 70% de participación de la Universidad Internacional de Valencia; el 30% restante sigue en manos de la Generalitat Valenciana, resultando a día de hoy un ejemplo de colaboración entre sector privado y sector público.

Es una universidad joven que comparte con las universidades más clásicas el respeto por la educación superior. Nuestra oferta docente consta de grados, másteres oficiales, doctorado y diversos programas de formación permanente y ampliamos cada año con el objetivo de ofrecer siempre al estudiantado una formación completa y actualizada en base a las necesidades formativas del mercado laboral.

La Universidad Internacional de Valencia se caracteriza por su modelo de enseñanza-aprendizaje virtual basado en la tecnología, en el que se combinan las actividades formativas de naturaleza síncrona junto con la asíncrona de los entornos virtuales de aprendizaje.

El plan de estudios, los espacios, las herramientas, los roles y las infraestructuras ofrecen una oportunidad para que el valor y la creatividad diseñen la nueva experiencia universitaria.

El Grupo Planeta es el primer grupo editorial y de comunicación español de capital familiar. Lidera una amplia oferta al servicio de la cultura, la formación, la información y el entretenimiento audiovisual.

Desde la fundación de Editorial Planeta en Barcelona, en 1949, el Grupo combina una sólida tradición empresarial con una gran capacidad de innovación y una vocación claramente multinacional. El Grupo Planeta extiende su vocación internacional desde un fuerte enraizamiento en Europa y América Latina. La presencia en más de 25 países de habla española, portuguesa y francesa lo proyectan hacia un universo cultural compartido por cerca de 800 millones de personas en todo el mundo.

Concretamente, su división de formación, Planeta Formación y Universidades, ofrece un amplio catálogo de formación especializada que abarca desde los estudios universitarios y de posgrado hasta la formación profesional. La oferta formativa está muy orientada a las demandas del mercado laboral y cuenta con una metodología flexible apoyada en las nuevas tecnologías.

La Universidad Internacional de Valencia ha crecido en oferta formativa y ha reforzado su desarrollo internacional, siendo una de las universidades de referencia internacional en habla hispana que imparten los títulos mediante metodología de enseñanza online.

Los programas que ofrece abarcan diferentes áreas de conocimiento: Ciencias de la Salud, Artes y Humanidades, Ciencia y Tecnología, Jurídico, Empresa, Educación y Comunicación, que evolucionan constantemente para adaptarse a las necesidades y expectativas del estudiantado y

del mercado laboral. Esta flexibilidad y capacidad de adaptación es reconocida hoy como un ejemplo de puesta en valor de las sinergias entre universidad, empresa e instituciones públicas en favor del progreso social.

1.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: MARCO DE REFERENCIA

La Universidad Internacional de Valencia dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) concebido para dar cumplimiento a los principios establecidos en el programa AUDIT, en la Norma Internacional ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad y en el modelo EFQM 2020.

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

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

1.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad incluye la formación online de grados, másteres universitarios, doctorado y programas de formación permanente impartidos por la Universidad Internacional de Valencia, sita en C/Pintor Sorolla, 21 de Valencia.

El alcance abarca el diseño, impartición y evaluación de titulaciones universitarias oficiales y titulaciones propias con modalidad online y síncrona.

Dado el compromiso de la Universidad Internacional de Valencia con la calidad, cada titulación recoge ya en su fase de diseño el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Internacional de Valencia, enfatizando así su importancia en el marco de la enseñanza superior. Por tanto, y según establece el **PO4 GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA**, en cada memoria de verificación/memoria de título se describe y recoge a lo largo de la misma procesos, elementos y acciones definidas para garantizar la calidad de las enseñanzas y de la experiencia universitaria del estudiante.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En VIU, los procesos transversales del Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante, SGC) se gestionan de forma centralizada para todas las facultades que conforman la Universidad, garantizando coherencia, eficiencia y unificación de criterios. 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.

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

- PO1. Relación con los grupos de interés y **rendición de cuentas**
- PO2. Gestión estratégica

- P03. Gestión de la experiencia del estudiante
- P04. Gestión de la oferta académica
- P06. Acompañamiento al estudiante
- P08. Selección y admisión
- P09. Matriculación
- P10. Planificación académica
- P11. Desarrollo de la docencia
- P12. Egreso
- P13. Investigación y transferencia
- P14. Compra y gestión de recursos materiales y servicios
- P18. Gestión de incidencias, no conformidades y reclamaciones
- P19. Gestión de la mejora continua
- P20. Gestión y aseguramiento de la calidad
- P21. Gestión de las personas
- P22. Gestión de la información pública

2.1 Relación con los grupos de interés y rendición de cuentas (P01)

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

La Universidad ha identificado sus principales grupos de interés y las formas de interactuar con ellos, asegurando que se atiendan sus necesidades y expectativas a través del desarrollo de los procesos propios de la institución. La información relativa a la identificación de los grupos de interés, sus requisitos, nivel de participación y canales de comunicación queda recogida en la **P01_D01_MATRIZ GRUPOS DE INTERÉS**.

Por su parte, las comunicaciones con los grupos de interés se gestionan a través del **P01_D02_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 sistema de gestión, incluyendo subprocesos e instrucciones.

Es relevante matizar la diferencia entre publicación de información y rendición de cuentas para comprender que su gestión está comprendida en procesos diferentes.

- La **publicación de información** es un proceso unidireccional (emisor → receptor) con finalidad informativa. Se desarrolla en detalle en el **P22 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA**.
- La **rendición de cuentas** es un proceso bidireccional, que permite al receptor o a sus representantes retroalimentar el proceso, aportando visión, críticas o sugerencias. Su propósito es participativo e interactivo, y generalmente se materializa mediante la representación de los diferentes grupos de interés en los órganos de decisión del centro o de la institución. Se identifican estos órganos en **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**.

Los niveles de participación de los diferentes grupos de interés pueden ser:

- a) Involucrados (rendición): Organización y toma de decisiones.
- b) Participantes (rendición): Asistentes a diferentes reuniones con carácter activo en las mismas. Según el grupo al que representen pueden participar en alguno de los niveles donde se toman decisiones.

- c) Consultados (rendición): Son fuente de información. Se emplea para ello diferentes medios de consulta como pueden ser encuestas, campus virtual, reuniones, entrevistas, análisis, etc.
- d) Informados: Mediante documentos o reportes que se haga empleando cualquier canal de comunicación: memorias, informes anuales, objetivos, principales resultados de los títulos, etc.

La principal fuente de obtención de necesidades y expectativas de los grupos de interés son las **ENCUESTAS**, cuyo diseño, aplicación y análisis de resultados se integran de manera directa en distintos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. En particular, se vinculan al proceso **P03 GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE**, en relación con el grupo de interés de los estudiantes; al proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA**, en lo referido a los *partners*; y al proceso **P21 GESTIÓN DE LAS PERSONAS**, que recoge las del PDI y del PTGAS. De este modo, las encuestas constituyen un instrumento clave para conocer y evaluar las expectativas de los diferentes grupos de interés, asegurando la mejora continua de la Universidad.

2.2 Gestión estratégica (P02)

El proceso **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA** establece el marco para la definición, revisión y aprobación de la Política de Calidad, los objetivos y la planificación estratégica, garantizando su alineación con la estrategia institucional y su despliegue a nivel de centro.

Estructura del proceso

El proceso se articula en dos niveles de actuación: **Universidad** y **Centro**, e incluye los siguientes subprocesos:

- **Nivel Universidad:**
 - P02_01 a: Análisis de contexto
 - P02_02 a: Definición, revisión y aprobación de la Política de Calidad
 - P02_03 a: Definición del Plan Estratégico
 - P02_04 a: Definición, revisión y aprobación de objetivos y planificación anual
- **Nivel Centro:**
 - P02_01 b: Análisis de contexto
 - P02_02 b: Definición, revisión y aprobación de la Política de Calidad
 - P02_03 b: Definición del Plan Estratégico
 - P02_04 b: Definición, revisión y aprobación de objetivos y planificación anual
- **Instrucción técnica:**
 - P02_IT01: Análisis del contexto
 - P02_IT02: Definición, revisión y aprobación de la Política de Calidad
 - P02_IT03: Definición del plan estratégico
 - P02_IT04: Definición, revisión y aprobación de objetivos y plan anual

Desarrollo a nivel Universidad

El proceso a nivel Universidad se desarrolla conforme a los siguientes criterios:

- **Análisis de contexto:**
La Universidad realiza de forma periódica el análisis de su contexto interno y externo, incluyendo la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- **Definición de la Política de Calidad:**
La Política de Calidad es definida, revisada y aprobada por los órganos de gobierno

competentes, asegurando su adecuación al propósito, contexto y dirección estratégica de la Universidad.

- **Planificación estratégica:**
La Universidad establece su Plan Estratégico a partir del análisis de contexto y de su Política de Calidad, definiendo líneas estratégicas, objetivos y acciones.
- **Objetivos y planificación anual:**
Se definen y aprueban los objetivos anuales y la planificación asociada, alineados con el Plan Estratégico.
- **Seguimiento y evaluación:**
 - Seguimiento periódico del grado de ejecución de la planificación.
 - Evaluación anual del cumplimiento de objetivos.
 - Revisión, en su caso, de la planificación y redefinición de objetivos.
- **Información de salida:**
Los resultados del proceso constituyen el marco de referencia para el despliegue de la estrategia a nivel de centro.

Desarrollo a nivel de centro

El proceso a nivel de centro se desarrolla conforme a los siguientes criterios:

- **Alineación:**
La Política de Calidad del Centro se define a partir de la Política de Calidad de la Universidad, previa revisión por el Comité de Calidad de Centro, que determina su adaptación o adopción.
- **Responsabilidades:**
La definición, revisión y aprobación corresponden al **Comité de Calidad de Centro** y a la **Junta de Facultad**, conforme a lo establecido en el Manual de Calidad.
- **Participación:**
Se garantiza la participación de los grupos de interés, representados en los órganos implicados.
- **Revisión:**
La Política de Calidad del Centro se revisa con periodicidad **anual**.
- **Planificación estratégica:**
El Plan Estratégico del Centro se elabora a partir de:
 - La Política de Calidad del Centro
 - El análisis de contexto (incluido DAFO)
 - El Plan Estratégico de la Universidad
- **Objetivos y plan anual:**
Los objetivos anuales, incluidos los de calidad, y el plan anual se definen considerando:
 - El Plan Estratégico del Centro
 - La Política de Calidad del Centro
 - El Informe de Resultados del SGC
- **Seguimiento y evaluación:**
 - Seguimiento **semestral** de objetivos y plan anual.
 - Evaluación **anual** del grado de cumplimiento, en relación con el Plan Estratégico y la Política de Calidad.
 - En función de los resultados, se ajustan los objetivos y acciones, reiniciando el ciclo.
- **Mejora continua:**
Los resultados del seguimiento y evaluación se integran en el proceso de mejora continua, dando lugar a planes de mejora a nivel de centro y de título.

2.3 Gestión de la experiencia del estudiante (P03)

VIU escucha de manera sistemática la voz de su estudiante con el fin de comprender en profundidad sus necesidades y expectativas. Para ello, cuenta con un barómetro estructurado y

estandarizado que permite obtener una visión completa y un conocimiento integral de su experiencia. Este enfoque se articula en la estrategia de **P03_D01 RECOGIDA DE VOZ DEL ESTUDIANTE**, diseñada para garantizar una experiencia académica única, diferencial e innovadora.

A nivel cuantitativo, la principal fuente de información son las **ENCUESTAS**, cuyas principales métricas son:

- *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.

Otras de las herramientas que ayudan al análisis y diagnóstico son:

- **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, la universidad diseña la experiencia del estudiantado para dar respuesta a sus necesidades y expectativas mediante **PROYECTOS** y/o **PLANES DE ACCIÓN**, reforzando así su compromiso con la mejora continua de la experiencia universitaria.

2.4 Gestión de la oferta académica (P04)

En el marco del **PLAN ESTRATÉGICO DE LA FACULTAD/ESCUELA**, se diseña la **PROPUESTA DE NUEVA OFERTA ACADÉMICA (SEDO)**. Este diseño se fundamenta en las necesidades detectadas en el entorno, la evolución de la demanda formativa y los objetivos estratégicos de la Universidad. Posteriormente, dicha propuesta se despliega de manera anual, asegurando su coherencia con los planes generales de la institución y con las directrices marcadas por los órganos de gobierno académico.

El proceso contempla pasos diferenciados en función de si el título corresponde a enseñanzas oficiales o a formación permanente, regulando de manera específica su diseño, implantación y lanzamiento, así como los procedimientos aplicables en caso de modificación o extinción del programa.

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

2.5 Acompañamiento al estudiante (P06)

Mediante el modelo de atención personalizada, se ofrece orientación académica y administrativa desde el momento de la matrícula hasta la finalización del programa, facilitando la resolución de incidencias, el acceso a servicios y recursos, y el desarrollo de competencias transversales. Este enfoque busca ofrecer un apoyo integral al estudiantado a lo largo de toda su trayectoria académica, favoreciendo su adaptación, progreso y éxito en los estudios.

Este acompañamiento se articula mediante la figura del orientador académico, que actúa como referente del estudiante y coordina la respuesta a sus necesidades en colaboración con las distintas áreas de la Universidad.

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.

2.6 Selección y admisión (P08)

Una vez difundida la oferta formativa, los potenciales estudiantes realizan la solicitud de acceso y envían a la universidad la documentación académica y personal requerida. Posteriormente, se realiza la verificación de requisitos de acceso según la normativa vigente y los criterios establecidos para cada titulación, pudiendo incluir pruebas de admisión, entrevistas o valoraciones específicas. Los/las estudiantes que cumplen con los requisitos establecidos quedan formalmente registrados 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**.

2.7 Matriculación (P09)

El proceso de matriculación comienza una vez verificada y validada la información y documentación aportada por el estudiante 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.

2.8 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**, la planificación y ordenación docente y la gestión de los recursos y entornos de enseñanza-aprendizaje.

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 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.

Por su parte, la gestión de los recursos y entornos de enseñanza-aprendizaje incluye la creación de aulas, la preparación de los contenidos académicos y de laboratorios virtuales, la provisión de recursos bibliográficos, la configuración de sistemas de *proctoring* para exámenes y la gestión administrativa de las prácticas.

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.

2.9 Desarrollo de la docencia (P11)

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**.

Los docentes dotan de contenido las aulas (**GUÍAS DOCENTES**, **MATERIALES COMPLEMENTARIOS**, **ACTIVIDADES**, etc.) y llevan a cabo la impartición de la docencia de las asignaturas y tutorizan las prácticas y trabajos finales de título. El resultado de esto queda formalmente registrado en las **ACTAS DE CALIFICACIONES**.

2.10 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 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.

2.11 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 Internacional de Valencia, así como su proyección nacional e internacional. A través del Vicerrectorado de Investigación, Transferencia e Internacionalización y sus unidades especializadas (Dirección de Investigación, OTRI, OPI, Escuela de Doctorado, CEID y CEAI), se gestionan aspectos clave como la cartera de proyectos, la transferencia del conocimiento, el desarrollo de la

carrera investigadora, los programas de doctorado, la evaluación ética y de resultados, la gestión de incentivos y sexenios, publicaciones, congresos, cátedras y estancias, entre otros.

La gestión de este proceso 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 los procesos **P02 GESTIÓN ESTRATÉGICA** y **P21 GESTIÓN DE PERSONAS**, 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.

2.12 **Compra y gestión de recursos materiales y servicios (P14)**

La gestión de los recursos y servicios 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.

El desarrollo del proceso incluye tres fases principales:

- **Selección de proveedores:** se distinguen dos tipologías, aquellos que son proporcionados directamente por el Grupo Planeta y los de libre elección por parte de la Universidad.
- **Contratación de recursos y servicios:** se lleva a cabo en coherencia con el **FORECAST** aprobado y siguiendo el procedimiento establecido para la gestión y firma de **CONTRATOS**.
- **Gestión de proveedores:** se realiza una **EVALUACIÓN ANUAL** de su desempeño, con el fin de garantizar la calidad, adecuación y eficiencia de los servicios prestados.

Entre los recursos necesarios, uno de los pilares de apoyo esencial para el funcionamiento de la Universidad se encuentra la tecnología de la información y la comunicación. 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 PTGAS. 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 Universidad disponga de las herramientas tecnológicas necesarias tanto para operar de manera eficiente como para evolucionar hacia nuevos modelos de enseñanza y gestión.

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.

- Laboratorios virtuales/software empleado en las distintas titulaciones, gestionado por Vicerrectorado de Tecnología y Transformación Digital.
- Biblioteca virtual, gestionada por Vicerrectorado de Docencia e Innovación Educativa.

2.13 Gestión de incidencias, no conformidades y reclamaciones (P18)

La Universidad dispone de mecanismos para la gestión de incidencias, no conformidades y reclamaciones que permiten identificar, analizar y resolver las situaciones detectadas en el desarrollo de su actividad. A través de este proceso se canalizan las comunicaciones recibidas por los distintos medios habilitados, se definen las acciones necesarias para su resolución y se promueve la implantación de acciones correctivas cuando procede. La información resultante constituye una fuente relevante para el proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**.

2.14 Gestión de la mejora continua (P19)

El proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA** establece el marco para la monitorización, análisis, evaluación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantizando un enfoque sistemático basado en el ciclo de mejora continua y su aplicación en todos los niveles de la organización.

Estructura organizativa de la mejora continua

La gestión de la mejora continua se articula en tres niveles: **Universidad, Centro y Título**, con los siguientes órganos responsables:

- **Nivel Universidad:**
El **COMITÉ DE CALIDAD INSTITUCIONAL (CCI)** es el órgano responsable de la planificación, seguimiento, formación y comunicación del SGC a nivel institucional.
- **Nivel Centro:**
El **COMITÉ DE CALIDAD DE CENTRO (CCC)** es responsable de la implantación del SGC en el centro, así como de su seguimiento y mejora continua.
- **Nivel Título:**
La **COMISIÓN ACADÉMICA DE TÍTULO (CAT)** es responsable de la coordinación académica y del aseguramiento de la calidad de cada titulación.

Las funciones y composición de estos órganos se encuentran reguladas en el documento de Órganos de Gobierno del SGC.

Estructura del proceso

El proceso **P19 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA** se ha estructurado en los siguientes subprocesos:

- P19_01: Análisis y toma de decisiones
- P19_02: Plan de mejora: implantación y seguimiento

Asimismo, el proceso se apoya en las siguientes instrucciones técnicas:

- P19_01_IT01: Riesgos y oportunidades

- P19_02_IT01: Complimentación plan de mejora de título

Desarrollo del proceso

El proceso de mejora continua se desarrolla conforme a las siguientes fases:

- **Análisis y toma de decisiones:**
Evaluación de la información recopilada por los órganos responsables en cada nivel, identificando áreas de mejora y oportunidades de actuación.
- **Planificación de la mejora:**
Definición de planes de mejora que incluyen objetivos, acciones, responsables, plazos e indicadores de seguimiento.
- **Implantación y seguimiento:**
Ejecución de los planes de mejora y seguimiento periódico de su grado de avance.

El proceso P19 se encuentra alineado con el proceso **P20 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**, garantizando la coherencia entre la mejora del SGC y la mejora de los títulos.

Asimismo, el proceso se integra en el Manual del SGC del Centro, donde se recoge su alcance, estructura y funcionamiento, asegurando su correcta implantación y despliegue.

El proceso garantiza:

- Definición de responsabilidades en los distintos niveles.
- Aplicación sistemática del ciclo de mejora continua.
- Trazabilidad entre la información analizada, las decisiones adoptadas y las acciones implementadas.
- Integración de los distintos procesos del SGC.
- Control de la documentación y de los registros asociados.

En conjunto, el proceso permite asegurar una gestión de la mejora continua estructurada, coherente y basada en evidencias, facilitando la evaluación del SGC y su mejora en todos los niveles de la organización.

2.15 Gestión y aseguramiento de la calidad (P20)

El proceso de Aseguramiento de la Calidad integra las actividades de seguimiento, evaluación y revisión de la calidad académica, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente y por las agencias de evaluación. A través de este proceso se coordinan las auditorías, los procedimientos de **SEGUIMIENTO** y **RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN** de las titulaciones, el **ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL SGC** y la **GESTIÓN DOCUMENTAL**. Los resultados obtenidos proporcionan información para la toma de decisiones y contribuyen a la mejora continua de la Universidad.

2.16 Gestión de las personas (P21)

El Grupo Planeta ha establecido, para regular determinados aspectos de su actividad, una serie de Normativas Internas y Procedimientos. Estas se inspiran en el Código Ético del Grupo y son de obligado cumplimiento. Todas las personas que integran el Grupo Planeta deben comprometerse a actuar siguiendo las mismas.

Es por ello que, en materia de gestión de personas, VIU se acoge a la normativa del grupo que está disponible en la intranet de Grupo Planeta.

2.17 Gestión de la información pública (P22)

En el compromiso con la transparencia, publicamos en nuestra página web diferentes documentos que integran nuestro Sistema de gestión de Calidad, como es el Manual de Calidad, Políticas, ... y toda la documentación oficial relativa a los títulos universitarios emitidos por el Consejo de Universidades o las agencias evaluadoras, en nuestro caso ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) y AVAP (*Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva*).

La información relativa a resultados de encuestas de satisfacción e indicadores relevantes de cada título se recogen en el **INFORME DE INDICADORES**. Se difunde a todos los grupos de interés mediante publicación en nuestra [página web](#), tal y como se define en el **PLAN DE COMUNICACIÓN**.

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. Relación con los grupos de interés y rendición de cuentas	✓		✓	✓	✓	N/A	✓	N/A	✓	✓
P02. Gestión estratégica	✓	✓					✓			✓
P03. Gestión de la experiencia del estudiante		✓							✓	
P04. Gestión de la oferta académica		✓							✓	
P06. Acompañamiento al estudiante			✓		✓					
P08. Selección y admisión			✓							
P09. Matriculación			✓							
P10. Planificación académica			✓							
P11. Desarrollo de la docencia	✓	✓	✓						✓	
P12. Egreso			✓							
P13. Investigación y transferencia										
P14. Compra y gestión de recursos materiales y servicios					✓					
P18. Gestión de incidencias y reclamaciones										✓
P19. Gestión de la mejora continua	✓	✓	✓		✓				✓	✓
P20. Gestión y aseguramiento de la calidad		✓	✓						✓	✓
P21. Gestión de las personas				✓	✓				✓	
P22. Gestión de la información pública									✓	

4. 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 y la transformación	6. Percepción de los grupos de interés	7. Rendimiento estratégico y operativo
P01. Relación con los grupos de interés y rendición de cuentas	✓		✓			✓	✓
P02. Gestión estratégica	✓	✓			✓		✓
P03. Gestión de la experiencia del estudiante			✓	✓		✓	✓
P04. Gestión de la oferta académica				✓			✓
P05. Gestión de marketing				✓			✓
P06. Acompañamiento al estudiante			✓	✓			✓
P08. Selección y admisión				✓			✓
P09. Matriculación				✓			✓
P10. Planificación académica				✓			✓
P11. Desarrollo de la docencia				✓			✓
P12. Egreso				✓			✓
P13. Investigación y transferencia				✓			✓
P14. Compra y gestión de recursos materiales y servicios					✓	✓	
P17. Económico financiero					✓		✓
P18. Gestión incidencias y reclamaciones					✓		
P19. Gestión de la mejora continua				✓	✓		
P20. Gestión y aseguramiento de la calidad					✓		
P21. Gestión de las personas		✓	✓			✓	
P22. Gestión de la información pública			✓				