



**Universidad
Internacional
de Valencia**

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Universidad Internacional de Valencia

C/ Pintor Sorolla, 21. Edificio Gallery

46002 Valencia

Versión 09

De:

 Planeta Formación y Universidades

Elaborado por:	Departamento de Calidad
Aprobado por:	Departamento de Calidad
Fecha de aprobación:	04/03/2024
Edición:	09

REGISTRO DE MODIFICACIONES		
Fecha	Descripción del cambio	Capítulo
20/06/2018	Edición Inicial.	Todos
05/09/2018	Se detalla participación de los grupos de interés.	4
	PRO6 contribuye al criterio 3, definiendo perfiles de ingreso y egreso, plan de estudios...	5.3
	Plan de comunicación anexo.	6
05/12/2018	Alcance.	1.2
	Composición de algunos órganos de Gobierno.	2.2
	Grupos de interés.	4
11/09/2019	Comisión Académica de Título (sustituye a Comisión de Calidad de Título).	2.2
	Inclusión del grupo de interés "competencia".	4
	Inclusión del apartado "Riesgos y oportunidades".	6
20/12/2019	Actualización de necesidades y expectativas de los grupos de interés.	4
22/06/2020	Actualización órganos de gobierno académico Facultades e Investigación.	2
	Actualización de necesidades y expectativas de los grupos de interés.	6
	Inclusión apartado planificación del cambio.	6
	Inclusión Documento Principios Sostenibilidad.	3
10/02/2021	Nueva identidad.	Todos
	Órganos de Gobierno y Asesoramiento Facultad.	2
	Actualización de Política y objetivos de calidad y de necesidades y expectativas de grupos de interés.	3
	Planificación del cambio.	4
21/10/2021	Actualización miembros Comisión Académica de Título.	7
	Actualización necesidades y expectativas de grupos de interés.	4
24/02/2023	Actualización miembros y funciones Comité de Calidad.	2.2
	Inclusión Comisiones de transferencia y Reconocimiento de créditos.	2.2
	Nuevo anexo de grupos de interés y sus necesidades y expectativas.	4
27/02/2024	Alcance.	1
	Actualización órganos de gobierno.	2
	Grupos de interés.	4
	Actualización relación criterios AUDIT con los procesos y procedimientos VIU	5.3
	Adecuación del texto a lenguaje no sexista	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA.....	4
1.2	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
2	ORGANIZACIÓN.....	6
2.1	ORGANIGRAMA	6
2.2	ÓRGANOS DE GOBIERNO	6
	Consejo de Administración.....	6
	Junta de Gobierno.....	6
	Consejo de Universidad	7
	Comité de Dirección.....	7
	Consejo de Gobierno Académico.....	8
	Junta de Facultad	8
	Comité de Dirección de la Escuela de Doctorado.....	10
	Comité de Calidad.....	10
	Comité de Sostenibilidad.....	11
	Comisión Académica de Título	11
	Comisión Académica del Programa de Doctorado	12
	Comisión Académica de Admisiones.....	12
	Comisiones de Transferencia y Reconocimiento de créditos	13
2.3	ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO	14
	Comisión de Investigación.....	14
	Comisión de Ética para la Investigación y la Docencia.....	15
	Comité de Evaluación y Seguimiento de la Investigación con Seres Humanos (CEISH).....	15
2.4	OTROS ÓRGANOS	16
3	POLÍTICA Y OBJETIVOS	17
4	GRUPOS DE INTERÉS	18
5	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	19
5.1	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	19
5.2	MAPA DE PROCESOS	19
5.3	DIRECTRICES Y PROCESOS	19
6	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	22
7	PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO	23
8	ANEXOS.....	24

1 INTRODUCCIÓN

La Universidad Internacional de Valencia ha establecido su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) según los principios del programa AUDIT de ANECA y la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad.

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.

La creación del sistema de gestión ha sido la decisión adoptada por Dirección General de la Universidad Internacional de Valencia, convencida de que es la manera más adecuada de incrementar la calidad de los programas formativos y del proceso de enseñanza-aprendizaje de nuestra Universidad, y que busca el aumento de la satisfacción del estudiante y otros grupos de interés.

El Manual del Sistema de Gestión de Calidad desarrollado es un documento que pertenece a la Universidad Internacional de Valencia, por tanto, la información documentada del mismo es de su exclusiva propiedad.

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 combina 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 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.

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

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 *PRO6 Procedimiento de diseño de oferta académica. Verificación, modificación y extinción de títulos*, 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 ORGANIZACIÓN

2.1 ORGANIGRAMA

La Universidad Internacional de Valencia dispone de organigrama departamental anexo a este Manual.

Los perfiles de cada puesto están definidos y son aprobados por Dirección General, tal como establece el *PR10 Procedimiento de gestión de personal académico y apoyo a la docencia*.

2.2 ÓRGANOS DE GOBIERNO

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

- 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

A continuación, se describe la composición y principales funciones de los órganos de gobierno y 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.

Comité 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.

En el *PRO3-3 Evaluación y mejora del proceso docente* se describe la participación de la

Comisión de Académica de Título 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.

En el *PRO1 Procedimiento de selección y admisión de estudiantes* se describe la participación de la Comisión de Admisiones en:

- 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)

Composición:

- 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.

2.3 ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

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

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 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.

2.4 OTROS ÓRGANOS

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 Evaluación*)
- Comisión de Reclamación de Calificaciones (*Normativa de Evaluación*)

3 POLÍTICA Y OBJETIVOS

El Comité de Dirección en el firme compromiso de velar por la calidad establece la Misión, Visión y Valores de la Universidad Internacional de Valencia y el Plan Estratégico que se despliega en los objetivos anuales establecidos por cada departamento.

La Política de Calidad de la Universidad Internacional de Valencia es aprobada por el Director General y la Rectora Magnífica de la Universidad y revisada anualmente. A partir de la política, y en el aseguramiento del cumplimiento legal y reglamentación aplicable a la Universidad Internacional de Valencia, se despliega todo el Sistema de Gestión de Calidad.

Igualmente, es el Comité de Dirección quien aprueba la Política de Calidad y los Principios de Sostenibilidad, quién vela por difundir su cultura, quien la revisa anualmente y la mejora.

La Política de Calidad y Principios de Sostenibilidad de la Universidad Internacional de Valencia son la seña de identidad de la Universidad y por tanto se da a conocer interna y externamente a todos los grupos de interés. Se encuentran anexados a este Manual y en nuestra página web.

La rendición de cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad se especifica en el Plan de Comunicación anexo a este Manual.

4 GRUPOS DE INTERÉS

Tal como se establece en el programa AUDIT, entendemos 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.

En la Universidad Internacional de Valencia se han identificado los principales grupos de interés y cómo interactuar con ellos, velando por el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, a través del propio desarrollo de los procesos de la Universidad.

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

- Involucrados: Organización y toma de decisiones.
- Participantes: 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.
- Consultados: Son fuente de información. Se emplea para ello diferentes medios de consulta como pueden ser encuestas, campus virtual, reuniones, entrevistas, análisis...
- Informados: Mediante documentos o reportes que se haga empleando cualquier canal de comunicación: memorias, informes anuales, objetivos, principales resultados de los títulos...

La tabla que resume los requisitos identificados para cada grupo de interés, su nivel de participación y el canal de comunicación utilizado para ello se encuentra recogido en un documento anexo a este Manual.

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 que se anexa a este Manual

5 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Internacional de Valencia incluye los siguientes documentos:

- Política de Calidad y Principios de Sostenibilidad.
- Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mapa de procesos: identifica los procesos e interacción entre ellos.
- Fichas de procesos: integran los principales elementos descriptivos de los procesos.
- Procedimientos: describen de forma eficaz la planificación, operación y control de los procesos.
- Los registros especificados en las normas de referencia.
- La documentación que la Universidad Internacional de Valencia considere necesaria para planificar y controlar los procesos: legislación, normas de referencia, normativas, protocolos, instrucciones de trabajo o reglamentos.

Tenemos establecido y mantenido al día el *PR13 Procedimiento de control de la documentación y los registros* que establece la sistemática para la elaboración, revisión, control y aprobación de toda la documentación generada internamente, así como la de origen externo.

5.2 MAPA DE PROCESOS

Se encuentra anexo a este Manual.

5.3 DIRECTRICES Y PROCESOS

Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad recogen y dan cumplimiento a los criterios y directrices del Modelo AUDIT Internacional.

En la tabla 1 se muestra la correlación directa entre los procesos y procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Internacional de Valencia y los criterios Modelo AUDIT Internacional.

Los criterios del Modelo AUDIT Internacional, que se corresponden con la numeración de la siguiente tabla, son los siguientes:

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 de la IES.
9. Publicación de información sobre el desarrollo de actividades y programas.
10. Mantenimiento y actualización del SAIC.

Los procedimientos del SGC, que se asocian a los códigos de la tabla, son los siguientes:

PR01 Procedimiento de selección y admisión de estudiantes.

PR02 Procedimiento de matriculación.

PR03 Procedimiento de planificación, desarrollo y evaluación de la enseñanza.

PR04 Procedimiento de apoyo y orientación al estudiante.

PR05 Procedimiento de planificación y desarrollo de prácticas.

PR06 Procedimiento de diseño de oferta formativa. Verificación, modificación y extinción de títulos.

PR07 Procedimiento de reconocimiento de créditos.

PR08 Procedimiento de expedición de títulos.

PR09 Procedimiento de información pública.

PR10 Procedimiento de gestión de personal académico y de apoyo a la docencia.

PR11 Procedimiento de gestión y mantenimiento de recursos materiales y servicios.

PR12 Procedimiento de gestión de reclamaciones, no conformidades y sugerencias. Acciones correctivas y de mejora.

PR13 Procedimiento de control de la documentación y los registros.

PR14 Procedimiento de movilidad.

PR15 Procedimiento de medición, análisis y mejora.

PR16 Procedimiento de gestión para la orientación profesional.

PR17 Procedimiento de auditorías.

PR19 Procedimiento de formación bonificada FUNDAE.

SISTEMA GESTIÓN CALIDAD				CRITERIOS MODELO AUDIT INTERNACIONAL									
PROCESO	DOCUMENTO			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
GESTIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE GRUPOS DE INTERÉS	Manual de Calidad			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Política y objetivos de Calidad			✓				✓			✓		
GESTIÓN EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE	-					✓							
DISEÑO DE OFERTA ACADÉMICA	PR06				✓	✓						✓	
GESTIÓN DE MARKETING	PR09				✓	✓						✓	
ACOMPANIAMIENTO AL ESTUDIANTE	PR04					✓				✓			
SELECCIÓN Y ADMISIÓN	PR01	PR19				✓						✓	
MATRICULACIÓN	PR02	PR07				✓							
PLANIFICACIÓN ACADÉMICA	PR03	PR05			✓	✓	✓		✓		✓		
DESARROLLO DE LA DOCENCIA	PR03	PR05	PR14		✓	✓	✓		✓		✓	✓	
EGRESO	PR08	PR16				✓				✓			
INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA	-					✓	✓		✓	✓	✓		
GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	PR11							✓					
TIC	PR11							✓					
INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO	PR11							✓					
ECONÓMICO-FINANCIERO	-							✓					
GESTIÓN SOSTENIBLE	-							✓		✓			
GESTION DE PROCESOS ÁGILES	PR12	PR13	PR15 PR17	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GESTIÓN DE PERSONAS	PR10						✓	✓					

6 RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Es requisito obligatorio identificar los riesgos y oportunidades tras haber realizado un ejercicio previo de:

- Análisis del contexto de la organización.
- Identificación de los grupos de interés, sus necesidades y expectativas.
- Determinación del alcance del sistema.
- Definición de los procesos de la organización.

Derivado de estos elementos se identifican una serie de riesgos y oportunidades que deben ser evaluados para determinar el grado de significatividad de cada uno y de esta forma determinar sobre cuáles de ellos se debe trabajar.

Cada departamento realiza un DAFO atendiendo a factores internos y externos que puede influir en la organización, que junto con la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés contemplados en el apartado 4 y el mapa de procesos incluido como anexo a este Manual, se identifican una serie de elementos denominados riesgos (negativos) y oportunidades (positivos).

Una vez identificados se procede a su evaluación atendiendo a dos conceptos para determinar la significatividad de los riesgos y oportunidades:

- Asumible: cuando el riesgo / oportunidad no se considera relevante o no se dispone de los recursos necesarios para abordarlos.
- Significativo: cuando el riesgo / oportunidad se considera relevante y se dispone o se requiere la inversión en recursos para trabajar sobre ellos.

De forma que se establecerán actuaciones sobre los riesgos y oportunidades “significativos” a través del establecimiento del *Forecast* de cada departamento (Planificación de objetivos estratégicos), según criterio establecido por la Universidad Internacional de Valencia. El seguimiento de dichas acciones se mantiene sobre el propio *Forecast*. No obstante, pueden adoptarse medidas ágiles o planes de acción sobre otros riesgos y oportunidades según criterio del responsable como contribución a la mejora continua de los procesos de VIU.

7 PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO

Cuando la Universidad determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se realizan de manera planificada. Para ello se tienen en cuenta:

- El propósito del cambio y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación de responsabilidades y autoridades.

El responsable del proceso que sufre el cambio, o la persona a quien designe realiza un plan de gestión del cambio y el seguimiento del plan de acción. Si el cambio está integrado como objetivo departamental, se contempla en el *Forecast* del departamento correspondiente, que es derivado del Plan Estratégico.

8 ANEXOS

Aunque se consideran anexos al Manual del Sistema de Gestión de Calidad, se tratan como documentos individualizados y por tanto recogen edición o fecha de actualización para su control. Los anexos contemplados son los siguientes:

- Organigrama departamental de la Universidad Internacional de Valencia.
- Política de Calidad y Principios de Sostenibilidad.
- Mapa de procesos.
- Plan de comunicación.
- Grupos de interés.