

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA

La Universidad Internacional de Valencia en su compromiso con la calidad, ha establecido su sistema de gestión de calidad integrado basado en los principios del Programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y los requisitos de la norma internacional de calidad UNE-EN ISO 9001:2015 con el objetivo de cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

El sistema de gestión de calidad de la Universidad Internacional de Valencia está alineado con los criterios y directrices del Espacio Europeo de Educación Superior, así como a las recomendaciones y directrices que marca la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). Así mismo, integra diferentes elementos que velan por el despliegue de la política y los objetivos de calidad definidos: órganos de gobierno, responsables, procesos, procedimientos, planes y registros. Contempla el diseño y planificación de la oferta formativa, desarrollo y evaluación de la enseñanza, procesos de apoyo a la misma, así como la evaluación del desempeño de los procesos para la toma de decisiones de cara a la mejora continua.

La Universidad Internacional de Valencia dispone desde octubre de 2018 del certificado del Diseño del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de acuerdo a los requisitos del programa AUDIT de ANECA. Así mismo, la Universidad Internacional de Valencia dispone desde febrero de 2019 el certificado del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2015 para el alcance Formación on line de Grados y Másteres Universitarios, que demuestra la implantación del sistema de gestión de calidad en todos los niveles de la organización.

Documentación de Referencia

Para la elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Internacional de Valencia se han utilizado los siguientes documentos:

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Programa AUDIT. ANECA.
- Programa DOCENTIA. ANECA.
- Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Normativa interna y Reglamentos de la Universidad Internacional de Valencia.

1. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS

La Universidad Internacional de Valencia se estructura de la siguiente manera:

Órganos de gobiernos

- Consejo de Administración
- Junta de Gobierno
- Consejo de Universidad
- Comité de Dirección
- Consejo de Gobierno Académico
- Junta de Facultad
- Comité de Dirección de la Escuela de Doctorado
- Comité de Calidad
- Comité de Sostenibilidad
- Comisión Académica de Título
- Comisión Académica del Programa de Doctorado
- Comisión Académica de Admisiones
- Comisiones de Transferencia y Reconocimiento de créditos

Órganos de asesoramiento

- Comisión de Investigación
- Comisión de Doctorado
- Comisión de Ética para la Investigación y la Docencia
- Comité de Evaluación y Seguimiento de la Investigación con Seres Humanos (CEISH)

Otros órganos resolutivos circunstanciales y con potestad en su materia específica están regulados por Reglamentos o Normativas de la Universidad Internacional de Valencia, los cuales definen su composición y funciones y se señalan entre paréntesis:

- Comisión Disciplinaria (Reglamento de Régimen Disciplinario de los Estudiantes de la Universidad Internacional de Valencia).
- Comisión de Permanencia (Normativa de Permanencia y Normativa de exámenes).
- Comisión de Reclamación de Calificaciones (Normativa de Evaluación de alumnos).

A continuación, se describe la composición y principales funciones de los órganos de gobierno y asesoramiento de la Universidad Internacional de Valencia:

Consejo de administración

Está representado en un 70% por el Grupo Planeta y en un 30% por la Fundación Comunitat Valenciana para el Fomento de Estudios Superiores.

Junta de Gobierno

Tal como se establece en la normativa de aplicación a VIU, la Junta de Gobierno es el máximo órgano colegiado de gobierno de la Universidad, y como tal velará para que ésta disponga de los medios materiales y humanos necesarios para un funcionamiento adecuado. Está compuesto por:

- Todos los miembros del Consejo de Administración de la titular de la Universidad.
- Los miembros natos del Consejo de Universidad.

Sus competencias quedan establecidas en la normativa de aplicación a VIU, orientadas fundamentalmente a establecer las directrices de organización y funcionamiento de la Universidad Internacional de Valencia, así como sus líneas estratégicas de funcionamiento.

Consejo de Universidad

Tal como se establece en la normativa de aplicación a VIU, el Consejo de Universidad es el órgano colegiado de participación y representación de los diferentes sectores de la comunidad universitaria. Está constituido por:

- Miembros natos: Gerencia, Rector/a y Secretaría General.
- Miembros electos: dos estudiantes elegidos por ellos y entre ellos, seis docentes propuestos por el/la Rector/a y dos representantes del personal de administración y servicios, propuestos por Secretaría General.
- Otros miembros de la comunidad universitaria de la Universidad Internacional de Valencia propuestos por la Junta de Gobierno.

Sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos, las del Consejo de Universidad están enfocadas a su organización como tal y a la realización y elevación de propuestas en aquellos aspectos que mejoren a la Universidad Internacional de Valencia.

Comité de Dirección

Máximo órgano de gobierno a nivel organizacional, compuesto por:

- Dirección General
- Gerencia
- Secretaría General
- Rector/a
- Dirección del Departamento Marketing
- Dirección del Departamento de Admisiones
- Dirección del Departamento de Customer Experience y Operaciones

Con las siguientes competencias:

- Consolidar una cultura de calidad apoyada en la Política y Objetivos de Calidad.
- Aprobar y revisar las Políticas y Objetivos de Calidad.
- Aprobar el Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer las directrices y estrategias enfocadas a la mejora continua.
- Aprobar la oferta académica de la Universidad Internacional de Valencia (portfolio).
- Realizar estudio de necesidades de personal y de recursos.
- Elaborar y revisar el Plan Presupuestario.
- Revisar y analizar resultados del Sistema de Gestión de Calidad en el Informe de Revisión por la Dirección.
- Tomar decisiones a nivel organizacional y de negocio de la Universidad Internacional de Valencia.

Consejo de Gobierno Académico

Máximo órgano de gobierno a nivel académico, compuesto por:

- Rector/a
- Vicerrectorados
- Decanatos/Vicedecanatos/Dirección y Subdirección de Escuela
- Dirección de Calidad y Sostenibilidad
- Dirección de Proyectos Académicos

Con las siguientes competencias:

- Aprobar o modificar los planes de estudios conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial y propio.

- Velar por el correcto cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en el ámbito académico en las fases de verificación, implantación, seguimiento y acreditación de títulos.
- Revisar y analizar resultados del ámbito académico del Sistema de Gestión de Calidad.
- Aprobar y supervisar cumplimiento de los planes de mejora de las áreas académicas.
- Aprobar planes de promoción de personal académico.
- Aprobar planes de desarrollo de la investigación y de formación de investigadores.
- Gestionar congresos y otros eventos académicos.
- Establecer colaboraciones con Universidades e Instituciones.

Junta de Facultad

Tal como se establece en la normativa de aplicación a VIU, la Junta de Facultad es el órgano de gobierno de cada una de las facultades o escuelas de la Universidad.

Estará compuesta por miembros natos y miembros electos.

Miembros natos:

- Decanato/Dirección de la Escuela
- Vicedecanato/Subdirección de la Escuela
- Dirección de Gestión de la Facultad, o en su defecto un secretario/a.
- Dirección de Títulos de la Facultad/Escuela

Miembros electos:

- Cuatro docentes
- Dos estudiantes
- Un miembro del PAS

Con las siguientes competencias:

- Elaborar el reglamento de la Junta de Facultad y presentarlo al Consejo de Gobierno Académico para su aprobación.
- Asesorar en la elaboración o modificación de planes de estudio.
- Promover el perfeccionamiento de la metodología docente, así como el establecimiento de nuevas titulaciones.
Organizar, coordinar y supervisar las actividades docentes.
- Promover actividades culturales y de extensión universitaria.
- Velar por la adecuada dotación de los servicios necesarios para su correcto funcionamiento.

- Establecer líneas de investigación pertinentes para el desarrollo de la Facultad/Escuela
- Establecer las Comisiones que estime convenientes para su mejor funcionamiento, en las que deberán estar presentes todos los sectores universitarios.
- Aprobar el Plan de mejora de la Facultad.
- Colaborar con los demás órganos de la Universidad.
- Cualquier otra que le atribuyan por reglamento o normativa interna de la Universidad.

Comité de Dirección de la Escuela de Doctorado

Composición:

- Vicerrectorado con competencias en materia de doctorado, que la presidirá.
- Vicerrectorados con competencias en las materias de ordenación académica, profesorado
- Dirección de Calidad y Sostenibilidad
- Dirección de la Escuela de Doctorado
- Responsable de la Unidad Administrativa correspondiente, o persona en quien delegue, que actuará como Secretario/a, con voz, pero sin voto.
- Coordinación de los programas de doctorado.

Representantes de las instituciones y entidades con quienes se ha firmado convenio, en función de los términos definidos en dicha colaboración.

- Un/a estudiante de doctorado de la Universidad Internacional de Valencia – VIU.
- Sus funciones se describen en el Reglamento de Estudios de Doctorado.

Comité de Calidad

Órgano de calidad que lleva a cabo la planificación, seguimiento, formación y comunicación interna del Sistema de Gestión de Calidad. Está formado por la Dirección de Calidad y Sostenibilidad y los propietarios de los procesos de la cadena de valor:

- Acompañamiento al estudiante
- Selección y admisión
- Matriculación
- Planificación académica
- Desarrollo de la docencia
- Egreso

- Investigación y transferencia

Son funciones del Comité de Calidad:

- Revisar y aprobar (si procede) la documentación del SGC (salvo política y objetivos de calidad, e informe anual de revisión por la Dirección, que lo aprueba el Comité de Dirección) y los cambios del Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar las conexiones entre procesos, indicadores relacionados, riesgos, oportunidades y planes de acción.
- Dirigir y efectuar el seguimiento de no conformidades y las acciones correctivas.
- Velar por el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Proponer mejoras, en su caso.
- Rendir cuentas sobre resultados del SGC ante los órganos de gobierno y otros grupos de interés.
- Realizar seguimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Comisión de Sostenibilidad

Es un órgano de gobierno transversal a todo VIU formado por representantes de distintos departamentos (académicos y de negocio) de la universidad:

- Vicerrectores/as
- Representantes de los departamentos
- PDI
- PAS

Son funciones del Comité de Sostenibilidad:

- Diseñar y/o revisar la(s) política(s) de sostenibilidad correspondientes.
- Impulsar el lanzamiento de las iniciativas de sostenibilidad.
- Coordinar y facilitar la correcta implementación del Plan de Sostenibilidad.
- Monitorizar periódicamente el grado de avance del Plan de Sostenibilidad, supervisando el cuadro de mando y asegurando el desempeño de sostenibilidad.
- Reportar periódicamente al CGA de VIU, alertando sobre eventuales riesgos e informando sobre tendencias de sostenibilidad.

Comisión Académica de Título.

Órgano ordinario de coordinación de los procesos de enseñanza-aprendizaje de una titulación.
Compuesto por:

Permanentes:

- Vicedecanato (puede delegar en la Dirección de Título)
- Dirección del título
- Coordinación de título
- Representante del profesorado

No permanentes:

- Representante del estudiantado
- Representante del estudiantado egresado
- Representante de entidades empleadoras o tutor/a de prácticas externas
- Representante del PAS: Orientación Académica del departamento de Customer Experience y Operaciones

Además del Orientador/a, en caso de tener que tratar algún asunto particular de prácticas y/o tener próximo un proceso de evaluación del título, se convocará al Técnico/a de Prácticas y/o al Técnico/a Calidad Académica respectivamente.

La Comisión Académica de Título participa en la evaluación y mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje considerando la participación de diferentes grupos de interés. Sus principales funciones son:

- Garantizar la coordinación de los aspectos formativos en relación con el título.
- Asegurar a través de adecuada coordinación la adquisición por parte del estudiantado de los resultados de aprendizaje establecidos en la memoria Verifica del título.
- Analizar resultados e indicadores para asegurar la calidad del título.
- Participar activamente en los procesos de evaluación de evaluación de calidad del título (seguimiento y reacreditación).
- Proponer acciones para el plan de mejora del título en base al análisis y seguimiento de los datos e indicadores.

Comisión Académica del Programa de Doctorado

Composición:

- Coordinación del programa de doctorado.

- Decanato de la Facultad o Dirección de la Escuela en la que se proponga el programa.
- Al menos dos docentes del programa de doctorado.

Sus funciones se describen en el Reglamento de Estudios de Doctorado.

Comisión Académica de Admisiones

La Comisión Académica de Admisiones está formado por:

- Líder Comercial de equipo de Admisiones
- Técnico/a de Secretaría General
- Decanato/ Vicedecanato/Dirección/Subdirección de Escuela/ Dirección de Título
- Dirección de Calidad y Sostenibilidad, quien habitualmente delega en un/a Técnico/a de Calidad Académica.

Las funciones principales de la Comisión de Admisiones son:

- Valorar las candidaturas en función de los criterios del perfil de ingreso y requisitos de acceso del título
- Emitir resolución sobre la admisión de estudiantes.
- Evaluar y asegurar la calidad en el proceso de selección y admisión de estudiantes.

Comisiones de Transferencia y Reconocimiento de créditos

A continuación, se describe la composición y principales funciones de los diferentes tipos de Comisiones de Transferencia y Reconocimiento de créditos de la Universidad Internacional de Valencia:

Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la Universidad (RTCU)

Está formada por:

- Rector/a o persona en quién delegue – Presidente/a
- Secretaría General – Secretario/a
- Dirección de Calidad y Sostenibilidad
- Responsable de Reconocimientos
- Responsable de Acompañamiento a Estudiantes.

Funciones:

- Aprobar Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.
- Resolver cuestiones de interpretación de la Normativa.
- Aprobar directrices no recogidas en Normativa para homogeneizar criterios a aplicar en Facultades.
- Resolver conflictos planteados por la Comisión de Reconocimiento de las Facultades.

Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de cada Facultad/Escuela (RTCF)

Composición:

- Rectorado o persona en quién delegue – Presidente/a
- Coordinación de Reconocimientos – Secretario/a
- Dirección de Título de Grado
- Responsable de Calidad Académica
- Coordinación Reconocimientos Secretaría

Funciones:

- Aprobar Tablas de Reconocimiento entre diferentes enseñanzas y los Grados de su Facultad.
- Aprobar Tablas de Reconocimiento entre Títulos Oficiales impartidos en la Facultad, así como las Tablas de Simultaneidad entre Grados de la misma Facultad. Proponer Dobles Grados.
- Aprobar directrices específicas de la Facultad que no sean aprobadas por la Comisión RTCU de la Universidad, que serán de obligado cumplimiento para las Comisiones de RTC de Título.
- Asesorar en la elaboración de nuevos planes de estudio de Grado de la Facultad.
- Resolver conflictos planteados por la Comisión RCT de los Títulos.
- Resolver los recursos planteados por el estudiantado, previo informe de la Comisión RTCT.
- Proponer a la Comisión RTCU cambios en la Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.

Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de cada Título (RTCT)

Composición:

- Dirección de Título – Presidente/a
- Responsable de Reconocimientos – Secretario/a

- Coordinación de Reconocimientos
- Técnico/a de Calidad Académica
- Técnico/a de Secretaría

Funciones:

- Velar por la aplicación de los criterios de la Comisión RTCU y Comisión RTCF.
- Proponer a la Comisión RTCF la aprobación de nuevas tablas o directrices no pautadas.
- Aprobar Resoluciones Definitivas elaboradas por los Técnicos de Reconocimientos.
- Resolver dudas técnicas durante la elaboración de los estudios previos para evitar diferencias con los definitivos.
- Resolver las alegaciones planteadas por el estudiantado tras la recepción del estudio definitivo.
- Acordar los criterios de reconocimientos que no requieran aprobación por parte de las Comisiones de RTCF o RTCU.

Comisión de Investigación

La Comisión de Investigación es un órgano consultivo no vinculante de la Universidad Internacional de Valencia cuyo objetivo principal es asesorar al Vicerrectorado de Investigación y Transferencia en temas relacionados con la actividad investigadora y la producción científica de la Universidad.

La Comisión de Investigación (CI) de la Universidad Internacional de Valencia-VIU es un órgano consultivo no vinculante cuyo objetivo es asesorar al Vicerrectorado de Investigación y Transferencia en asuntos relativos a las políticas, planes y acciones de dicho Vicerrectorado. La CI está formada por los miembros del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia y un representante de cada Facultad/Escuela (Responsables de Investigación):

- Vicerrectorado de Investigación y Transferencia
- Dirección de Investigación
- Dirección de la Oficina de Transferencia de los Resultados de Investigación (OTRI)
- Dirección de la Oficina de Proyectos Internacionales de Investigación (OPII)
- Dirección de la Escuela de Doctorado
- 1 representante de la Escuela Superior de Ingeniería, Ciencia y Tecnología
- 1 representante de la Facultad de Artes, Humanidades y Comunicación
- 1 representante de la Facultad de Ciencias de la Educación
- 1 representante de la Facultad de Ciencias de la Salud
- 2 representantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

En el caso de que se considere oportuno se puede invitar a las reuniones de la CI, con carácter temporal, a expertos u otros agentes cuya participación se considere relevante. Se establece una periodicidad mensual para las reuniones de la CI. En el caso de que fuera necesario, se podrían convocar reuniones extraordinarias para abordar temas que requieran un tratamiento de urgencia.

Comisión de Doctorado

La Comisión de Doctorado es un órgano consultivo no vinculante de la Universidad Internacional de Valencia cuyo objetivo principal es asesorar al Vicerrectorado de Investigación y Transferencia en temas relacionados con los estudios de doctorado.

Comisión de Ética para la Investigación y la Docencia

La Comisión de Ética en la Investigación y Docencia (CEID) es el órgano que asume la misión de garantizar que los proyectos de investigación y las actividades de docencia de la Universidad Internacional de Valencia se ajusten a las exigencias metodológicas, éticas y jurídicas establecidas en las investigaciones que impliquen las intervenciones en humanos y la utilización de datos de carácter personal.

Asimismo, la Comisión de Ética en la Investigación y Docencia (CEID) acredita la adecuación a las exigencias metodológicas, éticas y jurídicas de las investigaciones y docencia desarrolladas en la Universidad ante las autoridades mediante un dictamen de un comité de evaluación imparcial e independiente.

Comité de Evaluación y Seguimiento de la Investigación con Seres Humanos (CEISH)

El Comité de Evaluación y Seguimiento de la Investigación con Seres Humanos (CEISH) es un órgano colegiado encargado de evaluar los aspectos metodológicos, éticos y jurídicos de todas las investigaciones o proyectos de docencia de la Universidad Internacional de Valencia.

2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

Uno de los aspectos importantes a tener en cuenta en la evaluación de la Calidad del Título es realizar un seguimiento sistemático del desarrollo del mismo, así como revisar todo el contenido del programa formativo, desde los objetivos hasta las competencias o los resultados obtenidos, utilizando toda la información disponible, así como las actuaciones del profesorado implicado.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento:

- Estudiantes
- Personal Docente e Investigador
- Director de Título
- Vicedecano de la Facultad
- Personal de administración y servicios
- Comisión Académica de Título
- Departamento de Calidad
- Comité de Dirección
- Órganos de Gobierno de la Universidad Internacional de Valencia.

2.1 Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.

Garantizar la calidad de la enseñanza y mejorar de forma continua los procesos y la eficacia del sistema de gestión de calidad son objetivos de calidad generales y continuos en el tiempo para la Universidad Internacional de Valencia, tal como se define en nuestra Política de Calidad. Por tanto, se han establecido diversos mecanismos para realizar la evaluación y mejora continua del título y de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Puesto que en este proceso participan nuestros principales grupos de interés, se han articulado numerosos mecanismos que evalúan y mejoran la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, descritos a continuación:

- Encuestas de satisfacción a estudiantes y egresados:
 1. Encuestas de satisfacción de los estudiantes con el/la profesor/a (teoría, prácticas, trabajos fin de título), realizadas al finalizar cada asignatura.
 2. Encuestas de satisfacción de los estudiantes con el título, realizada a finalización del curso.
 3. Encuestas de egresados, realizadas transcurridos 12-18 meses desde finalización del título.
- Evaluación y satisfacción del profesorado:
 1. Informes de evaluación de los profesores con el título realizadas al finalizar el desarrollo de las asignaturas.
 2. Evaluación por parte de los tutores de los centros de prácticas.
 3. Evaluación por parte del director del trabajo fin de título.

- Establecimiento y seguimiento de indicadores/tasas académicas obtenidos en cada curso, como son:
 - Tasa de rendimiento del título
 - Tasa de abandono del título
 - Tasa de graduación del título
 - Tasa de matriculación
- Análisis de incidencias, sugerencias y oportunidades de mejora, quejas y felicitaciones recibidas de los diferentes grupos de interés.
- Revisión del perfil de acceso.
- Recomendaciones indicadas por ANECA o AVAP en los informes remitidos a la Universidad.
- Reuniones de coordinación y claustros.
- Seguimiento y análisis de las acciones del Plan de Mejora continuo del título.
- Comisiones Académicas de Título (CAT): convocadas por el director de título en las que están representados diferentes grupos de interés, descritos anteriormente.

Con frecuencia mínima anual, una de las reuniones de la CAT se enfoca a analizar los resultados del título para la propuesta de acciones de mejora. El objetivo de esta comisión es tratar los siguientes puntos, además de los que el DT considere incluir adicionalmente:

- Análisis de la memoria Verifica: valorar aspectos que se están cumpliendo y cuáles están pendientes de alcanzar o sufren desviaciones, identificación de posibles aspectos que podrían requerir modificaciones para su presentación ante la ANECA (estructura del plan de estudios, temporalización, reconocimiento de créditos, etc)
- Análisis de coordinación docente del título. Identificación de posibles solapamientos de materias/ asignaturas y/o contenidos.
- Actualización de bibliografía, contenidos y otros recursos.
- Análisis del sistema de evaluación.
- Calidad del Trabajo Fin de Título. Análisis en su caso de posibles mejoras.
- Desarrollo de las Prácticas Externas. Análisis en su caso de posibles mejoras.
- Desarrollo de programas de movilidad de estudiantes/PDI.
- Análisis de indicadores y resultados de satisfacción. Detección de aspectos de mejora.
- Análisis de sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas por los estudiantes.
- Identificación de posibles acciones de mejora para abordar en próximos cursos.
- Rendición de cuentas/estatus de acciones de mejora realizadas en el título

El resultado del análisis del título por parte de la Comisión se refleja en el acta de la reunión, que incluye asistentes a la misma y conclusiones obtenidas.

Los resultados obtenidos gracias a estos mecanismos, así como todos los datos e información recopilada durante el desarrollo del título, son analizados al finalizar el curso por el Director del

Título junto los resultados académicos obtenidos, elaborando un informe anual del título donde se verán reflejados las fortalezas y aspectos a mejorar en el título.

En base al análisis el Director de Título elabora el Plan de Mejora del título de aquellos aspectos que requieren de un plan de mejora y acciones correctivas. En este plan se definen los indicadores de seguimiento de las acciones propuestas y se establece la temporalización para su consecución y revisión previa para reconducir desviaciones si las hubiera.

Las acciones del plan de mejora son comunicadas a Vicedecanos. El Director de Título es el responsable de realizar y registrar el seguimiento del cumplimiento del plan de mejora. Todos los documentos y registros creados a partir de la valoración de este punto son custodiados por el Director de Título y puestos a disposición de los responsables académicos y del Departamento de Calidad de la Universidad.

2.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado

Se entiende por evaluación de la actividad docente lo definido por ANECA en su programa DOCENTIA: “valoración sistemática de la actuación del profesorado considerando su rol profesional y su contribución para conseguir los objetivos de la Titulación en la que está implicado, en función del contexto institucional en que ésta se desarrolla”.

Por tanto, la calidad docente se entiende como parte de un Sistema (el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad), desarrollado por una institución para garantizar la calidad de los planes de estudios que imparte.

La evaluación de la calidad docente se basa principalmente en:

- La política de la Universidad en cuanto a la toma de posición sobre la actividad docente, la formación, la promoción y los incentivos económicos del profesorado.
- Requerimientos de la legislación vigente sobre la “obligatoriedad de una evaluación de las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario (Ley orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades (LOU), artículo 31, apartado 26).
- El programa DOCENTIA diseñado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en base a los Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

La Universidad ha desarrollado un sistema que se inspira en los principios del Programa DOCENTIA de ANECA y cuya finalidad y metodología son similares. Por consiguiente, podríamos decir que el sistema que a continuación se presenta está inspirado en el modelo de la mencionada Agencia. Así las cosas, es intención de nuestra Institución, una vez se consolide el sistema de evaluación actual, iniciar los procedimientos oportunos para su certificación.

Por otro lado, cabe destacar que la Universidad, dentro de su ciclo de mejora continua, ha ido implantando mejoras dentro de su sistema de evaluación de la actividad docente, las cuales se desglosarán en los siguientes apartados de esta evidencia. Los objetivos de estos cambios no han sido otros que garantizar la objetividad mediante la introducción del mayor número de fuentes de datos posible, la optimización de los recursos para la obtención de información y la intención de contar con información lo más completa posible a fin de poder tomar decisiones en relación con la política de profesorado. Así, a pesar de que los principios básicos y el marco contextual del sistema se mantienen invariables, el método de evaluación sí se ha visto alterado.

Esta evolución se ha visto fortalecida por la incorporación en el último año en la Universidad de una Dirección de Selección y Desarrollo de Personal Docente e Investigador que, entre otras cuestiones, coordina y desarrolla los procedimientos de evaluación de la actividad docente.

Medición y análisis de la información

La actuación académica del profesorado se dirige a organizar, coordinar, planificar, enseñar a los estudiantes y evaluar su aprendizaje. Por consiguiente, contar con un sistema de evaluación de la actividad docente es de vital importancia para lograr un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje y la consecución por parte del estudiantado de los resultados de aprendizaje y competencias asociados a cada Titulación. Atendiendo a estas cuestiones, la Universidad Internacional de Valencia considera de vital importancia la consolidación y desarrollo de su sistema, considerándolo una prioridad.

Nuestro sistema de evaluación de la actividad docente se basa en los *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* de la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA). Así, a tenor de lo establecido en su criterio 1.5., nuestro sistema persigue que el profesorado tenga:

- Conocimiento y comprensión completos de la materia que enseñan.
- Conocimiento de métodos de aprendizaje y de evaluación.
- Habilidades y experiencia para transmitir el conocimiento.
- Capacidad para atender a la diversidad de estudiantes permitiendo vías de aprendizaje flexibles, usando de manera flexible métodos de aprendizaje variados, etc.
- Retroalimentación de su actuación.
- Como principales objetivos del sistema, cabe destacar los que se listan a continuación:
- Incentivar la innovación en términos docentes.
- Fomentar una práctica docente de excelencia que repercuta positivamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.
- Contar con mecanismos objetivos que proporcionen información completa para la toma de decisiones en relación con la política de profesorado.

- Definir acciones de formación del personal académico que les permitan mejorar sus habilidades y competencias docentes.

La metodología diseñada, al igual que el modelo DOCENTIA, persigue recabar información de varias dimensiones de la actividad docente: planificación de la docencia, desarrollo de la enseñanza y resultados. De esta manera, logramos conocer el desempeño del personal académico de manera global, es decir, desde el momento en que comienza a programar la docencia hasta los resultados que esta tiene sobre los estudiantes y su proceso de enseñanza-aprendizaje. Para la evaluación de estas dimensiones se utilizan diversas fuentes de información:

- Evaluación de los responsables: en el caso de los profesores, la llevará a cabo el Director de Título y a estos últimos se la hará el Vicedecano de su Facultad.
- Satisfacción del estudiantado con diferentes aspectos relacionados con la actividad docente: los datos se obtienen mediante encuestas realizadas con una herramienta de gestión de encuestas automatizadas. Concretamente, las encuestas que se tienen en cuenta son: encuestas de satisfacción del estudiante con la actividad docente y encuesta de satisfacción del estudiante con el Trabajo Final de Título.
- Autoevaluación del profesor: el profesor, junto con sus responsables, evalúa su propia actuación docente, a fin de ser partícipe directo de su propio proceso de evaluación y permitiéndole así aportar cuanta información estime oportuna para un resultado lo más objetivo y completo posible. Esta autoevaluación se complementa, al margen del sistema, con la evaluación de las asignaturas impartidas y encuesta de satisfacción del profesor, la cual realiza anualmente y donde se refleja la satisfacción de cada profesor con el Título y con la Universidad.

La evaluación docente corre a cargo de los Directores de cada una de las Titulaciones bajo la supervisión y ayuda del Vicerrectorado de Profesorado en la figura de la Dirección de Selección y Desarrollo de PDI.

Finalmente, la Universidad establece cuatro categorías de evaluación:

- Desempeño excelente: el profesor supera las expectativas y se convierte en un referente en materia docente, ya sea por el uso de técnicas y metodologías innovadoras, por la alta satisfacción de su estudiantado, etc.
- Desempeño notable: la calidad del desempeño docente es superior a la esperada, cumpliendo de manera adecuada sus obligaciones y destacando en alguna de las dimensiones evaluadas.
- Desempeño aceptable: el desempeño se ajusta a los estándares, pero la actividad docente presenta áreas de mejora que deben ser atendidas.
- Desempeño insuficiente: el desempeño no alcanza los estándares de evaluación fijados, ya sea por una baja satisfacción del estudiantado o por una evaluación

negativa por parte de sus responsables. Es necesario implantar medidas de corrección para mejorar el resultado de cara a posteriores evaluaciones.

A partir del curso académico 2019/2020 se ha establecido un método de evaluación, que supone una mejora sobre el anterior y que se caracteriza por un mayor rigor, gracias al uso de mayores fuentes de información y por otorgar un mayor protagonismo al docente dentro de la evaluación de su propio desempeño. Este método se estructura en tres fases:

- Fase 1: los Directores de Título establecen de forma consensuada con el docente los objetivos junto con los criterios de evaluación de desempeño. Se establecen objetivos estratégicos y específicos, así como un valor meta para cada dimensión evaluada.
- Fase 2 (opcional): los Directores realizan una revisión intermedia de la consecución de los objetivos y orientan a los docentes para su cumplimiento y, en su caso, recomiendan acciones formativas.
- Fase 3: se realiza la evaluación de la consecución de los objetivos y los resultados obtenidos mediante una entrevista entre la Dirección del Título y el profesor evaluado.

De manera ilustrativa, a continuación, se muestra el cronograma para la evaluación del desempeño docente:



El detalle de cada una de las fases, especificando cómo se llevan a cabo y qué aspectos se tienen en cuenta en cada una de ellas, se describe en los siguientes puntos:

Fase 1 – Establecimiento de objetivos

El Director de Título establece, para cada profesor evaluado, unos valores meta a alcanzar en cada una de las dimensiones evaluadas (planificación, atención al estudiante, obligaciones formales, desarrollo de la docencia y satisfacción global del alumnado). Adicionalmente, se

podrán establecer otros objetivos, tanto de carácter estratégico como específico. Para la fijación de dichos objetivos adicionales se recomienda seguir la tabla que se presenta a continuación:

OBJETIVOS DESEMPEÑO		INDICADORES	FUENTE
1	Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> Nº reuniones asistidas/actas Nº de acciones en las que participa % cumplimiento forma y plazos compromisos académicos 	<ul style="list-style-type: none"> Informe profesorado del título
2	Planificación - Guía didáctica	<ul style="list-style-type: none"> % cumplimiento forma y plazos compromisos académicos Ítem de la encuesta de satisfacción del estudiante: "El profesor guía el aprendizaje de una manera coherente con el planteamiento de la asignatura" 	<ul style="list-style-type: none"> Informe profesorado del título Encuesta satisfacción del estudiante con el profesorado Evidencia/s en el campus Informe actividad del profesor en el campus virtual
3	Atención al alumnado	<ul style="list-style-type: none"> Ítem de la encuesta de satisfacción del estudiante: "El profesor cumple adecuadamente su labor de tutoría" Ítem de la encuesta de satisfacción del estudiante: "La comunicación del profesor con los estudiantes es fluida" Ítem de la encuesta de satisfacción del estudiante: "El profesor comunica la evolución/ progreso de mi proceso de aprendizaje adecuadamente (<i>feedback</i>)" % incidencias en la comunicación con estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> Informe profesorado del título Encuesta satisfacción del estudiante con el profesorado Evidencia/s en el campus Informe actividad del profesor en el campus virtual

OBJETIVOS DESEMPEÑO		INDICADORES	FUENTE
4	Obligaciones formales	<ul style="list-style-type: none"> • % cumplimiento forma y plazos compromisos académicos • N° de acciones en las que participa • % incidencias manifestadas por los estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe profesorado del título • Evidencia/s en el campus • Informe actividad del profesor en el campus virtual
5	Desarrollo efectivo de la docencia	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem de la encuesta de satisfacción del estudiante: "Los recursos y materiales proporcionados son adecuados y suficientes" • Ítem de la encuesta de satisfacción del estudiante: "La evaluación está vinculada con las competencias asociadas a la asignatura" • % entregas realizadas por estudiantes en actividades evaluación continua • N° herramientas nivel avanzado usadas en el campus 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe profesorado del título • Encuesta satisfacción del estudiante con el profesorado • Evidencia/s en el campus • Informe actividad del profesor en el campus virtual
6	Innovación docente	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem de la encuesta de satisfacción del estudiante: "Los métodos docentes y las actividades desarrolladas están contribuyendo a alcanzar los resultados de aprendizaje de la asignatura" • N° proyectos de innovación en los que participa • N° acciones formativas en las que participa • % mejora en los resultados académicos • N° recursos generados 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe profesorado del título • Encuesta satisfacción del estudiante con el profesorado • Evidencia/s en el campus • Informe actividad del profesor en el campus virtual
7	Compromiso con la Universidad /titulación	<ul style="list-style-type: none"> • N° de acciones en las que participa • % cumplimiento del rol asumido en las acciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe profesorado del título

OBJETIVOS DESEMPEÑO		INDICADORES	FUENTE
8	Satisfacción global del alumnado con su asignatura/s	<ul style="list-style-type: none"> • % participación del estudiante en la encuesta • Ítems de la encuesta de satisfacción del estudiante: "Con este profesor he aprendido" y "En general estoy satisfecho con la labor de este profesor" 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta satisfacción del estudiante con el profesorado

Fase 2 – Evaluación intermedia

El Director de Título, si lo considera pertinente (tiene carácter opcional), lleva a cabo una entrevista intermedia con el profesor a fin de comentar sus resultados, especialmente en lo que a satisfacción del estudiantado se refiere. Por ello, esta entrevista normalmente se desarrolla cuando termina de impartir la docencia el profesor y ya se tienen resultados de satisfacción. Como resultado de esta entrevista pueden establecerse acciones de mejora y acciones formativas a fin de que, al terminar el curso académico, la evaluación de desempeño sea favorable.

Fase 3 – Evaluación de desempeño

El profesor evaluado y el Director de Título se vuelven a reunir y comprueban conjuntamente la consecución de los objetivos definidos al comienzo del curso académico. Previamente, el profesor prepara una autoevaluación, asignándose una puntuación a sí mismo en cada una de las dimensiones evaluadas.

Las dimensiones sometidas a evaluación y sus respectivas ponderaciones son las que figuran a continuación:

DIMENSIÓN	OBJETIVO	PONDERACIÓN
Planificación	Realizar/revisar/actualizar la guía didáctica de la asignatura atendiendo a las especificaciones del título en tiempo y forma.	20%
Atención al alumno	Realizar el seguimiento académico de los estudiantes en el campus para alcanzar los objetivos.	20%

DIMENSIÓN	OBJETIVO	PONDERACIÓN
Obligaciones formales	Asistir a las reuniones de coordinación, claustros, cierre de actas, dispone de las aulas en tiempo y forma, supera las actividades de formación...	20%
Desarrollo de la docencia	Implementar pruebas de evaluación coherentes con las competencias de la asignatura controlando criterios de seguridad y autoría.	20%
Satisfacción global del alumnado	Satisfacción global del alumnado con las asignaturas impartidas	20%

La evaluación de cada una de las dimensiones se describe en la siguiente tabla:

DIMENSIÓN	ELEMENTO	PONDERACIÓN
Planificación	Encuesta Satisfacción del alumnado: Item "El profesor explica adecuadamente el programa de la asignatura" (ESCALA 1-5)	40%
	Informe del Responsable sobre: configuración aula Campus en tiempo y forma: calendario, guía didáctica, actividades y centro de calificaciones (ESCALA 1-5)	60%
Atención al alumno	Encuesta Satisfacción del alumnado: Item "El profesor cumple adecuadamente su labor de tutoría" (ESCALA 1-5)	40%
	Informe del Responsable sobre: feedback al estudiante, comentarios de correcciones, comunicación al estudiante en el campus virtual (ESCALA 1-5)	60%
Obligaciones formales	Informe del Responsable sobre las obligaciones formales detalladas en el objetivo (ESCALA 1-5)	100%
Desarrollo de la docencia	Encuesta Satisfacción del alumnado: Item "La evaluación está vinculada con las competencias asociadas a la asignatura" (ESCALA 1-5)	40%
	Informe del Responsable sobre diseño pruebas evaluación, configuración, corrección de exámenes y actividades del profesor en el campus o InAdam (ESCALA 1-5)	60%

DIMENSIÓN	ELEMENTO	PONDERACIÓN
Satisfacción global del alumnado	Encuesta Satisfacción del alumnado: Item "Con este profesor he aprendido"(ESCALA 1-5)	50%
	Encuesta Satisfacción del alumnado: Item "En general estoy satisfecho con la labor de este profesor"(ESCALA 1-5)	50%

En el caso de que el profesor evaluado hubiera impartido docencia y también hubiera dirigido Trabajos Finales de Título, la puntuación otorgada en cada dimensión se obtiene mediante una suma ponderada, siendo el peso de la satisfacción de la docencia del 85% y el de la satisfacción con el TFT del 15%. A modo de ejemplo, utilizaremos la dimensión planificación.

Puntuación de satisfacción en la dimensión planificación = 85% x satisfacción en la dimensión planificación en la encuesta de docencia de asignaturas + 15% x satisfacción en la dimensión planificación en la encuesta de TFT.

La ponderación está relacionada con el peso, en términos de ECTS, que cada una de las dos actividades tiene sobre la carga docente del profesorado de la Universidad.

A tenor de la valoración global del profesor, la Dirección del Título, en conjunto con el propio profesor, establecerá tanto las acciones formativas que debe cursar en el siguiente periodo como las acciones de mejora que debe implantar en su labor docente a fin de lograr una mejora continua del desempeño.

Procedimiento para determinar la experiencia investigadora del claustro

La Universidad Internacional de Valencia sigue los criterios establecidos por la Comisión Nacional de Evaluación de la Actividad Investigadora (CNEAI) en sus once campos para el reconocimiento de la experiencia investigadora del claustro. Estos criterios son los publicados en el BOE Resolución de 23 de noviembre de 2017, de la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora.

El Plan de investigación de la Universidad Internacional de Valencia contempla, como parte relevante para el impulso de la difusión de los resultados de investigación de calidad, la compensación a sus investigadores por las siguientes acciones y bajo los requisitos que se detallan en el presente documento.

Para la valoración de la actividad investigadora teniendo en cuenta los siguientes méritos:

- Sexenios concedidos

- Publicaciones científicas con proceso anónimo de revisión por pares.
- Tesis doctorales dirigidas y defendidas.
- Dirección de Proyectos/Convenios-Contratos con empresas-instituciones competitivos.
- Participación en congresos, simposio o equivalentes.
- Responsabilidad en la organización de eventos científicos y culturales de relevancia internacional.
- Dirección, edición o participación en comités de edición, o de redacción de revistas o editoriales de ámbito internacional.
- Premios y distinciones relevantes relacionados con la actividad investigadora.
- Movilidad.

Las bases de la convocatoria anual se aprueban en Consejo de Gobierno Académico y se publica en el Portal de Investigación. Finalizado el plazo de presentación de solicitudes, las solicitudes son valoradas por una Comisión liderada por el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia.

El resultado se comunica directamente al interesado. Si el resultado es positivo y tiene vinculada una reducción docente para dedicación a la investigación se comunica también a la Dirección Académica correspondiente.

Los criterios de valoración serán principalmente: la cantidad de publicaciones realizadas por el autor y el impacto de las mismas, medidas en los estándares anteriormente descritos, así como cualquier otra actividad investigadora de relevancia.

3. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Internacional de Valencia, dada la envergadura de los procesos de prácticas externas y los programas de movilidad, se han desarrollado expresamente para ambos procedimientos particularizados especificando la participación en los mismos de los diferentes grupos de interés, responsabilidades y mecanismos para la evaluación y mejora de estos procesos.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento:

- Estudiantes
- Director de título
- Vicedecano de la Facultad
- Departamento de Prácticas
- Profesores de la asignatura de prácticas
- Tutores de prácticas de cada centro de prácticas
- Responsable de programas de movilidad
- Empresas/Instituciones de prácticas
- Universidades de destino de programas de movilidad.
- Órganos de Gobierno de la Universidad Internacional de Valencia.
- Comisión Académica de Título

3.1 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.

Como hemos indicado anteriormente, garantizar la calidad de la enseñanza y mejorar de forma continua los procesos y la eficacia del sistema de gestión de calidad son objetivos de calidad generales y continuos en el tiempo para la Universidad Internacional de Valencia. Aplicado a las prácticas externas que realizan nuestros estudiantes, se han establecido los siguientes mecanismos para garantizar la calidad de estos programas:

- Establecimiento de Convenios de Cooperación Educativa regulador de las prácticas externas con el centro o institución donde un estudiante puede realizar las prácticas. El contenido del convenio se describe en el Reglamento de Prácticas Externas de la Universidad Internacional de Valencia. Se garantiza así que todos los estudiantes de un título dispongan de un centro donde realizar sus prácticas acordes a la especialización o interés de su desarrollo académico.

- Especialización por áreas de formación del personal del Departamento de Prácticas para un mejor asesoramiento y gestión administrativa en la asignación de centros de prácticas.
- Planificación interdepartamental del calendario de prácticas: desde la gestión del centro de prácticas hasta la evaluación del estudiante.
- Videoconferencias explícitas para explicar y atender dudas sobre la gestión de asignación de centros de prácticas, reconocimientos, aplazamientos... o cualquier solicitud o necesidad del estudiante.
- Encuestas de satisfacción del estudiante con la gestión administrativa de sus prácticas: búsqueda de centro, reconocimientos, aplazamientos..., realizada previamente a la realización de las prácticas en el centro.
Asignación a cada estudiante de un tutor en su centro de prácticas, articulando los mecanismos de coordinación entre estudiantes-profesor-tutor para el buen desarrollo de la asignatura y alcance de los resultados de aprendizaje definidos.
- Tutorías de seguimiento realizadas por parte del profesor de prácticas con los estudiantes a lo largo del periodo de realización de las prácticas y en diversos momentos.
Informe de Evaluación del profesor de prácticas, realizada al finalizar la asignatura.
- Evaluación del profesor de prácticas sobre la adecuación del centro de prácticas.
- Encuesta de satisfacción del estudiante con la asignatura de prácticas externas y el centro donde las realiza, realizada a la entrega de la memoria de prácticas.
- Comisión Académica de Título: donde se evalúa explícitamente el desarrollo de las prácticas y análisis en su caso de posibles mejoras, y se analizan los indicadores de los procesos relacionados y los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción.
- Informe anual de título realizado por el Director de Título, donde se recopilan y analizan indicadores y datos obtenidos en el desarrollo del curso y se establecen puntos fuertes y aspectos a mejorar.
- Plan de mejora de título, que establece los puntos a mejorar y las acciones, responsables y plazos establecidos para abordarlo, al igual que un indicador asociado para el seguimiento del desempeño.

3.2 Procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad.

Se entiende por movilidad la acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa debe llevar asociado el reconocimiento académico de los módulos impartidos durante la estancia.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Internacional de Valencia, para los programas de movilidad se han establecido los siguientes mecanismos que garantizan la calidad de estos programas:

- Establecimiento de acuerdos y convenios con universidades u otras instituciones
- Organización y planificación del programa de movilidad gestionada de manera transversal por diferentes departamentos: Relación con el alumno, Secretaría Académica, Responsable de programas de movilidad, Director de Título.
- Publicación de la convocatoria de los programas de movilidad.
- Para estudiantes incoming en la Universidad Internacional de Valencia, establecimiento de Plan de Acogida de los estudiantes e información/orientación general del programa.
- Información y orientación general a los estudios, asignándole a cada estudiante un orientador que le asesora en el proceso.
- Validación por parte del Director de Título la propuesta de módulos a cursar (contrato de estudios) que haya realizado el estudiante. Una vez validado y firmado el contrato de estudios, el estudiante procede a realizar la matrícula.
- Valoración de la satisfacción del estudiante, realizada una vez finalizada la estancia.

Comisión Académica de Título: donde se evalúa explícitamente el desarrollo de los programas de movilidad y análisis en su caso de posibles mejoras, y se analizan los indicadores de los procesos relacionados y los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción.

- Informe anual de título realizado por el Director de Título, donde se recopilan y analizan indicadores y datos obtenidos en el desarrollo del curso y se establecen puntos fuertes y aspectos a mejorar.

Plan de mejora de título, que establece los puntos a mejorar y las acciones, responsables y plazos establecidos para abordarlo, al igual que un indicador asociado para el seguimiento del desempeño.

4. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

El objeto de este procedimiento es analizar la inserción laboral de los estudiantes de la Universidad Internacional de Valencia y valorar su satisfacción con la formación recibida, de forma de garantizar un proceso de mejora continua de los resultados obtenidos en términos tanto de inserción, como de la satisfacción con la formación recibida desde una perspectiva temporal (estudiantes graduados entre 12 y 18 meses atrás). El objetivo de este análisis es principalmente generar información útil sobre las trayectorias laborales de los egresados y conocer las demandas del mercado laboral, para la toma de decisiones en los programas formativos.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento:

- Comité de Dirección
- Consejo de Gobierno Académico
- Comisión Académica de Título
- Egresados
- Empleadores
- Departamento de Customer Experience
- Departamento de Calidad

Detección de necesidades y plan de acción.

La Universidad Internacional de Valencia tiene como misión principal mejorar la formación de sus estudiantes adquiriendo nuevos conocimientos y desarrollando nuevas habilidades. Completamos esta misión impulsando el desarrollo laboral de nuestros estudiantes, tanto para los que ya están empleados como los que no, y desarrollamos diferentes mecanismos para analizar la inserción laboral de nuestros graduados y su satisfacción con la formación recibida.

El Departamento de Customer Experience de la Universidad Internacional de Valencia realiza un análisis sobre los siguientes aspectos:

- Necesidades y expectativas de nuestros estudiantes y otros grupos de interés internos, en especial lo referente a inserción laboral.
- Orientación profesional en otras Universidades.
- Herramientas de ayuda: qué disponemos y qué nos ofrecen, qué ofrece el mercado.
- Mercado laboral y sociedad: situación actual y tendencias.

Las fuentes de datos a emplear deben ser tanto internas como externas a la Universidad Internacional de Valencia, para obtener mayor ángulo de visión. Así, se pueden emplear indicadores e informes relativos a la asignatura de prácticas, consultas de estudiantes a lo largo de su etapa en la Universidad Internacional de Valencia, Comisiones Académicas de cada título, encuestas de egresados, estudios de mercado, tasas de empleabilidad, ...

Tras el análisis de los datos y siguiendo las directrices establecidas por la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad Internacional de Valencia, el Departamento de Customer Experience define el Plan de Acción de desarrollo de la Orientación Profesional, donde se concreta acciones enfocadas a:

- Facilitar un servicio de orientación laboral: ayudar a superar entrevistas (telefónicas, online, presenciales), cómo redactar adecuadamente un CV, manejo de las redes sociales y Jobsites, emprendedores....
- Bolsa de empleo: Trabajar una red de empresas a las que poder exportar el CV de nuestros recién egresados (Book anual), así como en portales de referencia (Trabajando.com, Universia, Talent Clue...)
- Fomentar acuerdos con partners de referencia como Hays, Michael Page, Ranstad, Manpower, Addeco, etc....

A cada acción le asocia los indicadores necesarios y el planning objetivo.

El Plan de Acción se informa al Comité de Dirección, que es el responsable de su aprobación. Tras esta, el Departamento de Customer Experience informa a los departamentos implicados en el desarrollo del Plan y coordina la consecución del mismo.

Anualmente, el Departamento de Customer Experience realiza el seguimiento del Plan de Acción y detecta posibles puntos de mejora.

Continuidad de la Orientación Profesional en la Universidad Internacional de Valencia.

La orientación profesional en la Universidad Internacional de Valencia se trata de manera transversal, ya que abarca desde un posible estudiante que se interesa en un título hasta su egreso. Las acciones permanentes establecidas para ello son:

- Página web de la Universidad Internacional de Valencia:

- o cada título ofrece información específica en el apartado de salidas profesionales
- o la sección de historias vivas muestra historias de éxito de nuestros prescriptores y estudiantes
- o la sección de noticias recoge últimas noticias como firma de acuerdos o colaboraciones con empresas, post de expertos, eventos...
- Desde el Departamento de Admisiones, el asesor ofrece al candidato la información sobre orientación laboral del título por el que se interesa tal como consta en la memoria Verifica de cada título o documento equivalente para títulos propios.
- Desde el departamento de Relación con el alumno, se asigna a cada uno de nuestros estudiantes un orientador académico quien gestiona la resolución de dudas o inquietudes que les traslada el estudiante.
- Durante el desarrollo de la enseñanza:
 - o Videoconferencia de presentación del título realizada por el Director de Título al inicio de la edición.
 - o Información y orientación que presta el Director de Título para elección de menciones si las hubiera.
 - o Metodología docente: nuestro modelo pone el foco de aprendizaje efectivo de los estudiantes con un modelo competencial inherente al desarrollo de una profesión.
 - o Ofrecemos el poder elegir centro de prácticas según el interés hacia la salida profesional determinada.
- Encuestas realizadas al estudiante en distintos momentos durante su recorrido en la Universidad Internacional de Valencia:
- Satisfacción del estudiante con la asignatura y profesor, y con las prácticas: miden la percepción del estudiante de la relación de los estudios con el mundo profesional, entre otros ítems.
- Informe de inserción laboral y encuesta de satisfacción del egresado: mide el grado de satisfacción con la Universidad Internacional de Valencia desde la visión del tiempo y experiencia adquirida, la relación de sus estudios en la Universidad Internacional de Valencia con su experiencia profesional y ofrece resultados de la inserción laboral.

Datos relativos a los resultados de las encuestas, entre ellos la inserción laboral, se analizan y gestiona la toma de decisiones en los informes anuales de título y Comisión Académica de Título, en los que se establecen las acciones de mejora pertinentes.

Además de las encuestas citadas realizadas a los estudiantes, la Universidad Internacional de Valencia estima que la visión global del estudiante al finalizar cada curso nos muestra

aspectos de su satisfacción con la formación que no se han podido recoger en las encuestas individuales de cada asignatura. Por tanto, al finalizar cada curso se les remite una encuesta para que se evalúe de manera global la experiencia académica y su satisfacción en diferentes aspectos que conforman su formación y la atención que ha recibido por parte de los diferentes agentes de la Universidad. Igualmente, los resultados de estas encuestas se analizan y gestiona la toma de decisiones en los informes anuales de título y Comisión Académica de Título, en los que se establecen las acciones de mejora pertinentes. Los resultados junto con las acciones son trasladados a Consejo de Gobierno Académico.

5. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS (ESTUDIANTES, PERSONAL ACADÉMICO Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS, ETC.) Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Los fundamentos de un Sistema de Gestión de Calidad son el ciclo de mejora continua al que se someten todos los procesos y la evaluación del desempeño de los mismos, cuyo seguimiento se realiza por diferentes indicadores asociados. Por tanto, la Universidad Internacional de Valencia establece los procedimientos de recogida y análisis de la información de la satisfacción de diferentes grupos de interés, en diferentes momentos del desarrollo de los procesos y diseñados de manera que los resultados obtenidos sirvan de palanca para la mejora.

Tanto el análisis de satisfacción de los diferentes grupos de interés como la recopilación y análisis de sugerencias y reclamaciones servirán para el seguimiento, revisión y mejora del desarrollo del título.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento:

- Consejo de Gobierno Académico
- Comité de Calidad
- Estudiantes.
- Comisión Académica de Título
- Personal de Administración y Servicios
- Personal Docente e Investigador
- Departamento de Calidad
- Departamento de Servicios y Experiencias: orientadores académicos, soporte informático

5.1 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (Estudiantes y egresados).

Encuestas de satisfacción dirigidas a estudiantes.

El Departamento de Calidad y Sostenibilidad de la Universidad Internacional de Valencia, en colaboración con los responsables académicos del Título, recoge información de los estudiantes a partir de encuestas de satisfacción que permiten identificar las principales fortalezas y debilidades del título para así determinar las propuestas de mejora más convenientes en los distintos procesos analizados. La encuesta se dirigirá a determinar la:

- Satisfacción del estudiante con la actividad docente del profesorado.

- Satisfacción del estudiante con su programa formativo.
- Satisfacción del estudiante con la gestión administrativa de las prácticas (búsqueda de centro, aplazamiento, reconocimientos...).
- Satisfacción del estudiante con la estancia en prácticas.
- Satisfacción del estudiante con el trabajo fin de título.
- Satisfacción del estudiante con el programa de movilidad.
- Satisfacción de los egresados.

Además de las citadas, en aquellos nuevos desarrollos o mejoras enfocadas a la experiencia del estudiante en la Universidad, se podrá realizar cuestionarios enfocados a conocer la opinión y el grado de satisfacción del estudiante con respecto a la mejora implementada (por ejemplo, ante una nueva imagen y estructura del campus virtual).

El diseño de las encuestas lo realiza un equipo multidisciplinar compuesto por distintos grupos de interés (estudiantes, profesores y personal de administración y servicios). Las premisas de este equipo son la escucha activa de nuestros estudiantes y la redacción de los ítems de cada encuesta de manera que el análisis de la respuesta pueda activar acciones de mejora concretas, y que estos ítems se puedan agrupar en bloques de proceso, por lo que así obtenemos indicadores del seguimiento de los mismos.

Como consideramos la información recogida en las encuestas de gran valor para mejorar nuestra Universidad, se fomenta con diversos mecanismos la participación en las mismas:

- Planificación de las encuestas dirigidas a estudiantes en cada curso académico para distribuir las adecuadamente en el tiempo.
- Realizadas mediante herramienta de gestión automatizada que garantiza el anonimato de las respuestas y la confidencialidad en el tratamiento de la información obtenida, lo que ponemos en conocimiento de nuestros estudiantes en cada encuesta puesta a su disposición.
- En todas las comunicaciones se remarca la importancia que tienen este tipo de herramientas para mejorar la calidad del título, el tratamiento anónimo y confidencial de los datos y la relevancia que para nuestra Universidad tiene la opinión de nuestros estudiantes.
- Accesibilidad a la encuesta desde diferentes canales: comunicación automatizada a los usuarios además de aparecer disponible en campus virtual en el momento de su activación.
- Accesibilidad a la encuesta desde diferentes dispositivos del usuario: ordenador, móvil, tablet...
- Disponibilidad de resultados de participación en tiempo real, ofrecido por la herramienta de encuestas, lo que permite al Director de Título realizar recordatorios periódicos en las sesiones docentes o adoptar otras medidas que considere con objeto de aumentar la participación.

- El profesorado fomenta la participación del alumnado en las encuestas, entre otras acciones permite un tiempo en la tutoría final de la asignatura para que la cumplimenten.
- Realización automatizada de recordatorios sobre la disponibilidad de la encuesta dirigidos a los usuarios que no han participado.

Al finalizar la encuesta, la herramienta de gestión de encuestas realiza de manera automatizada el tratamiento de la información recogida, lo que garantiza la rigurosidad y confiabilidad del sistema. Además, genera informe de resultados de cada tipo de encuesta, permitiendo el acceso a dichos informes a los responsables de las titulaciones. La herramienta genera también informes con los resultados agrupados de cada titulación que se van actualizando conforme se realizan encuestas del curso según la planificación académica, lo que permite conocer los resultados en tiempo real para proponer actuaciones en caso necesario.

Los informes de resultados de encuestas forman parte de la información de entrada para la realización del informe anual de título y las Comisiones Académicas de título, donde se analizan los mismos y proponen acciones de mejora que se contemplan en el Plan de mejora del título.

Además, anualmente el Consejo de Gobierno Académico realiza la revisión de resultados académicos del Sistema de Gestión de Calidad en los que se analizan entre otros datos los resultados de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Satisfacción ante la atención recibida.

Además de la parte académica, el estudiante interactúa con diversos departamentos de la Universidad a lo largo de su experiencia en nuestra Universidad. Para conocer el grado de satisfacción sobre la atención recibida, disponemos integrado en diferentes departamentos de un sistema de gestión de ticketing que le ofrece al estudiante la opción de valorar cada interacción con su orientador académico, gestión administrativa de prácticas, soporte informático, secretaría y pagos.

Los resultados de esta valoración se recopilan en un informe mensual que es analizado por el responsable de departamento e informado del mismo al Comité de Dirección. Estos informes son fuente de datos para realizar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección.

Igualmente, en las Comisiones Académicas de Título participa personal PAS de estos departamentos y se realiza en las misma el análisis de los resultados de satisfacción y detección de aspectos a mejorar.

5.2 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (Personal Académico).

Al finalizar el desarrollo de la docencia, cada profesor evalúa el mismo mediante una encuesta realizada por cada asignatura impartida donde se analizan aspectos como:

- Planificación y desarrollo de la enseñanza
- Recursos y servicios
- Alumnado
- Valoración global en su relación con la Universidad
- Identificación de puntos fuertes y aspectos a mejorar

El diseño de las encuestas y la herramienta empleada siguen las mismas directrices que las encuestas para estudiantes, por lo que los resultados de la encuesta se obtienen de forma automatizada y en tiempo real y su análisis ofrece palancas de acción concretas enfocadas a la mejora de la satisfacción del PDI y del proceso académico.

Además, para la medición y análisis de la satisfacción del personal académico se tendrá en cuenta la información obtenida en los claustros, comunicaciones individuales del Director de Título con los docentes, la gestión administrativa del título..., que son fuentes de datos a analizar en el informe anual de título y Comisiones de Académica de Título, cuyas acciones enfocadas a la mejora se recogen en el Plan de mejora del Título.

Anualmente el Consejo de Gobierno Académico y Comité de Dirección realiza la revisión del Sistema de Gestión de Calidad en los que se analizan entre otros datos los resultados de satisfacción de los diferentes grupos de interés como ya se ha indicado.

5.3 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (Personal de Administración y Servicios).

Desde el departamento de Recursos Humanos, se desarrollan proyectos de escucha dirigidos a todo el personal de la Universidad. Dentro de estos, la encuesta de satisfacción tiene por objeto ser un foro donde todo el equipo de la Universidad puede aportar su opinión de manera confidencial. Para asegurar esta confidencialidad, la encuesta se gestiona con una entidad externa que habilita el cuestionario en su servidor y es quien

recibe las respuestas ofrecidas, las estudia y nos remite conclusiones al compararnos con otras organizaciones a nivel mundial. El informe de resultados es analizado por el Comité de Dirección y a través de los responsables se comparte el feedback con todos los equipos implicados.

5.4 Procedimiento de atención a sugerencias y reclamaciones.

Para la Universidad Internacional de Valencia las sugerencias y reclamaciones se consideran oportunidades de mejora y fuente de información sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés, en especial de los estudiantes. Por tanto, velamos por canalizar adecuadamente su recogida y análisis para poder establecer acciones correctivas o de mejora en los procesos involucrados.

Reclamaciones y sugerencias de estudiantes.

Siendo el campus virtual la herramienta utilizada en el día a día de nuestros estudiantes, y para que siempre tengan esta información accesible, se recoge en campus el procedimiento para realizar reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones, el cual canaliza éstas a través de su orientador académico. No obstante, el estudiante también dispone en las aulas de campus de las direcciones del correo electrónico de los profesores de las diferentes asignaturas y de la dirección del título, a los que también puede remitir sus sugerencias o reclamaciones.

Cada orientador académico registra las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones recibidas mediante una herramienta de ticketing y las canaliza al servicio implicado correspondiente, bien a modo informativo o bien cuando proceda para solventarlas y aportar una respuesta al estudiante:

- Recepción de la queja, reclamación o sugerencia: El orientador académico recibe y canaliza la queja, reclamación o sugerencia para su envío al servicio implicado.
- El servicio implicado analiza la queja, reclamación o sugerencia y emite un documento con las soluciones adaptadas, si proceden.
- El Departamento de Relación con el Alumno emite una comunicación al reclamante con las soluciones adoptadas, si proceden, así como incorpora estas soluciones en el plan de mejoras y a través del procedimiento de medición, análisis y mejora.

Este departamento solventa la mayor parte de las cuestiones planteadas, pero si la reclamación no se ha podido resolver o el estudiante muestra disconformidad con la respuesta, eleva su queja al sistema de reclamaciones a través de correo electrónico específico puesto a disposición del estudiante.

Estas reclamaciones se gestionan desde el área de Servicios y Experiencias, donde un gestor de reclamaciones analiza cada correo recibido y contacta con los departamentos implicados (incluidos académicos) para recopilar información necesaria y elaborar un informe a la mayor brevedad. Da respuesta al reclamante indicando resolución sobre la reclamación y las acciones de mejora adoptadas, si procede.

En última instancia, si el estudiante no está satisfecho con la respuesta ofrecida, se puede dirigir al Defensor Universitario, el cual opera según el Reglamento del Defensor Universitario.

Aquellas reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones que el estudiante remite directamente a profesores o dirección de título, se gestionan desde dirección de título si se trata de aspectos académicos. Cuando se trata de aspectos no académico, remiten al estudiante a su orientador académico. El Director de Título resuelve las reclamaciones de estudiantes y le informa al respecto.

Desde dirección de título se recogen sugerencias y reclamaciones a través de cualquiera de los canales de comunicación establecidos en la Universidad Internacional de Valencia, como pueden ser las encuestas de satisfacción, e-mail, comunicaciones telefónicas o videoconferencias, etc. tanto de estudiantes como de PDI y grupos de interés externos.

Desde de la Dirección del Título, se analizan y tiene en cuenta la evaluación y mejora de la gestión y atención de las quejas, sugerencias y reclamaciones sobre todo centrada en las siguientes variables:

- Actuación del profesorado.
- Desarrollo del programa oficial del título.
- Evaluación y resultado del aprendizaje.
- Gestión académica del título.
- Gestión administrativa del título.
- Sistemas de orientación y acogida a los estudiantes.
- Prácticas.
- Programas de movilidad.
- Accesibilidad y disponibilidad de información.

Anualmente, el Director de Título recoge el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el informe anual de título, con el que se establece el Plan de Mejora del título. Igualmente, en la Comisión Académica de Título se analizan las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas por los estudiantes, profesores y grupos de interés externos.

Reclamaciones y sugerencias de grupos de interés externos (sociedad)

Las comunicaciones recibidas de grupos de interés externos como pueden ser redes sociales, asociaciones de consumidores, organismos oficiales, Defensor Universitario, correo certificado... que sean reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones se gestionan desde el área de Servicios y Experiencias.

Igualmente, la Universidad Internacional de Valencia pone a disposición de toda la sociedad el buzón de sugerencias habilitado en la página web. El buzón de sugerencias es parte de nuestro espíritu de mejora permanente ya que las ideas, comentarios y recomendaciones nos ayudan a entender mejor las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Independientemente del canal por el que se recibe una comunicación, esta es analizada por un gestor de reclamaciones, quien canaliza y contacta con los departamentos implicados (incluidos académicos) para recopilar información necesaria y elaborar un informe a la mayor brevedad. Da respuesta al emisor indicando resolución sobre la reclamación/sugerencia y las acciones de mejora adoptadas, si procede.

Todas las comunicaciones y su resolución se registran en base de datos junto a las remitidas por los estudiantes. El responsable de departamento realiza, junto con el departamento de calidad, el análisis de las reclamaciones y sugerencias recibidas con su tratamiento estableciendo si procede acciones correctoras adicionales. Además, el análisis de todas las reclamaciones/sugerencias recibidas es fuente de alimentación para la revisión del Sistema de gestión de calidad realizada anualmente por la Dirección.

Reclamaciones y sugerencias internas.

Todo el personal de la Universidad Internacional de Valencia puede detectar una incidencia interna o externa, que pueden provenir de cualquier grupo de interés: candidato, estudiante, egresado, proveedor, Administración... Cuando se detecta una incidencia que repercute en alguno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad debe registrarse adecuadamente en los canales habilitados a tal efecto.

El registro de incidencias es revisado por el Departamento de Calidad, quien determina el establecimiento de una no conformidad al respecto y, junto al responsable del departamento afectado, la analiza en busca del origen de la misma, para establecer sobre éste las acciones correctivas oportunas y cómo evaluar la eficacia de las mismas. Las acciones correctivas y de mejora son revisadas por el Comité de Calidad al menos una vez al año según la importancia de éstas.

El análisis de las reclamaciones y sugerencias de cada título junto a las recopiladas por el Departamento de Calidad forman parte de las fuentes de información aportadas para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección, realizado anualmente y que establece estrategias de mejora a acometer.

6. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO.

Se entiende por extinción de un título de grado o máster universitario la baja del mismo en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones. Desde la Universidad Internacional de Valencia, la extinción de un título se establece siempre en cumplimiento de los requisitos legales establecidos y salvaguardando los derechos de los estudiantes.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento:

- Junta de Gobierno de la Universidad.
- Comité de Dirección
- Consejo de Gobierno Académico
- Departamento de Calidad
- Secretaría General

La decisión de extinción de un título compete a la Junta de Gobierno de la Universidad Internacional de Valencia, quien analiza si alguna de las titulaciones ofertadas cumple los criterios de extinción. En caso afirmativo, estudia la viabilidad de emprender medidas que permitan la corrección de las posibles deficiencias.

Los criterios que pueden conducir a la extinción de una titulación son los siguientes:

- Informe negativo de la acreditación del título.
- Como consecuencia de cambios legislativos en la ordenación universitaria.
- Por política estratégica de la Universidad Internacional de Valencia. Durante la revisión del catálogo de títulos de la Universidad en función del desarrollo del plan estratégico de la misma. Se tendrá en cuenta la adecuación entre la oferta y la demanda formativa, así como el número de estudiantes matriculados en los últimos cursos.

Si se acordara la extinción de la titulación, el Vicedecano de la Facultad establecerá un plan de extinción progresivo en el que se garanticen los derechos académicos de los estudiantes que se encuentren cursando dichos estudios. Este plan de extinción se aprueba por Consejo de Gobierno Académico. Internamente, la Secretaría General notifica a todos los departamentos el título del que se ha solicitado la extinción y la edición en la que ya no se oferta.

El Departamento de Calidad lo notifica a Consellería de Educación, a la AVAP y al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) mediante carta firmada de la Rectora.

En caso de extinción del título las medidas a adoptar serán:

- No admitir matrícula de nuevo ingreso en el título.
- La implementación de acciones tutoriales y de orientación específicas para los estudiantes.
- El derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa de la Universidad.

7. MECANISMOS PARA ASEGURAR LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

El Sistema de Gestión de Calidad integra diferentes elementos que velan por el despliegue de una Política y Objetivos de Calidad definidos: órganos de gobierno, responsables, procesos, procedimientos, planes y registros. Contempla el diseño y planificación de la oferta formativa, desarrollo y evaluación de la enseñanza, procesos de apoyo a la misma, así como la evaluación del desempeño de los procesos para la toma de decisiones de cara a la mejora continua.

En cada uno de los procedimientos documentados de la Universidad Internacional de Valencia se define el proceso para informar a los distintos grupos de interés relacionados con los mismos. Por tanto, la rendición de cuentas a los grupos de interés está integrado en el Sistema de Gestión de Calidad mediante el flujo de la información dentro del propio sistema. Un mayor nivel de detalle se contempla en el Plan de Comunicación establecido por la Universidad que se anexa al Manual de Calidad.

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 y empleando otros canales de comunicación establecidos en el Manual de Gestión de Calidad.

El resultado de la revisión del sistema de gestión de calidad realizada por la Dirección se da a conocer al Consejo de Universidad y al Comité de Calidad.

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, Política de calidad, listado de procedimientos... 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).