



Universidad
Pontificia
de Salamanca

Unidad Técnica de Calidad

PAC 01. INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA UPSA (SAIC).

UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

Abril 2026

Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Unidad Técnica de Calidad	Comisión de Aseguramiento de la Calidad la UPSA	15 de abril de 2026



Universidad
Pontificia
de Salamanca

Unidad Técnica de Calidad

Índice

1. Introducción
2. Análisis anual de los objetivos estratégicos de calidad de la UPSA 2025-2027
3. Revisión de procesos del SAIC y Manual de Calidad
4. Seguimiento de las acciones del plan de mejora 2025
5. Plan de mejora 2026



Universidad
Pontificia
de Salamanca

Unidad Técnica de Calidad

1. Introducción

En el presente informe se incluye la revisión del curso 2024-2025.

El proceso de revisión se ha realizado según lo establecido en el PAC01, proceso que define cómo y cuándo se realiza la revisión. Así, se ha procedido a poner en marcha las fases del proceso y se ha solicitado la revisión y análisis a todos los agentes implicados. El informe incluye así el análisis anual del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la UPSA, la revisión de los procesos e indicadores a nivel institucional y el seguimiento del plan de mejoras 2025. Igualmente, fruto de este análisis se establece el plan de mejoras del año 2026.

Es preciso destacar que solamente se ha recibido la revisión de algunos procesos, aquellos que precisan de actualización, pues han sido recientemente modificados todos en septiembre y octubre de 2025 debido a los cambios que fueron necesarios introducir fruto del cambio de estatutos de la UPSA y las recomendaciones de la visita previa a la certificación de ACSUCYL.

El resultado de este informe pone de manifiesto que el Sistema está en marcha y funciona correctamente, ya que se han detectado áreas de mejora que tienen una clara repercusión en la calidad de la oferta académica y los servicios que ofrece la UPSA, objetivo principal de todo el Sistema.



Universidad
Pontificia
de Salamanca

Unidad Técnica de Calidad

2. Análisis anual de los objetivos estratégicos de calidad de la UPSA 2025-2027

La UPSA se ha marcado unos objetivos estratégicos de calidad para el periodo 2025-2027. Se indica en la siguiente tabla el análisis del cumplimiento de los objetivos finalizado el curso 2024-2025 y transcurrido un año desde su definición. Algunos objetivos se analizan por curso académico y otros por año natural en función de la naturaleza del objetivo.

Hay que tener en cuenta que los objetivos estratégicos de calidad de la UPSA han sido actualizados en noviembre de 2025 a raíz de la modificación del RD 640/2021. Es por ello que algunos objetivos e indicadores se han reformulado para adaptarse exactamente a lo que se exige la norma y se han añadido alguno más, en concreto el *25-27.UPSA.OE2.OP3*.



Objetivos estratégicos de calidad de la Universidad Pontificia de Salamanca 2025-2027

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD DE LA UPSA

EN MATERIA DE PROFESORADO

Objetivos, líneas estratégicas de la UPSA

25-27.UPSA.OE1. Potenciar la actividad docente e investigadora del profesorado de UPSA

Objetivo operativo	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor curso 2024-25
25-27.UPSA.OE1.OP1- Incrementar el porcentaje de profesorado estable acreditado de la UPSA, cumpliendo, en todo caso, los porcentajes establecidos en la legislación vigente	2025-27	Número de profesorado doctor acreditado respecto al total de profesorado doctor de la UPSA	60% doctores acreditados	69%

EN MATERIA DE INVESTIGACIÓN

Objetivos, líneas estratégicas de la UPSA

25-27.UPSA.OE2. Fomentar la participación en proyectos de investigación del personal docente e investigador de la UPSA

Objetivos operativos	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor curso 2024-2025
25-27.UPSA.OE2.OP1- Potenciar la participación del PDI en la solicitud proyectos de investigación competitivos de ámbito autonómico, estatal e internacional, o en actividades de	2025-2027	Número de propuestas presentadas en programas nacionales e internacionales	4 anuales	14



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD DE LA UPSA

investigación colaborativa con empresas, entidades, organizaciones o instituciones, alcanzando la solicitud de cinco al año como establece la normativa.		Número de propuestas solicitadas de proyectos de ámbito internacional	1 anual	10
	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor desde curso 2021-2022 a 2024-2025
<i>25-27.UPSA.OE2.OP2</i> - Lograr la consecución del número de proyectos de investigación competitivos exigidos en la normativa.	2025-2027	Número de proyectos de investigación de ámbito estatal o internacional concedidos	20 durante los últimos 7 años (a contabilizar desde 2021)	8
<i>25-27.UPSA.OE2.OP3</i> - Lograr captar en convocatorias, programas y contratos de investigación y de transferencia de conocimiento (I+D+I), incluidas las Cátedras universitarias y la valorización de patentes el equivalente al 2% anual entendido como el importe neto de la cifra de negocio	2025-2027	Porcentaje que representan los ingresos anuales en investigación y transferencia (proyectos competitivos, contratos (artículos 60) y convenios en I+T, becas de formación de investigadores (FPU-FPI) conseguidas en programas competitivos, cátedras, patentes, subvenciones externas en I+T) respecto a la cifra de negocio anual de la universidad.	En el 2030 la cuantía en ingresos por investigación debe ser del 2%- Año a año debemos tratar de conseguir o aproximarnos a este valor.	1,58%



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD DE LA UPSA

Objetivos, líneas estratégicas de la UPSA

25-27.UPSA.OE3. Potenciar la consecución de tramos de investigación reconocidos por la CNEAI

Objetivos operativos	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor 2025
25-27.UPSA.OE3.OP1-Incrementar la actividad investigadora del PDI aumentando el número de sexenios (evaluación positiva de su actividad investigadora) del PDI hasta cumplir con la normativa vigente	2025-2027	Número PDI doctor, con más de 6 años desde que ha conseguido su doctorado, que han obtenido una evaluación positiva de su actividad investigadora respecto al total de PDI doctor que hace más de 6 años que ha obtenido su doctorado.	60% de PDI doctor con evaluación positiva de su actividad investigadora	50%

Objetivos, líneas estratégicas de la UPSA

25-27.UPSA.OE4. Fomentar la producción científica de calidad

Objetivos operativos	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor 2022-25
25-27.UPSA.OE4.OP1- Conseguir y mantener el número de publicaciones de impacto del PDI, alcanzando lo especificado en la normativa vigente y con los criterios allí establecidos.	2025-2027	Número total de publicaciones de impacto del PDI en JCR y SJR.	2 publicaciones de promedio por cada profesor durante los últimos tres años.	Teniendo en cuenta que en diciembre 2025 el número de profesorado es de 193, la media



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD DE LA UPSA

			Profesorado computado equivalente a jornada completa.	computando profesorado a tiempo completo debe de ser de 129. El valor en los últimos tres años es de 116-144-131.
--	--	--	---	---

EN MATERIA DE DOCENCIA

Objetivos, líneas estratégicas de la UPSA

25-27.UPSA.OE5. Disponer de una oferta docente de calidad, flexible y adaptada a las necesidades de la sociedad y atractiva para el mercado laboral y que cumpla con los requisitos normativos

Objetivos operativos	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor 2025
25-27.UPSA.OE5.OP1-Plena adaptación de todas las titulaciones a las nuevas normativas.	2025	Número de titulaciones adaptadas o presentadas a evaluación para adaptarse la nueva normativa respecto del total de titulaciones	100%	91%



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD DE LA UPSA

	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor curso 2024-2025
<i>25-27.UPSA.OE5.OP2-</i> Revisión de la oferta y de los planes de estudios para conseguir ser más atractivos e incrementar el número de estudiantes de nuevo ingreso, con el objetivo de alcanzar, al menos, una ocupación del 80% en todas las titulaciones.	2027	Número de estudiantes de nuevo ingreso respecto del número de estudiantes previstos por titulación	80% de estudiantes de nuevo ingreso en el 100% de las titulaciones	En global en el 40% de las titulaciones se cubre el 80%.
	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor 2024-2025
<i>25-27.UPSA.OE5.OP3-</i> Incremento de la tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción con la Universidad a los diferentes colectivos, con el objetivo de alcanzar un 40% de tasa de respuesta global.	2025-2027	Porcentaje de participación en encuestas de satisfacción de estudiantes, profesorado y PTGAS	$\geq 40\%$	Tasa media respuesta estudiantes 24,48 (modalidad presencial 32,52 y virtual 7,4) Tasa media respuesta profesorado 32,54 Tasa media de respuesta PTGAS 34,18



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD DE LA UPSA

Objetivos, líneas estratégicas de la UPSA

25-27.UPSA.OE6. Mantener unos resultados óptimos en las titulaciones ofertadas

Objetivos operativos	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor curso 2024-2025
25-27.UPSA.OE6.OP1-Mantener unos resultados óptimos en las titulaciones ofertadas aumentando la tasa de graduación y bajando la tasa de abandono	2025-2027	Tasa de graduación titulaciones oficiales de grado y máster	$\geq 90\%$ en todas las titulaciones de grado y en todas las de máster	En el 0% de los grados se alcanza el 90% En el 57% de los másteres se alcanza el 90%
		Tasa de abandono titulaciones oficiales de grado y máster	$< 10\%$ en todas las titulaciones de grado y en todas las de máster	En el 55% de los grados la tasa de abandono es inferior al 10% En el 100% de los máster la tasa de abandono es menor al 10%.

EN MATERIA DE INTERNACIONALIZACIÓN



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD DE LA UPSA

Objetivos, líneas estratégicas de la UPSA

25-27.UPSA.OE7. Potenciar la movilidad de estudiantes incoming y outgoing en todas las titulaciones de grado

Objetivos operativos	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valores curso 2024-2025
25-27.UPSA.OE7.OP1- Mantener la movilidad de estudiantes a través de la ampliación y mejora de convenios y de divulgación de los programas de movilidad que se ofrecen al estudiantado.	2025-2027	Número de estudiantes de outgoing	Mantener los niveles actuales (207)	207
		Número de estudiantes incoming	Mantener los niveles actuales (270)	280

EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Objetivos, líneas estratégicas de la UPSA

25-27.UPSA.OE8. Completa implantación de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la UPSA integrado y aplicable a todos los centros de la UPSA

Objetivos operativos	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor 2025
25-27.UPSA.OE8.OP1- Plena implantación de un modelo de aseguramiento de la calidad institucional alineado con la estrategia de la Institución en todos los centros propios de la UPSA.	2025-2027	Número de centros en los que se ha implantado la actualización del SAIC a nivel de Centro respecto del total de centros de la UPSA	100%	80%



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD DE LA UPSA

	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor 2025
25-27. UPSA.OE8.OP2- Certificación del SAIC de todos los centros propios de la UPSA	2025-2027	Número de centros certificados respecto del total de centros que pueden obtener la acreditación institucional	100%	0%
	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor 2025
25-27. UPSA.OE8.OP3- Acreditación institucional de todos los centros propios de la UPSA que cumplan los requisitos.	2025-2027	Número de centros con acreditación institucional del total de centros que cumplen requisitos para alcanzarla.	100%	0
Objetivos, líneas estratégicas de la UPSA				
25-27.UPSA.OE9. Avanzar hacia un sistema de gestión de la información más ágil y eficaz, simplificando procesos y mejorando la toma de decisiones				
Objetivos operativos	Plazo de ejecución	Indicadores	Metas	Valor 2025
25-27. UPSA.OE9.OP1- Plena implementación de un Bussiness Intelligence para el manejo de los datos que arroja el SAIC y que servirán para la toma de decisiones de los centros y de la propia Institución.	2025-2027	Número de indicadores que arroja el BI respecto del total de indicadores incluidos en el SAIC.	100%	24%

El análisis del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos de calidad de la UPSA correspondientes al curso 2024-2025 pone de manifiesto una situación heterogénea, con resultados positivos en determinados ámbitos y desviaciones en otros. Igualmente, con claras diferencias entre los centros y titulaciones.

En relación con el objetivo 25-27.UPSA.OE1, orientado a potenciar la actividad docente e investigadora del profesorado, el indicador relativo al porcentaje de profesorado doctor acreditado alcanza un valor del 69%, superando la meta establecida del 60% para el periodo 2025-2027. Este resultado evidencia un adecuado nivel de cualificación del profesorado y permite considerar el objetivo como cumplido de forma anticipada, aunque se deberán seguir manteniendo los niveles alcanzados e intentar superarlos.

En el ámbito de la investigación (25-27.UPSA.OE2), los resultados son especialmente favorables en lo relativo a la participación en proyectos competitivos. Así, el número de propuestas presentadas asciende a 14 frente a una meta de 4 anuales, y las propuestas internacionales alcanzan las 10 frente a una meta de 1, lo que refleja una elevada implicación del PDI en actividades de investigación. No obstante, en cuanto a la consecución de proyectos (25-27.UPSA.OE2.OP2), se han obtenido 8 proyectos en el periodo 2021-2025 frente a una meta de 20 en siete años, lo que indica un cumplimiento parcial que deberá ser objeto de seguimiento en los próximos cursos. Por su parte, el porcentaje de ingresos por investigación y transferencia se sitúa en el 1,58%, en línea con el objetivo progresivo de alcanzar el 2% en 2030, lo que permite valorar positivamente la evolución, si bien se seguirán reforzando las estrategias de captación de recursos externos.

En relación con el objetivo 25-27.UPSA.OE3, relativo a la obtención de sexenios de investigación, el 50% del PDI doctor cuenta con evaluación positiva, frente a una meta del 60%, lo que evidencia un margen de mejora. En este sentido, se continuarán con las medidas de incentivación y apoyo a la actividad investigadora.

Por lo que respecta a la producción científica (25-27.UPSA.OE4), los datos correspondientes al periodo 2022-2025 (116, 144 y 131 publicaciones de impacto) permiten alcanzar una media próxima a la establecida como meta (129), si bien se observa cierta variabilidad interanual. Es necesario consolidar una tendencia estable.



En el ámbito de la docencia (25-27.UPSA.OE5), se identifican desviaciones significativas. En primer lugar, el grado de adaptación de las titulaciones a la nueva normativa alcanza el 91%, sin haberse logrado el objetivo del 100% establecido para 2025, esto es debido a que 4 de las titulaciones de la UPSA aún no han podido adaptarse por falta de regulación normativa estatal. En todo caso, una de ellas se adaptará durante 2026.

En cuanto a la captación de estudiantes, únicamente el 40% de las titulaciones alcanza una ocupación del 80%, lo que pone de manifiesto una limitada cobertura de plazas en una parte relevante de la oferta académica y una debilidad en la atracción de nuevo ingreso. Asimismo, la tasa de participación en encuestas de satisfacción se sitúa por debajo del objetivo del 40% en todos los colectivos (24,48% en estudiantes, 32,54% en profesorado y 34,18% en PTGAS), siendo especialmente baja en la modalidad virtual. Se continuará trabajando en la implementación de medidas específicas de dinamización y sensibilización para mejorar la participación.

En cuanto a los resultados académicos (25-27.UPSA.OE6), la tasa de graduación en grado no alcanza el objetivo del 90% en ninguna titulación, mientras que en máster se alcanza en el 57% de los casos. Por otro lado, la tasa de abandono es inferior al 10% en el 55% de los grados y en el 100% de los másteres. Estos resultados evidencian un comportamiento desigual, siendo necesario profundizar en el análisis de las titulaciones de grado con peores indicadores para incrementar la permanencia y el éxito académico.

En materia de internacionalización (25-27.UPSA.OE7), los resultados son positivos, manteniéndose el número de estudiantes outgoing en 207 (cumpliendo el objetivo) y superándose ligeramente el número de estudiantes incoming (280 frente a 270). En relación con la gestión de la calidad (25-27.UPSA.OE8), el grado de implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad alcanza el 80% de los centros, sin haberse logrado aún la certificación ni la acreditación institucional de los mismos, esto viene dado fundamentalmente por los plazos en los que se han podido solicitar las evaluaciones en ACSUCYL y los tiempos de respuesta de ésta. Es destacable que el primer centro que se presentó lo hizo en 2025 y recibió informe favorable a la certificación de la implantación del Sistema en 2026. En todo caso, se considera necesario seguir trabajando en los procesos de implantación y certificación. Asimismo, el desarrollo del sistema de Business Intelligence (25-27.UPSA.OE9) se sitúa en un 24% de los indicadores previstos, lo que refleja una fase inicial de implementación. Se



Universidad
Pontificia
de Salamanca

Unidad Técnica de Calidad

intensificarán los esfuerzos en este ámbito, dado su carácter estratégico para la toma de decisiones basada en datos.

En conclusión, el curso 2024-2025 muestra en general un buen desempeño en relación con los objetivos estratégicos de calidad de la UPSA, pero con claras áreas de mejora en las que se continuará trabajando para conseguir los objetivos planteados.

3. Revisión de procesos del SAIC y Manual de Calidad

Se ha realizado la revisión de los procesos por cada responsable como se establece en el PAC01. Igualmente, se han solicitado sugerencias para la revisión del Sistema a todos los presidentes de las Comisiones de Aseguramiento de la Calidad de cada uno de los Centros de la UPSA. Se ha recibido una sugerencia por parte de la Facultad de Informática para incluir un indicador que refleje el porcentaje de respuesta en las encuestas de satisfacción del alumnado con el profesorado, se recoge en el proceso.

Del análisis realizado se comprueba el correcto funcionamiento de todos los procesos. Fruto de este análisis se proponen mejoras en 5 de los 21 procesos. Los cambios propuestos se recogen en las correspondientes fichas de revisión de procesos, como se establece en el PAC 01, que se incluyen a continuación. El análisis permite afirmar que el Sistema está cumpliendo su cometido por estar detectando aspectos mejorables para garantizar la calidad de la oferta formativa y servicios que ofrece la UPSA. Por otro lado, conjuntamente con el análisis y revisión de los procesos se han analizado los indicadores de nivel institucional asociados a éstos y se han identificado acciones de mejora en aquellos casos en los que se han producido desviaciones. Dichas acciones se incluyen en el plan de mejora de la UPSA 2026 que se incluye en el punto 5 de este documento.

En días previos a la elaboración de este informe, se ha recibido el informe de evaluación de la implantación del SAIC de la Facultad de Informática, las recomendaciones que se recogen en el informe serán acometidas en los próximos meses e incorporadas en la próxima revisión del Sistema.

En relación al manual de calidad, se ha revisado y se han corregido algunas erratas detectadas. Igualmente, se ha incorporado la presentación del SAIC a las Facultades cuando hay cambio de decanato, como parte integrante del Sistema. El Manual de Calidad con los cambios propuestos, identificados en color azul, se adjunta como anexo a este informe de revisión.



INFORME DE REVISIÓN DEL PROCESO PAC01

DATOS IDENTIFICATIVOS			
Nombre del proceso	PAC01. Revisión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	Versión	02
Fecha de revisión	10 abril de 2026		
Responsable principal	Unidad Técnica de Calidad		
Órganos implicados en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> Comisiones de Aseguramiento de la Calidad de los centros Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA Responsable de cada proceso Órganos de Gobierno de la UPSA 		

SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
El proceso actual resulta adecuado para el cumplimiento de su objetivo	Sí	No	Parcialmente
			x
	Incorporar dentro del apartado, 4. Descripción del proceso, el modo en que se realiza el análisis de los indicadores institucionales.		
Las evidencias identificadas en el proceso resultan adecuadas	Sí	No	Parcialmente
	x		
	<i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora</i>		
Los indicadores del proceso permiten hacer un seguimiento efectivo y detectar desviaciones	PAC01-IN01: Número de procesos del SAIC modificados respecto al número total de procesos del SAIC por curso académico	Sí	x No
	<i>En caso negativo, justificar.</i>		
	Sí	No	No procede



Se han implementado las modificaciones del proceso aprobadas anteriormente	x				
	<i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora</i>				
Se han recibido quejas o sugerencias asociadas al proceso	Sí		No	x	
	<i>En caso afirmativo, describir brevemente</i>				
Propuestas de mejora del proceso	<ul style="list-style-type: none">- Incluir en el proceso la forma en que se lleva a cabo el análisis de los indicadores institucionales.- Corregir las erratas detectadas.- Introducir un nuevo indicador: PAC01-IN02. Número de informes de revisión de procesos entregados en plazo respecto al total de informes de revisión solicitados.				

INFORME DE REVISIÓN DEL PROCESO PAC11

DATOS IDENTIFICATIVOS			
Nombre del proceso	PAC11. Acceso, admisión y matrícula	Versión	01
Fecha de revisión	10 de abril de 2026		
Responsable principal	Secretaría General		
Órganos implicados en el proceso	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de Información al Estudiante• Responsable de la titulación• Director o coordinador de máster y doctorado		



SEGUIMIENTO DEL PROCESO					
El proceso actual resulta adecuado para el cumplimiento de su objetivo	Sí	No	Parcialmente		
	x				
	<i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora</i>				
Las evidencias identificadas en el proceso resultan adecuadas	Sí	No	Parcialmente		
	x				
	<i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora</i>				
Los indicadores del proceso permiten hacer un seguimiento efectivo y detectar desviaciones	PAC11-IN01: Número de estudiantes que solicitan plaza respecto a las plazas ofertadas por titulación y curso académico.	Sí	x	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>				
	PAC11-IN02: Número de estudiantes matriculados en todos los cursos por titulación y curso académico.	Sí	x	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>				
	PAC11-IN03: Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados con respecto al número de plazas de nuevo ingreso ofertadas por la titulación y curso académico.	Sí	x	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>				
	PAC11-IN04: Número de estudiantes que solicitan plaza con respecto al número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados por titulación y curso académico.	Sí	x	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>					
PAC11-IN05: Número de solicitudes de renuncia a la preinscripción o solicitud de plaza, a la adjudicación de la plaza o a la matrícula, por titulación y curso académico.	Sí		No	x	
<p>Al ser tres conceptos diferentes, se propone dividir en:</p> <p>Número de solicitudes de renuncia a la preinscripción/solicitud de plaza por titulación y curso académico</p> <p>Número de solicitudes de renuncia a la adjudicación de plaza por titulación y curso académico</p>					



	Número de solicitudes de renuncia a la matrícula por titulación y curso académico		
	PAC11-IN06: Número de solicitudes de anulación de matrícula por titulación y curso académico.	Sí	No
	<i>En caso negativo, justificar.</i>		
	PAC11-IN07: Número de solicitudes rechazadas por incumplimiento de requisitos por titulación y curso académico.	Sí	No
<i>En caso negativo, justificar.</i>			
Se han implementado las modificaciones del proceso aprobadas anteriormente.	Sí	No	No procede
	<i>En caso afirmativo concretar su eficacia, en caso negativo explicar el motivo por el que no se han implementado</i>		
Se han recibido quejas o sugerencias asociadas al proceso	Sí	No	x
	<i>En caso afirmativo, describir brevemente</i>		
Propuestas de mejora del proceso	<p>Desagregar el indicador PAC11-IN05, teniendo en cuenta las distintas situaciones de renuncia, quedando definido de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PAC11-IN05: Número de solicitudes de renuncia a la preinscripción o a la solicitud de plaza, por titulación y curso académico. - PAC11-IN08: Número de solicitudes de renuncia a la adjudicación de plaza, por titulación y curso académico. - PAC11-IN09: Número de solicitudes de renuncia a la matrícula, por titulación y curso académico. 		

INFORME DE REVISIÓN DEL PROCESO PAC13

DATOS IDENTIFICATIVOS

Nombre del proceso	PAC13. Reconocimiento y transferencia de créditos	Versión	00
Fecha de revisión	9 de abril de 2026		



Responsable principal	Secretaría Técnica
Órganos implicados en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría técnica • Servicio de Información al Estudiante • Comisión de reconocimiento de centro

SEGUIMIENTO DEL PROCESO					
El proceso actual resulta adecuado para el cumplimiento de su objetivo.	Sí	No	Parcialmente		
			X		
	El proceso, tal y como está definido actualmente, se considera adecuado, no obstante, es necesario actualizar la <i>Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos en titulaciones de grado, máster universitario y enseñanzas propias de formación permanente</i> , tras la modificación aprobada en la Junta Permanente de Gobierno de 26 de febrero de 2026				
Las evidencias identificadas en el proceso resultan adecuadas	Sí	No	Parcialmente		
	X				
	<i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora.</i>				
Los indicadores del proceso permiten hacer un seguimiento efectivo y detectar desviaciones	PAC13-IN01: Número de estudiantes de nuevo ingreso que han solicitado reconocimiento de créditos respecto al número de estudiantes de nuevo ingreso por titulación y curso académico.	Sí	X	No	
		<i>En caso negativo, justificar.</i>			
	PAC13-IN02: Número de estudiantes que han solicitado reconocimiento de créditos de continuación de estudios respecto al número de estudiantes matriculados por titulación y curso académico	Sí	X	No	
		<i>En caso negativo, justificar.</i>			
	PAC13-IN03: Número de estudiantes que han solicitado reconocimiento de créditos optativos por la participación en actividades culturales, formativas, de mentoría, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación respecto al número de estudiantes matriculados por titulación y curso académico.	Sí	X	No	
		<i>En caso negativo, justificar.</i>			



	PAC13-IN04: Número de estudiantes que han realizado una reclamación sobre el proceso de reconocimiento de créditos respecto al número de estudiantes que han solicitado un reconocimiento de créditos por curso académico.	Sí	X	No	
		<i>En caso negativo, justificar.</i>			
Se han implementado las modificaciones del proceso aprobadas anteriormente.		Sí	No	No procede	
	<i>En caso afirmativo concretar su eficacia, en caso negativo explicar el motivo por el que no se han implementado.</i>				
Se han recibido quejas o sugerencias asociadas al proceso.		Sí	No	X	
	<i>En caso afirmativo, describir brevemente.</i>				
Propuestas de mejora del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar la Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos en titulaciones de grado, máster universitario y enseñanzas propias de formación permanente. 				

INFORME DE REVISIÓN DEL PROCESO PAC14

DATOS IDENTIFICATIVOS			
Nombre del proceso	PAC14. Plan de formación del PDI y del PTGAS	Versión	02
Fecha de revisión	20 marzo 2026		
Responsable principal	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Centro de Enseñanzas Propias • Director de Recursos Humanos 		
Órganos implicados en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto de Ciencias de la Educación 		



SEGUIMIENTO DEL PROCESO					
El proceso actual resulta adecuado para el cumplimiento de su objetivo	Sí	No	Parcialmente		
			X		
	<p><i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora</i></p> <p>Dirección del Centro de Enseñanzas Propias: El proceso planteado durante el curso 2024-2025 resulta parcialmente adecuado para el cumplimiento de su objetivo, no obstante sigue adoleciendo de algunos problemas sustanciales. El primero de ello es la poca vinculación entre los diseñadores del plan y los órganos encargados de valorar otros indicadores susceptibles de ser útiles para su diseño y desarrollo en base a los objetivos de la Universidad.</p> <p>Por ello, el 22 de septiembre de 2025 la Junta Permanente de Gobierno aprobó una nueva Normativa referida al Plan de Formación del PDI (Acta 756) que varía el proceso de diseño y planificación de las actividades formativas que integran el plan.</p>				
Las evidencias identificadas en el proceso resultan adecuadas	Sí	No	Parcialmente		
	X				
	<p><i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora.</i></p>				
Los indicadores del proceso permiten hacer un seguimiento efectivo y detectar desviaciones	PAC14-IN01: Satisfacción media con la formación ofertada al PDI por curso académico	Sí	X	No	
	<p><i>En caso negativo, justificar.</i></p>				
	PAC14-IN02: Número de PDI que participa en el plan de formación respecto al número de profesores por centro, titulación y curso académico	Sí		No	X
<p><i>En caso negativo, justificar.</i></p> <p>Dirección del Centro de Enseñanzas Propias: No es un indicador de la eficacia del proceso tal y como está definido por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El número de profesores por titulación y curso académico varía de año en año (y de semestre en semestre). Ante una base tan maleable, este dato no permite hacer comparativas de un curso a otro. - Los profesores realizan su labor en más de una titulación. Esto desvirtúa el sentido del dato, pues un mismo profesor computa en varias titulaciones. - Hay formaciones excluyentes o dirigidas a sectores del profesorado con determinadas características (sexenios obtenidos, rangos de acreditación, 					



	<p>profesores de nueva contratación, etc.), por lo que no todos los profesores son participantes potenciales de todas las formaciones del plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hay formaciones que tienen limitación de plazas, por lo que no todos los profesores son participantes potenciales de ellas, tan solo una fracción de ellos. - Hay formaciones recurrentes de un curso a otro. Los profesores que ya hicieron las formaciones el curso anterior no participan en el presente, sin embargo esto no implica que la formación tenga menos demanda, menos utilidad o menos interés. <p>Por este motivo, la Normativa del Plan de Formación del PDI, aprobada en Junta Permanente de Gobierno el 22/09/2025 (Acta 756) establece cambios en el diseño de las actividades que conforman el plan encaminadas a que sean realizadas por la totalidad del profesorado.</p>		
	PAC14-IN03: Número de PTGAS que participa en las formaciones ofertadas respecto al total del PTGAS.	Sí	No
	<i>En caso negativo, justificar.</i>		
	PAC14-IN04: Satisfacción media con la formación ofertada al PTGAS por curso académico	Sí	No
	<i>En caso negativo, justificar.</i>		
PAC14-IN05: Número de PTGAS por departamento que participa en las formaciones ofertadas con respecto al Plan de Formación	Sí	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>			
Se han implementado las modificaciones del proceso aprobadas anteriormente.	Sí	No	No procede
	X		
<i>En caso afirmativo concretar su eficacia, en caso negativo explicar el motivo por el que no se han implementado</i>			
<p>Dirección del Centro de Enseñanzas Propias: Aunque no se han implementado de cara al curso 2024-2025, a lo largo de este curso se ha trabajado en un nuevo diseño que desembocó, nada más comenzar el curso 2025-2026, en la Normativa del Plan de Formación del PDI, aprobada en Junta Permanente de Gobierno el 22/09/2025 (Acta 756).</p>			
Se han recibido quejas o sugerencias asociadas al proceso	Sí	No	X
	<i>En caso afirmativo, describir brevemente</i>		



<p>Propuestas de mejora del proceso</p>	<p><i>Indicar brevemente las propuestas de mejora que se proponen fruto de la revisión del proceso: normativa, fases, indicadores, evidencias...</i></p> <p>Dirección del Centro de Enseñanzas Propias: Convendría que se adaptase la redacción del PAC14 a los procesos establecidos en la nueva Normativa del Plan de Formación del PDI, aprobada en Junta Permanente de Gobierno el 22/09/2025 (Acta 756) en lo referente al apartado 3. Normativa y documentación de referencia, 4. Descripción del proceso y 5. Órganos responsables del proceso.</p>
---	---

INFORME DE REVISIÓN DEL PROCESO PAC19

DATOS IDENTIFICATIVOS			
Nombre del proceso	PAC19. Satisfacción de los grupos de interés	Versión	02
Fecha de revisión	9 de abril de 2026		
Responsable principal	Unidad Técnica de Calidad		
Órganos implicados en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad Técnica de Calidad • Vicerrectorado competente en materia de profesorado • Centro de Servicios Informáticos • Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos • Observatorio de Empleo y Empleabilidad • Escuela de Doctorado • Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro • Comité de Aseguramiento de la Calidad del título • Decanatos y direcciones de másteres 		

SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
El proceso actual resulta adecuado para	Sí	No	Parcialmente
	x		



el cumplimiento de su objetivo	<i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora.</i>				
Las evidencias identificadas en el proceso resultan adecuadas	Sí	No	Parcialmente		
	x				
	<i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora.</i>				
Los indicadores del proceso permiten hacer un seguimiento efectivo y detectar desviaciones	PAC19-IN01: Satisfacción media del alumnado con el profesorado por centro, titulación y curso académico	Sí	x	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>				
	PAC19-IN02: Satisfacción media del alumnado con el título por centro, titulación y curso académico	Sí	x	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>				
	PAC19-IN03: Satisfacción media del profesorado con la titulación por centro, titulación y curso académico	Sí	x	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>				
	PAC19-IN04: Satisfacción media del profesorado con la Universidad por curso académico	Sí	x	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>				
	PAC19-IN05: Satisfacción media del PTGAS por curso académico	Sí	x	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN06: Relación entre el empleo actual de las personas egresadas y los estudios cursados en la UPSA por titulación y curso académico	Sí	x	No		
<i>En caso negativo, justificar.</i>					
PAC19-IN07: Satisfacción media de los egresados con la utilidad de la titulación para mejorar su perfil en el mercado laboral por titulación y curso académico	Sí	x	No		



<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN08: Satisfacción media de los empleadores con el desempeño profesional de los egresados	Sí	x	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN09: Satisfacción media de los empleadores con el nivel formativo de los egresados	Sí	x	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN10: Satisfacción media de los empleadores con los conocimientos y competencias mostradas por los egresados	Sí	x	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN11: Porcentajes de participación en las encuestas de satisfacción del alumnado con el título y curso académico	Sí	x	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN12: Porcentajes de participación en las encuestas de satisfacción del profesorado con el título y con la Universidad por curso académico	Sí	x	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN13: Porcentajes de participación en las encuestas de satisfacción del PTGAS por curso académico	Sí	x	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN14: Porcentajes de participación en las encuestas de satisfacción de egresados por titulación y curso académico	Sí	x	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN15: Número de incidencias detectadas durante la realización de las encuestas de satisfacción con la aplicación de gestión de encuestas por titulación, centro y cursos académico	Sí	x	No	
<i>En caso negativo, justificar.</i>				
PAC19-IN16: Número de errores identificados en los informes de satisfacción generados por la plataforma de gestión de encuestas	Sí	x	No	



	<i>En caso negativo, justificar.</i>		
Se han implementado las modificaciones del proceso aprobadas anteriormente.	Sí	No	No procede
	x		
	<i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo</i>		
Se han recibido quejas o sugerencias asociadas al proceso	Sí	x	No
	Se ha recibido una sugerencia por parte de la Facultad de Informática para incluir el indicador que refleja el porcentaje de respuesta en las encuestas de satisfacción del alumnado con el profesorado.		
Propuestas de mejora del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar un nuevo indicador: PAC19-IN17. Porcentajes de participación en las encuestas de satisfacción del alumnado con el profesorado por titulación, centro y curso académico. 		

INFORME DE REVISIÓN DEL PROCESO PAC21

DATOS IDENTIFICATIVOS			
Nombre del proceso	PAC21. Gestión de la información pública y rendición de cuentas	Versión	01
Fecha de revisión	5 de marzo 2026		
Responsable principal	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Marketing Gabinete de Comunicación 		
Órganos implicados en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica de Calidad Alumni 		



	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Información al Estudiante • Facultades o Centros
--	---

SEGUIMIENTO DEL PROCESO						
El proceso actual resulta adecuado para el cumplimiento de su objetivo	Sí	No	Parcialmente			
			x			
	El proceso tal y como está definido resulta adecuado, no obstante, se considera necesario incorporar mecanismos adicionales para garantizar una correcta gestión de la web, así como incluir la nueva <i>Normativa de Gobierno y Gestión de la Web Institucional</i> y el comité de Gobernanza de la web institucional como órgano responsable dentro del proceso.					
Las evidencias identificadas en el proceso resultan adecuadas	Sí	No	Parcialmente			
	X					
	<i>En caso de no ser afirmativo, indique el motivo y justifique las sugerencias de mejora.</i>					
Los indicadores del proceso periten hacer un seguimiento efectivo y detectar desviaciones	PAC21-IN01: Número de incidencias relativas a la página Web por curso académico.		Sí	x	No	
	PAC21-IN02: Número de visitas de la página web respecto al número de visitas del año anterior (usuarios externos).		Sí		No	X
	Modificar el indicador por: Número de visitas a la web procedentes de tráfico orgánico respecto al número de visitas de tráfico orgánico del año anterior.					
	PAC21-IN03: Número de noticias y entrevistas publicadas en la Web por curso académico.		Sí	X	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>					
	PAC21-IN04: Número de visualizaciones por post en las redes sociales institucionales por curso académico.		Sí	X	No	
	<i>En caso negativo, justificar.</i>					
PAC21-IN05: Número de impresiones por post en las redes sociales institucionales por curso académico.		Sí	X	No		



	<i>En caso negativo, justificar.</i>			
	PAC21-IN06: Número de guías docentes publicadas antes de periodo de matriculación en relación al total de guías docentes por titulación	Sí	X	No
	<i>En caso negativo, justificar</i>			
	PAC21-IN07: Actualización/Revisión de contenidos especificados en la check-list en tiempo por centro.	Sí	X	No
	<i>En caso negativo, justificar</i>			
Se han implementado las modificaciones del proceso aprobadas anteriormente.	Sí	No	No procede	
	X			
	<i>En caso afirmativo concretar su eficacia, en caso negativo explicar el motivo por el que no se han implementado</i>			
Se han recibido quejas o sugerencias asociadas al proceso	Sí	X	No	
	En el apartado web se han recibido múltiples quejas de la comunidad universitaria tanto a nivel funcionamiento como estructura y contenido de la web institucional.			
Propuestas de mejora del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar la nueva Normativa de Gobierno y Gestión de la Web Institucional. - Incluir en el proceso mecanismos adicionales para garantizar una correcta gestión de la página web. - Incluir como órgano responsable del proceso el Comité de Gobernanza de la web institucional - Modificar la definición del indicador PAC21-IN02 			



ANÁLISIS INDICADORES DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UPSA CURSO 2024-2025

Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido	Valor obtenido (revisión Sep. 2025)	Valor obtenido (revisión Nov. 2025)	Observaciones ¹
PAC01	PAC01-IN01: Número de procesos del SAIC modificados respecto al número total de procesos del SAIC por curso académico	5%-15% a partir de 2024	–	90%	38%	

Análisis de los resultados de los indicadores:

La actualización del SAIC para atender a las propuestas surgidas en el proceso de evaluación externa y el cambio de la estructura de algunos servicios, ha provocado que el porcentaje de procesos modificados se sitúe por encima de la meta establecida (5-15%). No obstante, este resultado se valora positivamente, ya que evidencia la implicación de todos los agentes y el buen funcionamiento del Sistema en la detección de debilidades y en la puesta en marcha de las modificaciones y mejoras oportunas.

Propuestas de acciones de mejora:

¹ Este campo aporta información sobre la forma en que se recoge o calcula el indicador. No debe cumplimentarse.



Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones
PAC06	PAC06-IN04: Número de PDI enviados en programas de movilidad respecto al número total de PDI a nivel de universidad y centro por curso académico	10%	4,73%	7,86%	16,31%	
	PAC06-IN06: Número de PTGAS enviados en programas de movilidad respecto al número total de PTGAS de la UPSA por curso académico	10%	-	7,68%	4,28%	
	PAC06-IN07: Número de PTGAS recibidos en programas de movilidad por curso académico	28	28	27	33	

Análisis de los resultados de los indicadores:

Durante el curso académico 2024-2025 en general se observa una evolución positiva en los indicadores relacionados con la movilidad del personal de la UPSA. En el caso del indicador PAC06-IN04, que mide el porcentaje de PDI enviado en programas de movilidad respecto al total del PDI, se ha registrado un incremento, pasando del 7,86% en el 2023-2024 al 16,31% en el curso 2024-2025, alcanzando la meta del 10%.

En el indicador PAC06-IN06, que refleja el PTGAS enviado en programas de movilidad, se ha obtenido un valor del 4,28 % en el curso 2024-2025, lo cual es un descenso con respecto al curso 23-24.

Finalmente, el indicador PAC06-IN07, que contabiliza el número de PTGAS recibidos, alcanza en el curso 24-25 un total de 33 personas, lo que supone el cumplimiento de la meta establecida.



Propuestas de acciones de mejora:

El objetivo es seguir aumentando y fomentado la participación por parte de PDI y PTGAS de la UPSA en programas de movilidad internacional para realizar estancias de docencia o formación. No obstante, la concesión de las movilidades está condicionada a la disponibilidad de fondos Erasmus+.

Queremos conseguir este objetivo a través de campañas de difusión de las convocatorias de movilidad y a través de la Semana Internacional que organizamos en la UPSA, creando contacto y sinergias entre el PTGAS y PDI de la UPSA con los participantes de la Semana Internacional.

Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones
PAC07	PAC07-IN02: Número de incidencias con las altas en la Seguridad Social por tipo y curso académico	PAC07-IN02_NUSS	0	-	76	139
		PAC07-IN02_DNI	0	-	2	8
		PAC07-IN02_OTRAS	0	-	7	12

Análisis de los resultados de los indicadores:

Para una correcta interpretación del indicador, es necesario señalar que los datos correspondientes al curso 2023-2024 son parciales, puesto que no recogen la totalidad de la información relativa a las prácticas académicas externas. Esto se debe, como se señaló en el análisis anterior, a la entrada en vigor de la Disposición Adicional 52ª de la LGSS, que establece la obligatoriedad de dar de alta en la Seguridad Social a todos los estudiantes que realicen prácticas académicas externas a partir del 1 de enero de 2024.

Como consecuencia, en el curso 2024-2025 se ha producido un aumento en los datos registrados, puesto que en este curso se recoge la totalidad de las prácticas.

Por ello, se considera oportuno ajustar para el curso 2025-26 la meta establecida, de modo que se ajuste a una previsión más realista teniendo en cuenta el contexto y la evolución del indicador.



Propuestas de acciones de mejora:

Acciones que ya se están llevando a cabo desde 2025:

- 1- Reforzar los mecanismos de comprobación y validación del número de la Seguridad Social (NUSS) aportado por el estudiante en el proceso de matrícula por parte del Servicio de Información al Estudiante.
- 2- Creación de un apartado en la página web de la UPSA denominado “Prácticas académicas” con un desplegable titulado “Documentación necesaria para la gestión de las prácticas” Garantizar la actualización y publicación en la web de las Normativas de Prácticas Externas de los Títulos.
- 3- Realización de formaciones y tutorías dirigidas a estudiantes, tutores académicos y/o coordinadores de prácticas.

Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones
PAC09	PAC09-IN01: Número de becas tramitadas (solicitudes) por tipo, curso académico y por centro, departamento o servicio.	PAC09-IN01_RRII_AFE	2	1	–	
		PAC09-IN01_IEM_Voluntariado_AFE	1	2	1	
		PAC09-IN01_Voluntariado_AFE	3	1	1	
		PAC09-IN01_Deportes_AFE	7	3	3	
		PAC09-IN01_Gab comunicación_AFE	1	–	–	
		PAC09-IN01_Def estudiante_AFE	1	1	2	
		PAC09-IN01_Inst pens iberoam_AFE	1	1	–	
		PAC09-IN01_Coor COIL_AFE	–	–	1	
		PAC09-IN01_Biblioteca_AFE	–	–	1	
		PAC09-IN01_Marketing_AFE	–	–	2	



		PAC09-IN01_Disc y NEE_AFE		–	–	4	
		PAC09-IN01_COF_AFE		–	–	1	
		PAC09-IN01_SAPS_AFE		3	–	–	
		PAC09-IN01_UPSA_Ayuda económica		437	713	1031	
		PAC09-IN01_UPSA_Excelencia 360°		–	–	108	
	PAC09-IN02: Número de becas concedidas por curso académico y por tipo de beca respecto del total de becas solicitadas por centro, departamento o servicio.	PAC09-IN02_RRII_AFE		100%	100%	–	
		PAC09-IN02_IEM_Voluntariado_AFE		100%	50%	100%	
		PAC09-IN02_Voluntariado_AFE		67%	100%	100%	
		PAC09-IN02_Deportes_AFE		43%	100%	100%	
		PAC09-IN02_Gab Comunicación_AFE		100%	–	–	
		PAC09-IN02_Def estudiante_AFE		100%	100%	50%	
		PAC09-IN02_Inst pens iberoam_AFE		100%	100%	–	
		PAC09-IN02_Coor COIL_AFE		–	–	100%	
		PAC09-IN02_Biblioteca_AFE		–	–	100%	
		PAC09-IN02_Marketing_AFE		–	–	50%	
		PAC09-IN02_Disc y NEE_AFE		–	–	25%	
		PAC09-IN02_COF_AFE		–	–	100%	
		PAC09-IN02_SAPS_AFE		33%	–	–	
		PAC09-IN02_UPSA_Ayuda económica		0,46%	0,28%	0,19%	
		PAC09-IN02_UPSA_Excelencia 360°		–	–	1%	
	PAC09-IN03: Cuantía económica concedida en becas por la UPSA por curso académico.	48.000	40.800	42.000	45.600		
		PAC09-IN04_RRII_AFE		100%	100%	–	



PAC09-IN04: Número de becas concedidas respecto al número de becas ofertadas por tipo de beca, curso académico y nivel (institucional, de centro, servicio o departamento, según corresponda).	PAC09-IN04 _IEM_Voluntariado_AFE		100%	100%	100%	
	PAC09-IN04_Voluntariado_AFE		100%	100%	100%	
	PAC09-IN04_Deportes_AFE		100%	100%	100%	
	PAC09-IN04_Gab Comunicación_AFE		100%	–	–	
	PAC09-IN04_Def estudiante_AFE		100%	100%	100%	
	PAC09-IN04_Inst pens iberoam_AFE		100%	100%	–	
	PAC09-IN04_Coor COIL_AFE		–	–	100%	
	PAC09-IN04_Biblioteca_AFE		–	–	100%	
	PAC09-IN04_Marketing_AFE		–	–	100%	
	PAC09-IN04_Disc y NEE_AFE		–	–	100%	
	PAC09-IN04_COF_AFE		–	–	100%	
	PAC09-IN04_SAPS_AFE		100%	–	–	
	PAC09-IN04_UPSA_360°		100%	100%	100%	
	PAC09-IN04_UPSA_Ayuda Económica		–	–	100%	
PAC09-IN05: Número de solicitudes recibidas respecto al número de becas ofertadas por tipo de beca, curso académico y nivel (institucional, de centro, servicio o	PAC09-IN05_RRII_AFE		100%	100%	–	
	PAC09-IN05_IEM_Voluntariado_AFE		100%	200%	100%	
	PAC09-IN05_Voluntariado_AFE		150%	100%	100%	
	PAC09-IN05_Deportes_AFE		233%	100%	100%	
	PAC09-IN05_Gab Comunicación_AFE		100%	–	–	
	PAC09-IN05_Def estudiante_AFE		100%	100%	200%	
	PAC09-IN05_Inst pens iberoam_AFE		100%	100%	–	
	PAC09-IN05_Coor COIL_AFE		–	–	100%	
PAC09-IN05_Biblioteca_AFE		–	–	100%		



departamento, según corresponda).	PAC09-IN05_Marketing_AFE		–	–	200%	
	PAC09-IN05_Disc y NEE_AFE		–	–	400%	
	PAC09-IN05_COF_AFE		–	–	100%	
	PAC09-IN05_SAPS_AFE		300%	–	–	
	PAC09-IN05_UPSA_360°		21850%	35650%	51550%	
	PAC09-IN05_UPSA_Ayuda Económica		–	–	10800%	

Análisis de los resultados de los indicadores:

En principio, los objetivos marcados se han conseguido. Aclarar que las becas AFE, Excelencia 360° y Ayuda Económica se financian de acuerdo a los convenios de colaboración firmados con una institución externa y es, esta institución, la que propone tanto el número de becas ofertadas como las cantidades asignadas. También llaman la atención los porcentajes, tan elevados, de las becas Excelencia 360° y Ayuda Económica y esto es debido al bajo número de becas ofertadas y la elevada demanda de solicitudes. El sistema, en general, es eficiente.

Propuestas de acciones de mejora:

Objetivo: Concesión del 100% de las becas UPSA ofertadas.

Acciones: Aumentar la difusión de las becas en las Facultades

Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones
PAC10	PAC10-IN02: Número de quejas recibidas sobre servicios centrales por curso académico	0	0	2	4	
	PAC10-IN04: Número de sugerencias recibidas sobre servicios centrales por curso académico	3	3	0	7	



PAC10-IN06: Número de felicitaciones recibidas sobre servicios centrales por curso académico	-	0	0	0	
PAC10-IN07: Tiempo medio de respuesta en contestar a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por curso académico	15 días	3,72	6,75	27,31	

Análisis de los resultados de los indicadores:

Los indicadores definidos en el PAC10, recogen el número de quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios centrales de la UPSA, recibidas a través del buzón habilitado para este fin. En el curso 2024-2025 se recibieron cuatro quejas, lo que implica que no se ha podido cumplir con la meta. En cuanto a las sugerencias, se han contabilizado siete, cumpliendo con la meta establecida. En este curso, no se registran felicitaciones.

Por otro lado, el indicador PAC10-IN07 mide el tiempo medio de respuesta. En este curso no se ha cumplido el plazo máximo de 15 días establecido para atender las comunicaciones recibidas a través del buzón. El tiempo medio de respuesta ha aumentado considerablemente respecto al curso anterior, pasando de 6,75 días en 2023-2024 a 27,31 días en 2024-2025. A pesar de que todas las comunicaciones recibidas en el buzón fueron tramitadas en tiempo, no se consiguió dar respuesta dentro del plazo establecido debido al elevado número de solicitudes de una titulación y a la falta de respuesta de su responsable.

Consideramos que se trata de una situación puntual y que durante el próximo curso la media de tiempo de respuesta se ajustará al objetivo establecido. En caso de que no sea así, se revisará el proceso con el fin de introducir los mecanismos oportunos y lograr cumplir con la meta fijada.

Propuestas de acciones de mejora:

--



Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones
PAC14	PAC14-IN01: Satisfacción media con la formación ofertada al PDI por curso académico	8	3,81	4	7,66	En el curso 2024-2025 se introduce un cambio en la escala Likert, que pasa de un rango de 1 a 5 a uno de 1 a 10
	PAC14-IN03: Número de PTGAS que participa en las formaciones ofertadas respecto al total del PTGAS	30%	36,23%	47,26%	33,75%	
	PAC14-IN04: Satisfacción media con la formación ofertada al PTGAS por curso académico	8	3,40	3,34	6,46	En el curso 2024-2025 se introduce un cambio en la escala Likert, que pasa de un rango de 1 a 5 a uno de 1 a 10
	PAC14-IN05: Número de PTGAS por departamento que participa en las formaciones ofertadas con respecto al Plan de Formación	–	–	–	–	

Análisis de los resultados de los indicadores:

No lograr la meta establecida de 8 en el indicador PAC14-IN04, se puede deber a la falta de un Plan de Formación para el PTGAS, actualmente en proceso de elaboración. Actualmente, la formación para el PTGAS se basa en la realización de cursos obligatorios de prevención de riesgos laborales y en formación a la demanda. Con la implantación del Plan de Formación en el segundo semestre del curso 2025/2026 se motivará al personal con una oferta más atractiva. Con esta medida el valor que vayamos a obtener en una próxima revisión tendrá que ser forzosamente más alto que el alcanzado para el curso 2024/2025 (6,46). Por su parte, aunque se ha producido un descenso en el porcentaje de participación del PTGAS en las formaciones ofertadas (PAC14-IN03), se continúa cumpliendo con la meta establecida del 30%.

La satisfacción media del PDI con la formación ofertada se recoge en el indicador PAC14-IN01. Este indicador muestra que, en el curso 2024-2025, la satisfacción media del PDI fue de 7,66, un valor muy próximo a la meta establecida.



Propuestas de acciones de mejora:

Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones
PAC16	PAC16-IN01: Número de personal docente e investigador doctor con evaluación positiva de su actividad investigadora respecto al total de PDI doctor de la universidad	45%	40,54%	43,92%	41,38%	No incluye al profesorado asociado
	PAC16-IN03: Número de publicaciones de impacto del profesorado docente e investigador de la UPSA por año natural	346	628	572	-	Las publicaciones se consideran por año natural.

Análisis de los resultados de los indicadores:

La tendencia del número de personal docente e investigador doctor con evaluación positiva en su actividad investigadora es superior al 40% con una tendencia a la mejora pero sin llegar al objetivo marcado.

Propuestas de acciones de mejora:



Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones
PAC17	PAC17-IN03: Satisfacción media de los responsables académicos con el Programa DOCENTIA por convocatoria	8	3,37	3,73	8,84	En el curso 2024-2025 se introduce un cambio en la escala Likert, que pasa de un rango de 1 a 5 a uno de 1 a 10
	PAC17-IN04: Satisfacción de los profesores evaluados con el Programa DOCENTIA por convocatoria	8	3,30	3,17	7,80	En el curso 2024-2025 se introduce un cambio en la escala Likert, que pasa de un rango de 1 a 5 a uno de 1 a 10
	PAC17-IN05: Satisfacción de los estudiantes con el Programa DOCENTIA por convocatoria	8	3,97	3,25	8,78	En el curso 2024-2025 se introduce un cambio en la escala Likert, que pasa de un rango de 1 a 5 a uno de 1 a 10

Análisis de los resultados de los indicadores:

La evolución de los diferentes indicadores es ascendente en todos ellos, apreciándose una valoración más alta en el último curso, lo que indica que cada vez se una mejor percepción del Programa DOCENTIA, si bien es cierto que aunque todos los agentes que intervienen en el Programa están satisfechos con el mismo, en el caso del profesorado la satisfacción es inferior no llegando al objetivo marcado.

Propuestas de acciones de mejora:

Las que se están llevando a cabo dentro del plan de mejoras de 2025 y de las cuales se obtendrá resultado el curso 25-26.



Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones
PAC18	PAC18-IN02: Tiempo de respuesta de resolución de las incidencias sobre recursos materiales y servicios enviadas al CAU por curso académico	–	–	–	–	
	PAC18-IN05: Satisfacción media del PTGAS con las instalaciones e infraestructuras por curso académico	8	4,05	3,97	7,40	En el curso 2024-2025 se introduce un cambio en la escala Likert, que pasa de un rango de 1 a 5 a uno de 1 a 10

Análisis de los resultados de los indicadores:

Actualmente, no es posible disponer de información sobre el indicador PAC18-IN02: Tiempo de respuesta de resolución de las incidencias sobre recursos materiales. Se trata de un indicador que está en proceso de implantación en el Centro de Atención de Usuarios (CAU).

En el curso 2024-2025 se produce un cambio en la escala de valoración utilizada en las encuestas de satisfacción, pasando de un rango de 1 a 5 a otro de 1 a 10. La satisfacción media del PTGAS con las instalaciones e infraestructuras, en el curso 2024-2025, se sitúa en 7,40, un valor muy próximo a la meta establecida de 8, por lo que, por el momento, no se consideran necesarias acciones de mejora.

Propuestas de acciones de mejora:

Continuar con la implantación de los cambios en la estructura interna del CAU, ampliando el plazo de ejecución previsto en el plan de mejoras, con el objetivo de poder explotar los datos contenidos en su base de datos.

Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones
---------	-------------	------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	---------------



PAC19	PAC19-IN04: Satisfacción media del profesorado con la Universidad por curso académico	8	3,95	4,04	8,16	En el curso 2024-2025 se introduce un cambio en la escala Likert, que pasa de un rango de 1 a 5 a uno de 1 a 10
	PAC19-IN05: Satisfacción media del PTGAS por curso académico	8	3,83	3,89	7,49	En el curso 2024-2025 se introduce un cambio en la escala Likert, que pasa de un rango de 1 a 5 a uno de 1 a 10
	PAC19-IN12: Porcentajes de participación en las encuestas de satisfacción del profesorado con el título y con la Universidad por curso académico	40%	46,30%	39,63%	32,24%	
	PAC19-IN13: Porcentajes de participación en las encuestas de satisfacción del PTGAS por curso académico	40%	36,67%	42,50%	34,18%	

Análisis de los resultados de los indicadores:

En el curso 2024-2025 se introduce un cambio en la escala de valoración empleada en las encuestas de satisfacción. La escala Likert pasa de un rango de 1 a 5 a uno de 1 a 10, lo que impide establecer comparaciones directas con los cursos anteriores.

En relación con los resultados, el indicador PAC19-IN04, que mide la satisfacción media del profesorado con la Universidad, alcanza en el curso 2024-2025 un valor de 8,16, superando la meta establecida de 8. Por su parte, el indicador PAC19-IN06, correspondiente a la satisfacción del PTGAS, también presenta un resultado positivo (7,49), aunque todavía por debajo del objetivo fijado en 8.

En cuanto a la participación en las encuestas de satisfacción, se observa un descenso en la participación del PDI (PAC19-IN12), que pasa del 39,63% en 2023-2024 al 32,24% en 2024-2025, alejándose de la meta del 40%. Asimismo, la participación del PTGAS (PAC19-IN13) disminuye del 42,50% en 2023-2024 al 34,18% en 2024-2025, sin alcanzar el objetivo establecido.

Propuestas de acciones de mejora:



Con el objetivo de mejorar los porcentajes de respuesta, se propone mantener las siguientes acciones:

- Celebrar sesiones con los delegados de estudiantes al comienzo de curso para explicar el sistema de calidad y la importancia de conocer acerca de su satisfacción y sugerencias para la mejora.
- Mantener el seguimiento activo durante el periodo en que las encuestas están abiertas, enviando recordatorios por correo electrónico en caso de ser necesario.

Proceso	Indicadores	Meta	Valor obtenido (curso 22-23)	Valor obtenido (curso 23-24)	Valor obtenido (curso 24-25)	Observaciones ²
PAC21	PAC21-IN01: Número de incidencias relativas a la página Web por curso académico	100	-	-	600	Actualmente no se puede registrar. En proceso de implantación de un sistema CAU. El dato es una estimación basada en los correos electrónicos recibidos en la cuenta de web@upsa.es
	PAC21-IN02: Número de visitas de la página web (usuarios externos)	Crecimiento o en torno a un 5%	2.285.834	2.243.142	1.726.531	
	PAC21-IN03: Número de noticias y entrevistas publicadas en la Web por curso académico	180-200	184	181	228	

² Este campo aporta información sobre la forma en que se recoge o calcula el indicador. No debe cumplimentarse.



PAC21-IN04: Número de visualizaciones de redes sociales institucionales por curso académico	Incremento de 10/20%	1.698.583	2.742.374	4.728.523	
PAC21-IN05: Número de interacciones de redes sociales institucionales por curso académico	Incremento de 10/20%	62.325	177.002	159.868	
PAC21-IN07: Actualización/Revisión de contenidos especificados en la check-list en tiempo		–	–	–	Indicador incorporado tras la revisión del Sistema en septiembre de 2025. La recopilación de datos comenzará en el curso 2025-2026.

Análisis de los resultados de los indicadores:

El indicador PAC21-IN03 ha superado la meta establecida (200) y el incremento es sumamente destacable con 28 noticias más (+25,9 %). Este indicador refleja un aumento significativo y constante en los periodos analizados, por lo que marca una tendencia ascendente.

El indicador PAC21-IN04 presenta el incremento más destacado cuantitativamente, sumando 1.986.149 visualizaciones (+72,42%), por lo que se cumple el objetivo establecido. Este aumento se debe principalmente a la apuesta por el contenido audiovisual en las redes sociales institucionales y, por consiguiente, una mayor visualización de los usuarios. Es indudable que la apertura de la red TikTok ha contribuido de manera sustancial en este incremento.

Por su parte, el indicador PAC21-IN05 ha descendido en 17.134 interacciones (-9,68 %). Es decir, sus usuarios no emiten mensajes como "me gusta", comentarios, compartidos, guardados y clics. El *engagement* con los perfiles ha decrecido. En este sentido, podríamos promover algún concurso para potenciar así las interacciones de usuarios.

Los tres indicadores están directamente relacionados con la agenda institucional del Equipo Rectoral, así como con las actividades y acciones desarrolladas por las Facultades y Servicios de la Universidad.

Las metas de los valores obtenidos en un futuro análisis es mantener las cifras actuales o alcanzar un incremento de un 10%. Serían las siguientes:



Indicador PAC21-IN03: 200-210

Indicador PAC21-IN04: incremento de un 10 %

Indicador PAC21-IN05: incremento de un 10 %

Adicionalmente, cabe resaltar que el número de visualizaciones en RRSS aumentó notablemente por los cambios en el algoritmo que ha favorecido el contenido vertical que optimizamos para Instagram y TikTok.

En relación con el indicador PAC21-IN01, el número de incidencias es muy elevado, al tratarse de una estimación no es muy significativo por lo que no es posible realizar un análisis real de la situación; por ello, se implementará un sistema de registro que permita identificar y clasificar este tipo de incidencias para lo que se define una meta más realista para futuros cursos.

En cuanto al indicador PAC21-IN02, se observa que no se ha cumplido la meta establecida. Se estima que la bajada de visitas a la web es debido a la aparición de los metabuscadores de LLMs.

Se establecen acciones de mejora para paliar las desviaciones detectadas.

Propuestas de acciones de mejora:

Se establece una nueva forma de gestión de la página web para lo que se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Realización de auditoría técnica SEO de la web de producto.
- Desarrollo de una normativa específica de la web.
- Proyecto de mejora de las páginas de producto de la web: optimización y estructura.
- Integrar en este proceso de calidad a CSI para control de la parte de funcionamiento técnico de la web.
- Crear un sistema CAU o alternativo (Jira o similar) para la gestión de peticiones e incidencias de la web.
- Incorporación de un nuevo perfil en el departamento de Marketing que liderará el proyecto bajo la Dirección de Marketing.



4. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAS DEL SAIC DE LA UPSA 2025

Origen ³	Objetivo	Acciones ⁴	Responsable/ es de cada acción	Plazos de ejecución de cada acción	Indicadores de seguimiento	Metas	Grado de cumplimiento del objetivo	Observaciones ⁵
Análisis de indicadores PAC07. Gestión de Prácticas	25-UPSA.OPM1.- Evitar posibles errores en la comunicación de altas a la Seguridad Social	25-UPSA.OPM1-A1. Reforzar los mecanismos de comprobación y validación del número de la Seguridad Social (NUSS) aportado por el estudiante en el proceso de matrícula por parte del Servicio de Información al Estudiante.	Servicio de Información al Estudiante	Marzo 2025-enero 2026	Número de incidencias en altas en la SS para la realización de prácticas	0	Se han cumplido las acciones, pero no se ha conseguido la meta de 0 incidencias.	Desde septiembre de 2025 hasta enero de 2026 se han registrado 3 incidencias en las altas en la Seguridad Social; si ampliamos el periodo hasta marzo de 2026, el total asciende a 17 incidencias. Prevemos que hasta septiembre de 2026 (fecha en la que finaliza el curso académico 2025-2026) habrá más incidencias.
		25-UPSA.OPM1-A2. Creación de un apartado en la página web de la UPSA denominado “Prácticas académicas” con un desplegable titulado “Documentación necesaria para la gestión de las prácticas” Garantizar la actualización y publicación en la web de las Normativas de Prácticas Externas de los Títulos.	UNEP/ Marketing	Curso académico 2025-2026				

³ Indicar de dónde procede la propuesta de mejora, revisión de procesos SAIC, revisión de autoinformes de seguimiento, recomendaciones de informes de evaluación, decisiones de Comisión de Calidad del Centro, Acuerdos de Consejo de Facultad, otros...

⁴ Código de colores: **Verde**: acción ejecutada; **Naranja**: acción no ejecutada; **Blanco**: acción en ejecución.

⁵ Analizar si se han desarrollado las acciones y se ha cumplido el objetivo



	25-UPSA.OPM2.- Concienciar de la importancia de que los datos se ajusten a la realidad y de que las comunicaciones sobre las prácticas se realicen en plazo.	25-UPSA.OPM2-A1. Realización de formaciones y tutorías dirigidas a estudiantes, tutores académicos y/o coordinadores de prácticas.	UNEP	Septiembre 2025-marzo 2026			Conseguido	Desde septiembre de 2025 a marzo de 2026 hemos realizado un total de 59 tutorías a coordinadores de prácticas, 17 a tutores académicos y 13 jornadas de formación a estudiantes.
Análisis de indicadores del PAC10. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones PAC19. Satisfacción de los grupos de interés	25-UPSA.OPM3.- Potenciar el uso del buzón y establecer mecanismos para darlo a conocer. PAC19.O5.- Mejorar la tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción	25-UPSA.OPM3-A1. Celebrar sesiones con los delegados de estudiantes al comienzo de curso para explicar el sistema de aseguramiento interno de la calidad y la importancia de conocer su satisfacción y sugerencias para la mejora.	Unidad Técnica de Calidad	Diciembre 2025	Número de sugerencias y quejas recibidas a través del buzón	15		No se han podido desarrollar las sesiones con los delegados, por lo que no se puede analizar la efectividad de esta acción en el cumplimiento del objetivo. Por otro lado, las sesiones con los responsables de los órganos de calidad sí se han llevado a cabo en aquellos casos en los que ha habido un cambio de decanato.
		25-UPSA.OPM3-A2. Celebración de jornadas sobre el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la UPSA con responsables de órganos de calidad de los centros	Unidad Técnica de Calidad	En cambios de decanato	Porcentaje de respuestas de en encuestas de satisfacción de estudiantes con la titulación/ PDI y PTGAS	>40%		



Análisis de indicadores PAC19. Satisfacción de los grupos de interés	25-UPSA.OPM4.- Prevenir las dificultades de acceso a los cuestionarios y generar más confianza en los estudiantes acerca del anonimato de las respuestas.	25-UPSA.OPM4-A1 Analizar la posibilidad de utilizar diferentes mecanismos para la gestión de encuestas y adoptar la solución más adecuada.	Unidad Técnica de Calidad/ CSI	Septiembre 2025- junio 2026	Número de incidencias durante la realización de encuestas	0		Se han reforzado los mecanismos para la gestión de encuestas mediante el establecimiento de directrices específicas para determinar el acceso y otras cuestiones que afectan al correcto funcionamiento. Esta medida ya se ha puesto en marcha, sin embargo, hasta que no finalice el periodo de encuestación no será posible conocer el número de incidencias. Por otro lado, como se indicaba anterior mente, no ha sido posible realizar las sesiones con los delegados al inicio del curso.
		25-UPSA.OPM3-A1. Celebrar sesiones con los delegados de estudiantes al comienzo de curso para explicar el sistema de calidad y la importancia de conocer su satisfacción y sugerencias para la mejora.	Unidad Técnica de Calidad	Diciembre 2025- marzo 2026	Porcentaje de respuesta en encuestas de satisfacción de estudiantes con la titulación	>40%		
	25-UPSA.OPM5.- Mejorar la tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción	25-UPSA.OPM5-A1. Mantener el seguimiento activo durante el periodo en que las encuestas están abiertas, enviando recordatorios por correo electrónico en caso de ser necesario.	Unidad Técnica de Calidad	Durante la campaña de encuestación	Porcentaje de respuesta en encuestas de satisfacción de estudiantes con la titulación/ de profesorado/d e PTGAS	>40%		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución.
Análisis de indicadores PAC17. Evaluación de la	25-UPSA.OPM6.- Mejorar la satisfacción de todos los agentes implicados	25-UPSA.OPM6-A1.- Poner en marcha nuevas medidas informativas con todos los agentes, aumentando los momentos de comunicación con cada uno de ellos	VOAPC	Curso 2025-2026	Media global de satisfacción con el programa de	Alumnado: 8 Profesorado: 8 Responsables: 8,5		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución



actividad docente					todos los agentes			
	25-UPSA.OPM7.- Mejorar la participación de los agentes implicados	25-UPSA.OPM7-A1.- Implementar más acciones informativas e informaciones más directas a cada uno de ellos que nos permitan hacer llegar la importancia del proceso.	VOAPC	Curso 2025-2026	Porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción.	Alumnado: 50% Profesorado: 75% Responsables: 75%		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución
	25-UPSA.OPM8.- Mejorar la satisfacción del profesorado y responsables académicos.	25-UPSA.OPM8-A1.- Poner a disponer del profesorado toda la documentación antes de comenzar a elaborar su autoinforme. Modificación del cronograma.	VOAPC	Curso 2025-2026	Media global de satisfacción con el programa de todos los agentes	Profesorado: 8 Responsables: 8,5		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución
				Media de satisfacción del ítem 11 de la encuesta de satisfacción del profesorado	4			
				Media de satisfacción en el ítem 12 de la encuesta de satisfacción de los responsables	4			



		25-UPSA.OPM8-A2.- Continuar insistiendo en el curso de formación y, dentro de este, en las cuestiones que pueden ayudar a clarificar las distintas dimensiones evaluadas y los criterios de evaluación que se siguen.	VOAPC	Curso 2025-2026	Media de satisfacción en los ítems 1, 4, 5, 6, 7 de la encuesta de satisfacción del profesorado	Alcanzar una media de 8 en esos ítems		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución
	25-UPSA.OPM9.- Mejorar la participación del estudiantado.	25-UPSA.OPM9-A1.- Poner en marcha nuevas medidas de formación e información dirigidas de forma más específica al estudiantado.	VOAPC	Curso 2025-2026	Porcentaje de participación	65%		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución
		25-UPSA.OPM9-A2.- Realizar una modificación en el cuestionario de satisfacción con el programa DOCENTIA que responden los alumnos para evitar imprecisiones.	VOAPC	Curso 2025-2026.	Porcentaje de participación	65%		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución
					Media global de satisfacción	3,8		
Informe de revisión PAC14. Plan de formación del PDI y del PTGAS	25-UPSA.OPM10. Ordenar y planificar la formación ofertada al PTGAS y PDI	25-UPSA.OPM10-A1.- Elaborar un Plan de Formación para el PTGAS consensuada con todos los responsables de los departamentos y otro de formación para el PDI estable en el tiempo	Recursos Humanos. Plan para PTGAS	PTGAS: Segundo semestre del curso 2025/2026	Número de PTGAS que participa en las formaciones ofertadas respecto al total del PTGAS	>53		En relación con las acciones planteadas para la consecución del objetivo, el plan de Formación para el PTGAS se encuentra actualmente en proceso de elaboración, dado que su plazo de ejecución estaba previsto para segundo semestre del curso 2025-2026. Se ha comenzado con la recopilación de las necesidades de los



					Satisfacción media con la formación ofertada al PTGAS por curso académico.	8		diferentes servicios para la elaboración del plan.
					Número de PTGAS por departamento que participa en las formaciones ofertadas con respecto al Plan de Formación consensuado	>30%		En relación con el plan de formación del PDI, se ha cumplido el objetivo, habiéndose aprobado dicho plan por la Junta Permanente de Gobierno de la Universidad.
			Centro de Enseñanzas Propias. Plan PDI	Febrero 2026	Publicación de plan de formación	Plan elaborado y aprobado		
Informe de seguimiento anual de la Facultad de Informática 2023-2024	25-UPSA.OPM11. Incorporar mecanismos para controlar que la información pública está actualizada	25-UPSA.OPM11-A1.- Utilizar una check-list para facilitar la comprobación de que toda la información es correcta y está publicada a tiempo	Centros y Servicios Centrales de la UPSA	Julio 2026	Número de ítems de información actualizados en fechas establecidas	Todos los ítems actualizados		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución



Informe de revisión PAC16. Política de profesorado	25-UPSA.OPM12. Mejorar el baremo de contratación del profesorado asociado	25-UPSA.OPM12-A1. Estudio de la posibilidad de modificar la baremación de contratación de profesorado asociado.	VOAPC	Curso 2026-2027	Porcentaje de profesor asociado contratado conforme a los nuevos baremos ajustados a la definición LOSU sobre profesor asociado del total de profesor asociado	100%		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución
Análisis de indicadores PAC06. Gestión de la movilidad	25-UPSA.OPM13. Aumentar y fomentar la participación por parte de PDI y PTGAS de la UPSA en programas de movilidad internacional para realizar estancias de docencia o formación.	25-UPSA.OPM13-A1.- Campañas de difusión de las convocatorias de movilidad.	Oficina de Movilidad y Cooperación Internacional	Curso 2026-2027	Porcentaje de PDI que participa en programas de movilidad respecto del total de PDI que puede realizar movilidad.	Mantener los niveles actuales de estancias de docencia o formación		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución
		25-UPSA.OPM13-A2. Crear contacto y sinergias entre el PTGAS y PDI de la UPSA con los participantes de la Semana Internacional organizada por la UPSA.	Oficina de Movilidad y Cooperación Internacional	2025-2027	Porcentaje de PTGAS que participa en programas de movilidad respecto del total de PTGAS que			Esta acción se encuentra actualmente en ejecución



					puede realizar movilidad.			
Análisis de indicadores PAC09. Becas y ayudas	25-UPSA.OPM14. Concesión del 100% de las becas UPSA ofertadas	25-UPSA.OPM14-A1.- Aumentar la difusión de las becas en las Facultades	Servicio de Becas	Marzo-mayo 2026	Número de becas cubiertas respecto del total de ofertadas	100%		Esta acción se encuentra actualmente en ejecución
Informe de revisión PAC17. Evaluación de la actividad docente	25-UPSA.OPM15. Mejorar la identificación de las evidencias señaladas en los procesos	25-UPSA.OPM15-A1.- Codificar las evidencias siguiendo el modo PACXX-EYY	Unidad Técnica de Calidad	Noviembre de 2025	Porcentaje de evidencias codificadas	100%	Cumplido. Se han codificado el 100% de las evidencias del SAIC.	
Análisis de indicadores PAC18. Gestión de los recursos materiales y servicios de apoyo	25-UPSA.OPM16. Explotar la información que contiene la base de datos del CAU	25-UPSA.OPM16-A1.- Implantar cambios en la estructura interna del CAU	CSI	Marzo 2026	Acceso a indicadores de incidencias por categoría del CAU.	Si/No	No se ha cumplido	El sistema para explotar la información que contiene el CAU, continúa en implantación



5. PLAN DE MEJORAS DEL SAIC DE LA UPSA 2026

Origen ⁶	Objetivo	Acciones	Responsable/ es de cada acción	Plazos de ejecución de cada acción	Indicadores de seguimiento	Metas	Grado de cumplimiento del objetivo	Observaciones
Análisis de indicadores PAC07. Gestión de Prácticas	25-UPSA.OPM1.- Evitar posibles errores en la comunicación de altas a la Seguridad Social	25-UPSA.OPM1-A1. Reforzar los mecanismos de comprobación y validación del número de la Seguridad Social (NUSS) aportado por el estudiante en el proceso de matrícula por parte del Servicio de Información al Estudiante.	Servicio de Información al Estudiante	Abril 2026- enero 2027	Número de incidencias en altas en la SS para la realización de prácticas	0		
	25-UPSA.OPM2.- Concienciar de la importancia de que los datos se ajusten a la realidad y de que las comunicaciones sobre las prácticas se realicen en plazo.	25-UPSA.OPM2-A1. Realización de formaciones y tutorías dirigidas a estudiantes, tutores académicos y/o coordinadores de prácticas.	UNEP	Septiembre 2026-marzo 2027				

⁶ Indicar de dónde procede la propuesta de mejora, revisión de procesos SAIC, revisión de autoinformes de seguimiento, recomendaciones de informes de evaluación, decisiones de Comisión de Calidad del Centro, Acuerdos de Consejo de Facultad, otros...



Origen ⁶	Objetivo	Acciones	Responsables de cada acción	Plazos de ejecución de cada acción	Indicadores de seguimiento	Metas	Grado de cumplimiento del objetivo	Observaciones
Análisis de indicadores del PAC10. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	25-UPSA.OPM3.- Potenciar el uso del buzón y establecer mecanismos para darlo a conocer.	25-UPSA.OPM3-A1. Celebrar sesiones con los delegados de estudiantes al comienzo de curso para explicar el sistema de aseguramiento interno de la calidad y la importancia de conocer su satisfacción y sugerencias para la mejora.	Unidad Técnica de Calidad	Diciembre 2026	Número de sugerencias y quejas recibidas a través del buzón	15		
Análisis de indicadores PAC19. Satisfacción de los grupos de interés	25-UPSA.OPM4.- Prevenir las dificultades de acceso a los cuestionarios y generar más confianza en los estudiantes acerca del anonimato de las respuestas.	25-UPSA.OPM3-A1. Celebrar sesiones con los delegados de estudiantes al comienzo de curso para explicar el sistema de calidad y la importancia de conocer su satisfacción y sugerencias para la mejora.	Unidad Técnica de Calidad	Diciembre 2026- marzo 2027	Porcentaje de respuesta en encuestas de satisfacción de estudiantes con la titulación	>40%		
Análisis de indicadores PAC18. Gestión de los recursos materiales y servicios de apoyo	25-UPSA.OPM16. Explotar la información que contiene la base de datos del CAU	25-UPSA.OPM16-A1.- Implantar cambios en la estructura interna del CAU	CSI	Junio 2026	Acceso a indicadores de incidencias por categoría del CAU.	Si/No		



Origen ⁶	Objetivo	Acciones	Responsable/ es de cada acción	Plazos de ejecución de cada acción	Indicadores de seguimiento	Metas	Grado de cumplimiento del objetivo	Observaciones
Análisis de indicadores PAC21. Gestión de la información pública y rendición de cuentas	26-UPSA.OPM1. Disminuir el número de incidencias sobre gestión de la web de la UPSA.	26-UPSA.OPM1-A1.- Realización de auditoría técnica SEO de la web de producto	Marketing	Junio 2026	Número de incidencias relativas a la página Web por curso académico	100		
		26-UPSA.OPM1-A2.- Desarrollo de una normativa específica de la web.	Marketing/ Gerencia	Abril 2026				
		26-UPSA.OPM1-A3.- Integrar a CSI para control de la parte de funcionamiento técnico de la web.	Marketing/CSI	Abril 2026				
		26-UPSA.OPM1-A4.- Crear un sistema para la gestión de peticiones e incidencias de la web.	CSI	Septiembre 2026				
		26-UPSA.OPM1-A5.- Incorporación de un nuevo perfil en el departamento de Marketing para liderar el proyecto bajo la Dirección de Marketing.	Gerencia	Abril 20206				