



Universidad  
Pontificia  
de Salamanca

## PAC01. VERIFICACIÓN Y MODIFICACIÓN DE TITULACIONES

Historial de modificaciones				
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Revisado por	Aprobado por
00	Octubre 2023	Versión inicial		
01	Mes / Año			
02	Mes / Año			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Unidad Técnica de Calidad		



## 1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es definir las fases a seguir internamente para el diseño y verificación de los programas formativos oficiales de grado, máster y doctorado, así como para su modificación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a los títulos oficiales de grado, máster y doctorado de la UPSA, y a las nuevas propuestas de titulaciones al Consejo de Universidades.

## 3. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de la calidad.
- Clasificación de las modificaciones de títulos oficiales universitarios en coordinación con los procedimientos contemplados por la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, de ACSUCY, julio de 2022.
- Guía para la tramitación de modificaciones no sustanciales de ACSUCYL, julio de 2022.
- Orientaciones para la evaluación de los programas de doctorado de ACSUCYL, 2020.
- Protocolo de Evaluación para la inclusión de la mención dual. REACU, 2022.
- Protocolo de Evaluación para recorridos sucesivos. REACU, 2022.
- Estatutos de la UPSA, octubre de 2010.
- Guía de evaluación para la Verificación y Modificación sustancial de los planes de estudio. ACSUCYL, 2023 .
- Planificación procesos de evaluación de titulaciones oficiales UPSA. Febrero 2023.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### Verificación y modificación sustancial.

**Propuestas de nuevos títulos o modificación de los existentes.** La identificación de nuevas propuestas de las titulaciones oficiales puede proceder de cualquier miembro del PDI con dedicación estable, grupo de profesores o autoridad académica de la UPSA, quienes solicitan al Comité de Estrategia la valoración sobre la viabilidad estratégica.



En el caso de modificaciones sustanciales de las titulaciones ya existentes, el Comité de Aseguramiento de la Calidad del Título realizará una propuesta que será elevada a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del Centro. Las modificaciones que se planteen serán fruto del análisis de la titulación.

La solicitud de verificación se dirige en el mes de diciembre al vicerrectorado competente en materia de calidad, siguiendo el formato establecido en el documento "Solicitud de valoración técnica de nuevo título", quien, tras ser valorada por el Comité de Estrategia, hace llegar a los solicitantes de los nuevos títulos un informe que recoja las valoraciones realizadas en su seno.

**Notificación a la UTC.** Los presidentes de las Comisiones de Aseguramiento de la Calidad de los centros o los decanos o directores de centros propios o adscritos que no cuenten con dicha comisión notifican a la Unidad Técnica de Calidad (UTC) las nuevas titulaciones que quieren implantar durante la segunda quincena de febrero. La UTC evalúa si las propuestas de modificación son o no sustanciales e indica a los interesados cómo proceder en cada caso.

**Notificación a ACSUCYL.** La UTC notifica la relación de títulos universitarios oficiales que tienen previsto participar durante el curso académico siguiente en los procesos de verificación o de modificación sustancial, en el plazo previsto por la Agencia.

**Revisión y aprobación interna de propuestas.** Antes del 31 de mayo, el responsable del centro envía a la UTC para su revisión la memoria de verificación o la modificación sustancial del título.

Una vez que la propuesta es validada por la UTC, el centro lo eleva al órgano responsable de su aprobación, para posteriormente elevarlo al órgano de la universidad que determinen los estatutos para su aprobación.

**Solicitud de evaluación.** Antes del 30 de septiembre, la UTC vuelca la memoria de solicitud de verificación o modificación sustancial en la aplicación informática en la sede electrónica del Ministerio de Universidades para iniciar el trámite de evaluación.

Si es necesario subsanar algún aspecto de la memoria, el Ministerio se lo notifica a la universidad, quien a través de la UTC realiza la subsanación en los plazos establecidos con el apoyo del responsable del título si fuera necesario.

**Recepción informe provisional.** Realizada la evaluación por ACSUCYL, se recibe un informe provisional sobre el que la universidad podrá realizar alegaciones. Estas alegaciones son realizadas por los responsables de los



títulos con el asesoramiento de la UTC, y enviadas al Consejo de Universidades en el plazo para ello establecido, a través de la plataforma del Ministerio.

**Recepción del informe final de evaluación.** La universidad recibe de ACSUCYL el informe final de evaluación y posteriormente del Consejo de Universidades la notificación de verificación. Si esta es negativa, la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro analizará la oportunidad de recurrir la resolución, y decidirá si reclamar con el visto bueno del rectorado y contando con el apoyo de asesoría jurídica.

La notificación de verificación y resolución, es enviada por la UTC al decano, director del máster, en su caso, Escuela de Doctorado y Secretaría Técnica de la UPSA.

**Publicación en BOE.** La secretaría técnica comprueba la publicación en el BOE del acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba el establecimiento del carácter oficial del título y su registro en el RUCT y realiza los trámites oportunos para que el rector/a ordene la publicación del plan de estudios en el BOE. También, en el supuesto de que las modificaciones aceptadas afecten a los términos de la denominación del título o a la estructura del plan de estudios, se procederá a su publicación en el BOE.

**Comunicación a todos los servicios afectados.** La UTC, una vez aprobados los nuevos títulos o las modificaciones de los ya existentes, envía los informes de evaluación finales junto con las memorias de los títulos a Secretaría General, Secretaría Técnica, vicerrectorado competente en materia de ordenación académica, departamento de Marketing, departamento de Admisiones y responsables de los títulos para su conocimiento. Igualmente, los convocará a una reunión informativa para explicar el contenido de las memorias aprobadas y su influencia en el desarrollo de las titulaciones.

#### Modificaciones no sustanciales

**Análisis de la propuesta por UTC.** La UTC analiza las propuestas de modificación planteadas por los responsables de los títulos. Si se trata de una modificación no sustancial, ésta informará a los interesados. El presidente de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro correspondiente o el decano o director del centro propio o adscrito que no cuente con dicha comisión, enviará la propuesta de modificación emitida en el seno de la Comisión, a propuesta del Comité de Aseguramiento de la Calidad de la titulación. Dicha propuesta, junto con la modificación correspondiente en la memoria de verificación, será enviada a la UTC, antes del 1 de mayo, para su análisis, informe y envío a los órganos de gobierno de la universidad para su aprobación.



**Solicitud de valoración.** La UTC enviará solicitud a través de cualquier registro electrónico oficial a la Dirección de ACSUCYL, aportando además en su gestor documental las evidencias de aprobación de los órganos de gobierno de la universidad y el informe favorable del SAIC, antes del 30 de junio, para su valoración.

**Registro en aplicación y notificación.** Si se acepta la propuesta, la UTC incorporará las modificaciones a la memoria verificada a través de la aplicación del Ministerio de Universidades, y comunicará a ACSUCYL y a la Comunidad Autónoma la memoria modificada. Igualmente, comunicará a los responsables del título y del centro la aceptación o no de la modificación.

En función del tipo de modificación, la UTC enviará la memoria a Secretaría General, Secretaría Técnica, vicerrectorado competente en materia de ordenación académica, departamento de Marketing y departamento de Admisiones para su conocimiento.

## 5. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL PROCESO

- UTC: analizar las propuestas de memorias de verificación e indicar a los interesados cómo proceder en cada caso, dependiendo de si las propuestas de modificación son o no sustanciales. Facilitar a los responsables de las titulaciones asesoramiento técnico en la elaboración de las memorias. Tramitar el envío de solicitudes de verificación o de modificación al Consejo de Universidades y ACSUCYL a través de sus plataformas. Notificar las resoluciones de verificación o modificación a los responsables de los títulos y servicios implicados. Enviar la documentación generada durante el proceso de verificación o modificación a los responsables de los títulos.
- Comité de Estrategia: valorar la viabilidad estratégica de las solicitudes de verificación o modificación sustancial.
- Vicerrectorado competente en materia de calidad: enviar informe de valoración del Comité de Estrategia a los solicitantes de verificación o modificación sustancial de las titulaciones.
- Comisión de Aseguramiento de la Calidad de los centros: notificar a la UTC las propuestas de verificación y de modificaciones sustanciales y no sustanciales de las titulaciones. Elevar las propuestas de modificaciones al órgano de gobierno correspondiente de la universidad para su aprobación.



- Comité de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones: proponer a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro modificaciones sustanciales y no sustanciales de la titulación para la tramitación a los órganos correspondientes en cada caso.

- Junta Plenaria de Gobierno: aprobar las propuestas de los planes de estudios de verificación o modificación de titulaciones.

## **6. EVIDENCIAS**

PAC01-E01: Actas Comité de Estrategia.

PAC01-E02: Ejecución de acuerdos de la Junta Plenaria de Gobierno.

PAC01-E03: Informes de evaluación.

PAC01-E04: Memoria de verificación y modificación.

PAC01-E05: Actas de Comisiones de Aseguramiento de la Calidad de Centros.

PAC01-E06: Actas de Comités de Aseguramiento de la Calidad de Titulaciones.

## **7. INDICADORES**

PAC01-IN01: Nº de títulos verificados por curso académico.

PAC01-IN02: Nº de títulos modificados sustancialmente por curso académico.

PAC01-IN03: Nº de títulos modificados no sustancialmente por curso académico.

PAC01-IN04: Porcentaje de informes favorables/ desfavorables.

## **8. REVISIÓN DEL PROCESO**

El seguimiento y mejora de este proceso se realiza de forma anual y corresponde a la UTC quien propondrá, si procede, la modificación de algún aspecto del mismo al órgano competente en materia de calidad, y éste a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA.

La revisión del proceso se realizará conforme a la plantilla establecida para ello (PAC-PL01).

## **9. ANEXOS**

-Plantilla modelo elaboración memoria



Universidad  
Pontificia  
de Salamanca

## PAC02. REVISIÓN Y MEJORA DE TÍTULOS OFICIALES

Historial de modificaciones				
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Revisado por	Aprobado por
00	Octubre 2023	Versión inicial		
01	Mes / Año			
02	Mes / Año			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Unidad Técnica de Calidad		



## 1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es definir cómo se lleva a cabo la mejora continua de las titulaciones basada en la medición y análisis interno de los resultados y seguimiento de las acciones de mejora.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a los títulos oficiales de grado, máster y doctorado de la UPSA.

## 3. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de la calidad.

-Procedimiento de seguimiento de los títulos oficiales de Grado y Máster Universitario. ACSUCYL, diciembre 2017.

-Manual de evaluación para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos oficiales de Doctorado. ACSUCYL, julio 2020.

-Orientaciones y preguntas frecuentes sobre el seguimiento y la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Doctorado. ACSUCYL, julio 2020.

-Protocolo de evaluación para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales de Grado y Máster Universitario. REACU, marzo 2022.

-Protocolo de evaluación para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los programas de doctorado conducentes a la obtención del título oficial de Doctora o Doctor. REACU, marzo 2022.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**Solicitud de datos para seguimiento.** Anualmente, en la segunda quincena de julio, la Unidad Técnica de Calidad (UTC) solicita al Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos y a la Escuela de Doctorado que le remitan, antes del 1 de octubre, los indicadores de calidad de todos los títulos.

**Notificación a las titulaciones de participación en el proceso de seguimiento interno.** Recibidos los indicadores, la Unidad Técnica de Calidad, comunica a los distintos presidentes de los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones su participación en el proceso, enviándoles en la primera semana de octubre la plantilla de autoinforme y documentación para





facilitar su redacción. Entre ella, los principales indicadores necesarios para el análisis y la elaboración del autoinforme.

**Elaboración de autoinforme y aprobación.** Elaborado y aprobado el autoinforme por el Comité de Aseguramiento de la Calidad de cada título, es enviado a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro para su conocimiento y seguimiento. Los planes de mejora de cada titulación servirán de base para la elaboración de los planes de mejora que elabora el centro con carácter anual.

**Remisión de autoinformes para evaluación externa y/o rendición de cuentas.** Durante la primera semana de febrero, los presidentes de los Comités de Aseguramiento de la Calidad de cada título remiten a ACSUCYL para su valoración el informe de seguimiento y las evidencias derivadas del mismo, a través del gestor documental ALFRESCO, para su evaluación. Igualmente, informan a la UTC de que se han enviado los informes para evaluación externa, en su caso.

**Informes de evaluación externa.** En caso de que ACSUCYL realice evaluación externa de seguimiento, los informes emitidos por ésta serán archivados en la UTC y por los responsables de las titulaciones y analizados en el seno del Comité de Calidad del Título y de la Comisión de Calidad del Centro.

## 5. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL PROCESO

-UTC: facilitar los indicadores de calidad a los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones y publicar en la web un resumen de los principales.

- Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones: analizar el desarrollo de la titulación y elaborar y aprobar el autoinforme de seguimiento interno anual.

- Comisión de Aseguramiento de la Calidad de centro: realizar el seguimiento de las titulaciones y sus planes de mejora a través de los informes de seguimiento aprobados por el Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones.

- Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos: facilitar a la UTC los indicadores de calidad para su difusión a los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones y publicar en la web.



-Escuela de Doctorado: facilitar a la UTC los indicadores de calidad para su difusión a los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones y publicar en la web.

## **6. EVIDENCIAS**

PAC02-E01: Autoinforme de seguimiento.

PAC02-E02: Acta Comité de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones.

PAC02-E03: Acta Comisión de Aseguramiento de la Calidad de los centros.

PAC02-E04: Informes de evaluación externa de seguimiento.

## **7. INDICADORES**

PAC02-IN01: Cumplimiento de plazos en entrega de autoinforme a ACSUCYL.

PAC02-IN02: Porcentaje de informes de seguimiento externo favorables/desfavorables.

## **8. REVISIÓN DEL PROCESO**

El seguimiento y mejora de este proceso se realiza de forma anual y corresponde a la UTC quien propondrá, si procede, la modificación de algún aspecto del mismo al órgano competente en materia de calidad, y éste a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA.

La revisión del proceso se realizará conforme a la plantilla establecida para ello (PAC-PL01).

## **9. ANEXOS**

-Plantilla modelo elaboración de autoinforme.

-Plantilla anexos autoinforme.



Universidad  
Pontificia  
de Salamanca

## PAC03. RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES

Historial de modificaciones				
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Revisado por	Aprobado por
00	Octubre 2023	Versión inicial		
01	Mes / Año			
02	Mes / Año			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Unidad Técnica de Calidad		



## 1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es definir las fases que se siguen para gestionar la renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales, garantizando el seguimiento y mejora continua de las mismas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a los títulos oficiales de grado, máster y doctorado de la UPSA que no se impartan en centros acreditados institucionalmente.

## 3. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de la calidad.
- Protocolo de evaluación para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales de Grado y Máster Universitario, conforme al Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre., REACU, marzo 2022.
- Manual de evaluación para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos oficiales de Doctorado.
- Orientaciones y preguntas frecuentes sobre el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos oficiales de Doctorado. (903 kbytes)
- Protocolo de evaluación para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los programas de doctorado conducentes a la obtención del título oficial de Doctora o Doctor. REACU, marzo 2022.
- Guía del proceso general de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales. ACSUCYL, 2023 .
- Pautas para el desarrollo de la evaluación y la visita en la renovación de acreditación de títulos oficiales. ACSUCYL, octubre 2016.
- Manual de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de grado y máster. ACSUCYL, noviembre de 2021.
- Modelo de autoinforme de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de grado y máster. ACSUCYL, 26 de junio de 2018.
- Orientaciones para la evaluación en la renovación de acreditación de títulos tras la 1ª renovación de su acreditación inicial, ACSUCYL, 26 de junio de 2018.
- Orientaciones para el diseño y la evaluación de los programas de estudios simultáneos para cursar dos títulos oficiales universitarios del mismo ciclo “dobles títulos”. ACSUCYL, julio de 2018.



#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**Comunicación y sesión informativa.** Cada curso académico ACSUCYL comunica a la universidad mediante correo electrónico la relación de títulos que deben renovar su acreditación para que ésta confirme dicha información. Una vez recibida la comunicación, la Unidad Técnica de Calidad (UTC) comunica vía correo electrónico en la primera quincena de junio a decanos y presidentes de Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones la previsión de títulos que participarán en el proceso de renovación de la acreditación y les convoca para explicarles el desarrollo del proceso.

**Solicitud de datos para autoinformes.** En el mes de julio, la UTC solicita al Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos y a la Escuela de Doctorado que le remita antes del 1 de octubre los indicadores de calidad de los títulos que participarán en el proceso de renovación de la acreditación.

Durante la primera semana de octubre la UTC envía a los decanos y a los presidentes de los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones participantes en el proceso de renovación de la acreditación los indicadores de calidad de los cinco últimos cursos académicos junto a documentos varios que faciliten la elaboración del autoinforme tales como normativa del proceso o plantillas del modelo y anexos del autoinforme.

El Comité de Aseguramiento de la Calidad de la titulación, una vez elaborado el Autoinforme envía a la UTC, antes del 1 de noviembre, junto a las evidencias derivadas del mismo para su revisión. Tras esta revisión, la UTC realiza las sugerencias oportunas a los presidentes de los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones, que podrán someterse a consideración de dichos comités, antes de su aprobación definitiva por parte de los mismos. Los autoinformes de renovación de acreditación una vez aprobados, serán elevados a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro para su seguimiento.

**Remisión de autoinformes para evaluación externa.** La universidad, a través de la UTC, efectúa la solicitud de renovación de la acreditación al Consejo de Universidades mediante la aplicación correspondiente del Ministerio de Universidades, antes del 15 de diciembre.

**Visita al título de renovación de acreditación.** Con carácter previo a la visita al centro de impartición del título, la UTC difunde en el espacio web de los títulos en proceso de renovación de la acreditación el acceso a la Audiencia Abierta de ACSUCYL.



Recibidas las agendas de visita por parte de ACSUCYL, los responsables de los centros organizan a los diferentes colectivos y la logística para las visitas.

**Recepción informe provisional.** Realizada la evaluación por ACSUCYL, se recibe un informe provisional sobre el que la Universidad podrá realizar alegaciones. Estas alegaciones son realizadas por los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones con el visto bueno del responsable del centro.

**Recepción del informe final de evaluación.** El Consejo de Universidades notificará a la universidad la resolución de renovación de la acreditación, que podrá ser estimatoria si el informe de ACSUCYL es favorable, o desestimatoria si éste es desfavorable. En caso de ser desfavorable, el Comité de Aseguramiento de la Calidad de la titulación decidirá la oportunidad de recurrir esta decisión, con el visto bueno del responsable del centro, de Rectorado y el apoyo de Asesoría Jurídica.

Si finalmente resulta desfavorable a la renovación de la acreditación, tras la fase de recurso, la universidad actuará conforme al proceso PAC08 sobre extinción de titulaciones.

## 5. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL PROCESO

- Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones: analizar el desarrollo de la titulación y elaborar y aprobar el autoinforme de renovación de la acreditación elevarlo a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro.
- Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro: realizar el seguimiento de autoinformes de renovación de la acreditación e informes de evaluación.
- UTC: facilitar los indicadores de calidad a los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones y publicar en la web un resumen de los principales. Proporcionar asesoramiento técnico a los presidentes de los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones. Solicitar la renovación de la acreditación. Enviar la documentación generada durante el proceso de renovación de la acreditación a los órganos o servicios implicados.
- Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos: facilitar a la UTC los indicadores de calidad para su difusión a los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones y publicarlos en la web.



-Escuela de Doctorado: facilitar a la UTC los indicadores de calidad de los programas de doctorado para su difusión a los Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones y publicarlos en la web.

-Asesoría Jurídica: facilitar asesoramiento a los responsables de los títulos, si es necesario, en la fase de alegaciones o si se recurre la decisión de ACSUCYL.

## **6. EVIDENCIAS**

PAC03-E01: Autoinforme de renovación de la acreditación.

PAC03-E02: Actas Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones.

PAC03-E03: Actas Comisiones de Aseguramiento de la Calidad de los centros.

PAC03-E04: Alegaciones al informe provisional de renovación de la acreditación.

PAC03-E05: Recursos.

## **7. INDICADORES**

PAC03-IN01: Porcentaje de informes de renovación de la acreditación favorables/ desfavorables.

## **8. REVISIÓN DEL PROCESO**

El seguimiento y mejora de este proceso se realiza de forma anual y corresponde a la UTC quien propondrá, si procede, la modificación de algún aspecto del mismo al Órgano competente en materia de calidad, y éste a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA.

La revisión del proceso se realizará conforme a la plantilla establecida para ello (PAC-PL01).

## **9. ANEXOS**

-Plantilla modelo elaboración autoinforme

-Plantilla anexos



## PAC04. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Historial de modificaciones				
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Revisado por	Aprobado por
00	Octubre 2023	Versión inicial		
01	Mes / Año			
02	Mes / Año			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Unidad Técnica de Calidad		





## 1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es definir cómo se lleva a cabo la medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés para garantizar la mejora continua de las titulaciones oficiales.

## 2. ALCANCE

Este proceso afecta a los agentes implicados en titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado, concretamente a los siguientes grupos de interés: estudiantes, egresados, Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y empleadores.

## 3. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG, 2015).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).
- Encuesta de Población Activa (Instituto Nacional de Estadística).

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### Encuestas de evaluación del PDI

Se realizan encuestas para conocer la satisfacción de los estudiantes con el PDI que imparte docencia en los grados y másteres universitarios de la UPSA. Además, en el Grado en Enfermería se realiza una encuesta específica para el profesorado de centros clínicos y unidades asistenciales. Las encuestas están abiertas a la participación tanto de estudiantes de matrícula ordinaria como a estudiantes de intercambio que cursan sus estudios en la UPSA. Se realizan antes de la finalización del primer y segundo semestre.

### **Comunicación a los centros y comprobación de la aplicación informática.**

El vicerrectorado competente en materia de ordenación académica elabora al inicio de curso el calendario de evaluación y de los protocolos de actuación y difusión que deben seguirse e informa a los decanatos y direcciones de másteres para que planifiquen e inicien el proceso. Asimismo, el vicerrectorado competente en materia de ordenación académica informa del calendario de apertura y cierre de las encuestas al Centro de Servicios Informáticos (CSI),



quien se encarga de programar la aplicación y hacer las comprobaciones necesarias para la obtención fiable de los resultados.

**Planificación y envío de las encuestas.** Una vez realizada la comprobación, se hacen visibles las encuestas en el campus virtual para facilitar el acceso a los estudiantes. Los decanatos y direcciones de másteres comunican a los estudiantes el plazo de cumplimentación de las encuestas. En el caso de titulaciones presenciales, los decanatos y direcciones de másteres organizan las evaluaciones en el aula determinando el responsable de cada grupo y el momento en que han de realizarse las encuestas.

**Seguimiento de la participación.** Antes de la finalización del plazo de realización de las encuestas, el vicerrectorado competente en materia de ordenación académica consulta en la aplicación informática el porcentaje de participación para poder aplicar medidas correctoras, tales como ampliación del plazo, en caso de que dicho porcentaje no sea estadísticamente significativo.

**Obtención y envío de los resultados.** Finalizado el plazo de cumplimentación de las encuestas, el vicerrectorado competente en materia de ordenación académica extrae los datos recopilados, depura las posibles inconsistencias y obtiene los resultados individuales del profesorado, que se comparten con cada docente a través de Google Drive Institucional. Finalizado el curso académico, el vicerrectorado competente en materia de ordenación académica facilita a la Unidad Técnica de Calidad (UTC) los resultados de las encuestas por titulación, que son remitidos por la UTC a los presidentes de las Comisiones y los Comités de Aseguramiento de la Calidad, para que los analicen en el marco de sus competencias y establezcan acciones de mejora.

Asimismo, la UTC publica estos resultados en la página web a la finalización del curso.

Anualmente, la UTC elabora un informe global con los resultados de las titulaciones de grado y otro con los resultados de las titulaciones de máster. En los informes se recoge la evolución de las encuestas de los últimos seis años y se comparan los resultados con la media de la universidad. Estos datos son enviados a los presidentes de las Comisiones y los Comités de Aseguramiento de la Calidad, para que los analicen en el marco de sus competencias y establezcan acciones de mejora.

#### *Encuestas realizadas a los estudiantes*

Se realizan encuestas para conocer la satisfacción de los estudiantes con el título en el que están matriculados, con las prácticas externas curriculares y con los programas de movilidad, en su caso. Las encuestas se realizan antes de la



finalización del segundo semestre a los estudiantes de último curso de grado y máster y a todos los estudiantes de doctorado.

**Comunicación a los centros y comprobación de la aplicación informática.**

La UTC establece en el mes de octubre las fechas de realización de las encuestas de títulos oficiales de grado y máster e informa a los decanatos y responsables de las titulaciones para que planifiquen e inicien el proceso. Asimismo, la UTC informa del calendario de apertura y cierre de las encuestas al CSI, quien se encarga de programar la aplicación y hacer las comprobaciones necesarias para la obtención fiable de los resultados.

**Planificación y envío de las encuestas.** Una vez realizada la comprobación, se hacen visibles las encuestas en el campus virtual para facilitar el acceso a los estudiantes. En el caso de los títulos oficiales de doctorado, es la Escuela de Doctorado la encargada de planificar y gestionar el envío de las encuestas con el CSI.

En el caso de los estudiantes que participan en un programa de movilidad, el Servicio de Relaciones Internacionales es el encargado de planificar y gestionar el envío de las encuestas con el CSI.

**Seguimiento de la participación.** Antes de la finalización del plazo de realización de las encuestas, la UTC consulta en la aplicación informática el porcentaje de participación para poder aplicar medidas correctoras, tales como ampliación del plazo, en caso de que dicho porcentaje no sea estadísticamente significativo.

**Obtención y envío de los resultados.** Finalizado el plazo de cumplimentación de las encuestas, la UTC extrae los datos recopilados, depura las posibles inconsistencias y obtiene los resultados segmentados por titulación y modalidad. Los resultados de las encuestas son remitidos por la UTC a los presidentes de las Comisiones y los Comités de Aseguramiento de la Calidad para que los analicen en el marco de sus competencias y establezcan acciones de mejora.

Asimismo, la UTC publica estos resultados en la página web a la finalización del curso.

Anualmente, la UTC elabora un informe global con los resultados de las titulaciones de grado y otro con los resultados de las titulaciones de máster. En los informes se recoge la evolución de las encuestas de los últimos seis años y se comparan los resultados con la media de la universidad. Estos datos son enviados a los presidentes de las Comisiones y los Comités de Aseguramiento de la Calidad para que los analicen en el marco de sus competencias y establezcan acciones de mejora.



### Encuestas realizadas al PDI

En el caso de las titulaciones de grado y máster, se realizan encuestas para conocer la satisfacción del profesorado con los títulos en los que imparte docencia y con la universidad. En el caso de las titulaciones de doctorado, se realizan encuestas para conocer la satisfacción del profesorado con el programa correspondiente.

#### **Comunicación a los centros y comprobación de la aplicación informática.**

La UTC establece en el mes de mayo las fechas de realización de las encuestas de los títulos oficiales de grado, máster y doctorado e informa del calendario de apertura y cierre al CSI, quien se encarga de programar la aplicación y hacer las comprobaciones necesarias para la obtención fiable de los resultados. Una vez realizada la comprobación, el CSI hace visibles las encuestas en el campus virtual para facilitar el acceso al profesorado. La UTC comunica al profesorado contratado que imparte docencia en titulaciones oficiales de grado y máster y a los directores de máster el plazo de realización de las encuestas. En el caso del profesorado visitante de máster, son los propios directores de cada titulación los encargados de comunicarles las fechas de realización. En el caso de los títulos oficiales de doctorado, la Escuela de Doctorado envía al profesorado y a los directores de tesis un enlace web que les permita realizar la encuesta.

**Seguimiento de la participación.** Antes de la finalización del plazo de realización de las encuestas, la UTC consulta en la aplicación informática el porcentaje de participación de las titulaciones para poder aplicar medidas correctoras, tales como ampliación del plazo, en caso de que dicho porcentaje no sea estadísticamente significativo.

**Obtención y envío de los resultados.** Finalizado el plazo de cumplimentación de las encuestas, la UTC extrae los datos recopilados, depura las posibles inconsistencias y obtiene los resultados segmentados por titulación y universidad. Los resultados de las encuestas son remitidos por la UTC al Rectorado, vicerrectorado competente en materia de calidad, departamento de Recursos Humanos, presidentes de las Comisiones y Comités de Aseguramiento de la Calidad de los centros y titulaciones respectivamente para que los analicen en el marco de sus competencias y establezcan acciones de mejora.

Asimismo, la UTC publica estos resultados en la página web a la finalización del curso.

Anualmente, la UTC elabora un informe global con los resultados de las titulaciones de grado y otro con los resultados de las titulaciones de máster. En los informes se recoge la evolución de las encuestas de los últimos seis años y



se comparan los resultados con la media de la universidad. Estos datos también son enviados al Rectorado, vicerrectorado competente en materia de calidad, departamento de Recursos Humanos, presidentes de las Comisiones y Comités de Aseguramiento de la Calidad de los centros y titulaciones respectivamente para que los analicen en el marco de sus competencias y establezcan acciones de mejora.

#### Encuestas realizadas al PAS

Se realizan encuestas para conocer la satisfacción del PAS con la universidad.

**Comprobación de la aplicación informática.** La UTC establece en el mes de mayo las fechas de realización de la encuesta e informa del calendario de apertura y cierre al CSI, quien se encarga de programar la aplicación y hacer las comprobaciones necesarias para la obtención fiable de los resultados. Una vez realizada la comprobación, el CSI hace visible la encuesta en el campus virtual para facilitar el acceso y la UTC comunica al PAS por correo electrónico el plazo de realización de la encuesta.

**Seguimiento de la participación.** Antes de la finalización del plazo de realización de la encuesta, la UTC consulta en la aplicación informática el porcentaje de participación para poder aplicar medidas correctoras, tales como ampliación del plazo, en caso de que dicho porcentaje no sea estadísticamente significativo.

**Obtención y envío de los resultados.** Finalizado el plazo de cumplimentación de la encuesta, la UTC extrae los datos recopilados, depura las posibles inconsistencias y obtiene los resultados. Estos resultados son remitidos por la UTC al Rectorado, Vicerrectorado competente en materia de calidad, departamento de Recursos Humanos, presidentes de las Comisiones y Comités de Aseguramiento de la Calidad de los centros y titulaciones respectivamente, para su análisis y el establecimiento de posibles acciones de mejora. Estos resultados se publican en la página web a la finalización del curso.

Anualmente, la UTC elabora un informe que recoge la evolución de la encuesta durante los últimos seis años. Estos datos también son enviados al Rectorado, vicerrectorado competente en materia de calidad, departamento de Recursos Humanos, presidentes de las Comisiones y Comités de Aseguramiento de la Calidad de los centros y titulaciones respectivamente para su análisis y el establecimiento de posibles acciones de mejora.

#### Encuestas realizadas a los egresados

Se realizan encuestas para conocer la satisfacción de los egresados con el título en el que se graduaron. Las encuestas reflejan la realidad laboral y la



satisfacción con la titulación, dando respuesta a cuestiones sobre su situación laboral, características del puesto, nivel salarial, etc. Las encuestas de grado y máster se envían a los egresados del título al año y a los tres años y se realizan de forma anual. La encuesta de doctorado se envía a los tres años de la defensa de la tesis y se realiza de forma anual.

**Diseño y envío del cuestionario.** El Observatorio de Empleabilidad y Empleo diseña el cuestionario y establece en el mes de octubre las fechas de lanzamiento de las encuestas. Asimismo, solicita al Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos un registro de los datos de egresados de grado y máster y a la Escuela de Doctorado un registro de los datos de egresados de doctorado. Una vez obtenidos los registros, lanza la aplicación de cuestionarios.

**Seguimiento de la participación.** Antes de la finalización del plazo de realización de las encuestas, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo consulta en la aplicación informática el porcentaje de participación de las titulaciones para poder aplicar medidas correctoras, tales como el refuerzo telefónico o ampliación del plazo, en caso de que dicho porcentaje no sea estadísticamente significativo.

**Obtención y envío de los resultados.** Finalizado el plazo de cumplimentación de la encuesta, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo extrae los datos recopilados, depura las posibles inconsistencias y obtiene los resultados segmentados por titulación. Los resultados de las encuestas son remitidos por el Observatorio de Empleabilidad y Empleo a los presidentes de las Comisiones y los Comités de Aseguramiento de la Calidad de los centros y titulaciones respectivamente, para que los analicen en el marco de sus competencias y establezcan acciones de mejora.

Asimismo, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo remite los datos al vicerrector competente en materia de empleabilidad y a la UTC, y publica estos resultados en la página web a la finalización del curso.

Con los datos obtenidos de las encuestas de inserción laboral y empleadores, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo realiza informes globales para cada titulación que incluyen datos de inserción laboral, perspectivas de empleadores, comentarios sobre el contexto y la coyuntura, y propuestas de mejora y actuaciones futuras. Estos informes son remitidos a los presidentes de las Comisiones y los Comités de Aseguramiento de la Calidad de los centros y titulaciones respectivamente para que los analicen en el marco de sus competencias y establezcan acciones de mejora.



Asimismo, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo remite el informe al vicerrector competente en materia de empleabilidad y a la UTC. El informe también se envía al departamento de Comunicación para la difusión de datos en prensa y redes sociales.

#### Encuestas realizadas a los empleadores

Se realiza una encuesta para conocer la satisfacción de los empleadores con las titulaciones oficiales de grado y máster.

**Recogida de datos.** El Observatorio de Empleabilidad y Empleo elabora un listado de empleadores por titulación oficial de grado y máster que se actualiza cada curso académico. El listado recoge datos facilitados por los responsables de las prácticas en cada facultad, el departamento Alumni y por los convenios recogidos en la base de datos de Rectorado.

**Diseño y envío del cuestionario.** El Observatorio de Empleabilidad y Empleo diseña el cuestionario y lanza la aplicación de cuestionarios.

**Seguimiento de la participación.** Antes de la finalización del plazo de realización de la encuesta, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo consulta en la aplicación informática el porcentaje de participación para poder aplicar medidas correctoras, tales como el refuerzo telefónico o ampliación del plazo, en caso de que dicho porcentaje no sea estadísticamente significativo.

**Obtención y envío de los resultados.** Finalizado el plazo de cumplimentación de la encuesta, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo extrae los datos recopilados, depura las posibles inconsistencias y obtiene los resultados segmentados por titulación. Los resultados de las encuestas son remitidos por el Observatorio de Empleabilidad y Empleo a los presidentes de las Comisiones y los Comités de Aseguramiento de la Calidad, para que los analicen en el marco de sus competencias.

Con los datos obtenidos de las encuestas de inserción laboral y empleadores, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo realiza informes globales para cada titulación que incluyen datos de inserción laboral, perspectivas de empleadores, comentarios sobre el contexto y la coyuntura, y propuestas de mejora y actuaciones futuras. Estos informes son remitidos a los presidentes de las Comisiones y los Comités de Aseguramiento de la Calidad para que los analicen en el marco de sus competencias.

Asimismo, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo remite el informe al vicerrector competente en materia de empleabilidad y a la UTC. El informe también se envía al departamento de Comunicación para la difusión de datos en prensa y redes sociales.



## 5. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL PROCESO

-Vicerrectorado competente en materia de ordenación académica: establecer el calendario de realización de las encuestas, comunicar la apertura y cierre a los diferentes grupos de interés, enviar los resultados al profesorado y a la UTC.

-CSI: programar la aplicación de las encuestas, hacer las comprobaciones necesarias para la obtención fiable de los resultados, hacer visibles las encuestas en el campus virtual y corregir las posibles desviaciones en los resultados obtenidos.

-Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos: facilitar al Observatorio de Empleabilidad y Empleo un registro de los datos de egresados de grado y máster.

-UTC: establecer el calendario de realización de las encuestas de alumnado, PDI y PAS, comunicar la apertura y cierre a los diferentes grupos de interés, enviar los resultados a los presidentes de las Comisiones y Comités de Aseguramiento de la Calidad de los centros y titulaciones respectivamente, publicarlos en la web y elaborar informes globales de titulaciones de grado y máster.

-Observatorio de Empleabilidad y Empleo: diseñar los cuestionarios de inserción laboral y empleadores, establecer el calendario de realización de las encuestas de egresados y empleadores, analizar los resultados, enviar los resultados a los presidentes de las Comisiones y Comités de Aseguramiento de la Calidad de los centros y titulaciones respectivamente, publicarlos en la web y elaborar los informes correspondientes.

-Escuela de Doctorado: comunicar a los diferentes grupos de interés el plazo de realización de las encuestas y facilitar los datos requeridos por el Observatorio de Empleabilidad y Empleo.

-Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro: analizar los resultados de las encuestas e informes globales en el marco de sus competencias.

-Comité de Aseguramiento de la Calidad del título: analizar los resultados de las encuestas e informes globales en el marco de sus competencias.

-Decanatos y direcciones de másteres: planificar y organizar en el aula el proceso de realización de las encuestas de evaluación del profesorado.





## 6. EVIDENCIAS

PAC04-E01: Informe individual de resultados de la encuesta de evaluación del profesorado.

PAC04-E02: Informe de resultados por titulación de la encuesta de evaluación del profesorado.

PAC04-E03: Informe de resultados de la encuesta de satisfacción del alumnado con el programa formativo.

PAC04-E04: Informe de resultados de la encuesta de satisfacción del profesorado.

PAC04-E05: Informe de resultados de la encuesta de satisfacción del PAS.

PAC04-E06: Informes globales de satisfacción del alumnado, profesorado y PAS.

PAC04-E07: Informes de resultados de las encuestas de inserción y satisfacción laboral.

PAC04-E08: Informe global de resultados de inserción laboral y empleadores.

PAC04-E09: Actas Comisiones de Aseguramiento de la Calidad.

PAC04-E10: Actas Comités de Aseguramiento de la Calidad.

PAC04-E11: Página web de la UPSA.

## 7. INDICADORES

PAC04-IN01: Evaluación del profesorado con la titulación.

PAC04-IN02: Satisfacción del alumnado con el programa formativo.

PAC04-IN03: Satisfacción del alumnado con el prácticum.

PAC04-IN04: Satisfacción del alumnado con la movilidad.

PAC04-IN05: Satisfacción del profesorado con la titulación.

PAC04-IN06: Satisfacción del profesorado con la Universidad.

PAC04-IN07: Satisfacción del PAS.

PAC04-IN08: Situación laboral de egresados a uno y tres años después de graduarse.

PAC04-IN09: Adecuación entre el empleo actual de las personas egresadas y los estudios cursados en la UPSA.

PAC04-IN10: Satisfacción laboral y utilidad de los estudios para mejorar su perfil en el mercado laboral.

PAC04-IN11: Satisfacción de los empleadores con el desempeño profesional, nivel formativo y nivel de competencias transversales de los egresados.

PAC04-IN12: Porcentajes de participación en las encuestas.

## 8. REVISIÓN DEL PROCESO

El seguimiento y mejora de este proceso se realiza de forma anual por el órgano competente en cada caso, quien propondrá, si procede, la modificación de algún aspecto del mismo a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA.



La revisión del proceso se realizará conforme a la plantilla establecida para ello (PAC-PL01).

## 10. ANEXOS

- Modelo de cuestionario de evaluación del profesorado con la titulación según modalidad.
- Modelo de cuestionario de evaluación del profesorado asociado de centros clínicos y unidades asistenciales.
- Modelo de cuestionario satisfacción alumnado con el programa formativo.
- Modelo de cuestionario satisfacción alumnado con el practicum.
- Modelo de cuestionario satisfacción alumnado con la movilidad.
- Modelo de cuestionario satisfacción del profesorado con la titulación.
- Modelo de cuestionario satisfacción del profesorado con la Universidad.
- Modelo de cuestionario satisfacción del PAS.
- Modelo de cuestionario inserción y satisfacción laboral grado y máster.
- Modelo de cuestionario inserción y satisfacción laboral doctorado.
- Modelo de cuestionario satisfacción de empleadores.
- Modelo de tablas de indicadores comunes: grado y máster, doctorado, Empleadores.



## PAC05. QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Historial de modificaciones				
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Revisado por	Aprobado por
00	Octubre 2023	Versión inicial		
01	Mes / Año			
02	Mes / Año			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Unidad Técnica de Calidad		



## 1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es establecer las fases que se siguen para gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los grupos de interés en relación con la actividad de la UPSA.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los agentes implicados de la UPSA.

Queja: insatisfacción, descontento o disconformidad con las actividades o servicios prestados por la UPSA.

Sugerencia: propuesta mediante la aportación de iniciativas cuya finalidad sea promover la mejora de las titulaciones y servicios de la UPSA.

Felicitación: mensaje de reconocimiento o satisfacción percibida tras la prestación de un servicio de la UPSA.

## 3. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-Criterios y directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (2015).

-Normativa de los Órganos de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA. (Junta Permanente, 6 de febrero de 2023)

-Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD).

-Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Las quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas en la UPSA pueden gestionarse a través de los diferentes buzones de la página web de las titulaciones que se imparten.

**Recepción y registro de quejas, sugerencias y felicitaciones.** Los interesados hacen llegar sus quejas, sugerencias o felicitaciones a través de la web de cada titulación. Dicha información llega directamente a la Unidad Técnica de Calidad (UTC).



La UTC, según el caso, registra la solicitud, asignándole un número de referencia, indicando la fecha de recepción y el órgano o servicio más idóneo al que se deriva para la respuesta o resolución de la misma.

**Tramitación de la queja, sugerencia o felicitaciones.** La UTC envía mediante correo electrónico la solicitud a dicho órgano o servicio, omitiendo siempre que sea posible los datos de identificación personal del solicitante, y comunica al usuario del buzón la recepción de la solicitud y a quién se ha derivado para dar respuesta. Igualmente, se abre un expediente con la fecha de entrada y nombre del solicitante donde se irá incluyendo la documentación generada desde la fecha de entrada de la solicitud hasta la fecha de resolución de la misma.

Tras recibir la respuesta del órgano o servicio responsable, la UTC comunica -vía correo electrónico- dicha respuesta al solicitante. En todo caso, el solicitante recibirá contestación a la solicitud en el plazo de 20 días hábiles.

**Archivo y seguimiento.** La UTC registra en base de datos la fecha de respuesta y el órgano que resuelve la solicitud y archiva, durante un período no inferior a 6 cursos académicos, en soporte digital y en papel la documentación derivada de la tramitación de dicha solicitud.

Para el análisis y mejora de los títulos impartidos en la UPSA, la UTC elabora un informe anual acerca de la información recibida a través del buzón y su tramitación.

## 5. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL PROCESO

-UTC: gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones de titulaciones oficiales de la UPSA; recepción de solicitud, envío a órgano responsable de resolución de las mismas, traslado de dicha resolución al solicitante, registro y custodia del archivo y elaboración de informe de indicadores.

## 6. EVIDENCIAS

PAC05-E01: Registro de las quejas, sugerencias y felicitaciones tramitadas.  
PAC05-E02: Documentos derivados de la gestión de la queja, sugerencia o felicitación: mails recibidos y enviados.  
PAC05-E03: Informe anual.



Universidad  
Pontificia  
de Salamanca

## **7. INDICADORES**

PAC05-IN01: N° de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas-tramitadas por curso académico.

PAC05-IN02: Tiempo de respuesta en contestar a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.

## **8. REVISIÓN DEL PROCESO**

El seguimiento y mejora de este proceso se realiza de forma anual y corresponde a la UTC quien propondrá, si procede, la modificación de algún aspecto del mismo al órgano competente en materia de calidad para su aprobación por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA.

La revisión del proceso se realizará conforme a la plantilla establecida para ello (PAC-PL01).



## PAC06. ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LOS INDICADORES DEL SAIC

Historial de modificaciones				
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Revisado por	Aprobado por
00	Octubre 2023	Versión inicial		
01	Mes / Año			
02	Mes / Año			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Unidad Técnica de Calidad		



## 1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es establecer cómo la UPSA genera las tasas e indicadores necesarios para llevar a cabo los procedimientos de medición, análisis y revisión para la toma de decisiones que conlleven una mejora de las enseñanzas impartidas en los centros.

## 2. ALCANCE

Este proceso afecta a todas las tasas e indicadores que se deban elaborar para las titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado. El proceso comprende, en el caso de las titulaciones de grado y máster, tasas, resultados académicos por asignatura, datos de matrícula, egresados y nuevo ingreso por titulación. En el caso del doctorado, se elaboran las tasas e indicadores solicitados por las agencias de calidad, que difieren de las demandadas para las titulaciones oficiales de grado y máster.

## 3. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Documento para el cálculo de las tasas de grado y máster (Unidad Técnica de Calidad).

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### FASES

**Definición de los indicadores.** La Unidad Técnica de Calidad (UTC) establece qué indicadores relacionados con los resultados de aprendizaje de los estudiantes serán analizados anualmente teniendo en cuenta el RD 822/2021 y las directrices de las agencias de calidad competentes.

**Recogida de datos y elaboración de los indicadores.** El Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos descarga los datos de la base de datos de Secretaría General, elabora las tasas e indicadores al cierre de cada curso académico y los remite a la UTC.

**Envío y difusión de los indicadores.** La UTC remite los indicadores a los presidentes de los Comités de Aseguramiento de la Calidad de cada titulación para que los analicen en el marco del proceso que corresponda (renovación de la acreditación, seguimiento externo o seguimiento interno). Asimismo, la UTC





elabora anualmente un resumen de indicadores y tasas que se suben a la web para ponerse a disposición de los grupos de interés (PDI, PAS y estudiantes).

En el caso del doctorado, ese resumen se elabora con datos facilitados por el Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos y la Escuela de Doctorado para ajustar las tasas y los indicadores a lo solicitado por las agencias de calidad.

**Elaboración y envío de informes globales.** Anualmente, la UTC elabora un informe global para tasas de grado y un informe global para tasas de máster. En los informes se recoge la evolución de las tasas (por titulación y global de la UPSA) en los últimos seis años y se compara cada una de ellas con varias referencias del Sistema Universitario Español obtenidas de las estadísticas del Ministerio de Universidades. Los informes se envían a los presidentes de los Comités de Aseguramiento de la Calidad de grado o máster (según corresponda) para facilitarles la toma de decisiones y la puesta en marcha de acciones de mejora.

## 5. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL PROCESO

Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos: elaborar las tasas e indicadores y realizar el envío a la UTC al cierre de cada curso académico.

UTC: enviar las tasas e indicadores a los presidentes de los comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones anualmente, elaborar el informe anual de tasas y mantener actualizados los resúmenes de indicadores en la web.

Comité de Aseguramiento de la Calidad del título: analizar los indicadores y evidencias asociados a este procedimiento y proponer mejoras para el título.

## 6. EVIDENCIAS

PAC06-E01: Informe indicadores y tasas por titulación.

PAC06-E02: Informe de tasas grado/ máster.

PAC06-E03: Informes de seguimiento (interno o externo).

PAC06-E04: Autoinforme de renovación de la acreditación.

PAC06-E05: Actas Comités de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones.

PAC06-E06: Página web de la UPSA.

## 7. INDICADORES

Indicadores de resultados por titulación, tipo de titulación y global de la UPSA:

PAC06-IN01: Tasa de Eficiencia.

PAC06-IN02: Tasa de Rendimiento.

PAC06-IN03: Tasa de Graduación.

PAC06-IN04: Tasa de Abandono.

PAC06-IN05: Tabla de resultados académicos por asignatura de cada titulación.

PAC06-IN06: Datos de matrícula, egresados y nuevo ingreso por titulación.



Universidad  
Pontificia  
de Salamanca

## **8. REVISIÓN DEL PROCESO**

El seguimiento y mejora de este proceso se realiza de forma anual y corresponde al Área de Gestión Académica y Administración Electrónica y Dirección de Procesos quien propondrá, si procede, la modificación de algún aspecto del mismo al órgano competente en materia de calidad, y éste a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA.

La revisión del proceso se realizará conforme a la plantilla establecida para ello (PAC-PL01).



Universidad  
Pontificia  
de Salamanca

## PAC07. REVISIÓN DEL SISTEMA

Historial de modificaciones				
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Revisado por	Aprobado por
00	Octubre 2023	Versión inicial		
01	Mes / Año			
02	Mes / Año			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Unidad Técnica de Calidad		



## 1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es establecer las fases que se siguen para la revisión del SAIC de la UPSA y establecer acciones de mejora y seguimiento de éstas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los procesos que forman parte del SAIC y al Manual de Calidad de la UPSA.

## 3. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa de los Órganos de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA. (Junta Permanente, 6 de febrero de 2023).
- Manual de calidad

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**Definición y comunicación del calendario de revisión.** El proceso se inicia anualmente con la comunicación de la Unidad Técnica de Calidad (UTC) al resto de responsables de los diferentes procesos que conforman el SAIC de la UPSA. Igualmente se solicitará a las Comisiones de Calidad de la UPSA la aportación de mejora de los procesos que forman parte del SAIC.

En esta comunicación se les indica un calendario de revisión que ha sido previamente elaborado por la UTC, concretando la fecha de entrega del informe de evaluación del funcionamiento del proceso.

**Elaboración de informe de revisión.** El responsable de cada proceso elabora el informe de evaluación del funcionamiento y las propuestas de mejora del mismo que envía a la UTC.

La UTC, elabora un Informe de evaluación de funcionamiento del SAIC y la valoración de la implantación de los procesos y, en su caso, un plan de mejora elaborado a partir de las propuestas de mejora/modificaciones recogidas en el informe de revisión y aportadas por las Comisiones de Calidad de los Centros.

El informe llevará adjunto todos los informes de evaluación del funcionamiento de proceso presentados.

**Análisis del Informe de revisión y definición de propuestas de mejora.** Este informe se presentará en la Comisión de Calidad de la UPSA para su debate y análisis.



En caso de que se considere adecuada la propuesta en relación con la modificación de procesos o la incorporación de procesos nuevos, la UTC se pondrá en contacto con cada uno de los responsables de los procesos a modificar/diseñar para comunicarles la aceptación por parte de la Comisión para concretar la forma en que se incluirán los cambios o en que se diseñará el nuevo proceso. Los procesos modificados o incorporados nuevos al SAIC serán elevados al órgano de gobierno de la UPSA para su aprobación.

**Identificación de modificaciones o nuevos procesos.** La aprobación quedará recogida en un acuerdo del órgano de gobierno y en la carátula del proceso modificado con una breve descripción de la modificación hecha y la fecha en que se aprobó.

**Archivo y publicidad.** Una vez aprobados los procesos, la UTC archiva el informe de seguimiento del SAIC en el repositorio común al que tienen acceso todos los responsables de los Centros de la UPSA.

El informe de seguimiento igualmente será público en la página web de la UPSA y en el campus virtual.

## 5. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL PROCESO

-UTC: diseñar el calendario de revisión, comunicar a los responsables de los diferentes procesos y a las Comisiones de Aseguramiento de la Calidad el inicio del proceso, elaborar el informe final de evaluación, comunicar a los responsables de los procesos los cambios o incorporaciones aprobados por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA, archivar el informe de seguimiento del SAIC y publicarlo en la página web y el campus virtual.

-Responsable de cada proceso: elaborar el informe inicial de evaluación y mejora, incluir los cambios de mejora aprobados.

-Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA: aprobar la propuesta de modificación o incorporación de procesos.

## 6. EVIDENCIAS

PAC07-E01: Informes de revisión de procesos.

PAC07-E02: Actas de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA.

PAC07-E03: Plan de mejoras.

## 7. INDICADORES

PAC07-IN01: Número de procesos del SAIC modificados.



Universidad  
Pontificia  
de Salamanca

## **8. REVISIÓN DEL PROCESO**

El seguimiento y mejora de este proceso se realiza de forma anual y corresponde a la UTC quien propondrá, si procede, la modificación de algún aspecto al órgano competente en materia de calidad, y éste a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA.

La revisión del proceso se realizará conforme a la plantilla establecida para ello (PAC-PL01).



## PAC07. EXTINCIÓN DE TITULACIONES

Historial de modificaciones				
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Revisado por	Aprobado por
00	Octubre 2023	Versión inicial		
01	Mes / Año			
02	Mes / Año			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Unidad Técnica de Calidad		



## **1. OBJETIVO**

El objetivo de este proceso es establecer el procedimiento que debe seguirse para la extinción ordenada de enseñanzas universitarias oficiales de Grado, Máster Universitario y Doctorado. Quedan excluidas del proceso todas las acciones de información a los estudiantes que se publicarán, siempre que sea necesario, en la Guía Académica de cada curso.

## **2. ALCANCE**

Resulta de aplicación para todos los títulos oficiales de Grado, Máster Universitario y Doctorado de la UPSA afectados por un proceso de extinción.

## **3. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- RD 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de Doctorado.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.
- Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y se modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.
- Real Decreto 195/2016, de 13 de mayo, por el que se establecen los requisitos para la expedición del Suplemento Europeo al Título Universitario de Doctor.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Estatutos de la Universidad Pontificia de Salamanca. Aprobados Decreto de 30 de julio de 2010 de la Sagrada Congregación de Seminarios y Universidades.
- Reglamento del estudiante de la UPSA.
- Reglamento Másteres universitarios, aprobado en Junta Plenaria de Gobierno de 19 de mayo de 2016 (Acta nº 299).
- Reglamento de Doctorado de la UPSA.
- Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos en Grado y Máster probada en Junta Permanente de Gobierno de 27 de abril de 2022 (Acta nº 719).





#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Las causas de extinción de un título pueden derivarse de decisiones de los órganos de gobierno de la Universidad o bien de decisiones de no renovación de acreditación de un título por la agencia de calidad encargada de la evaluación externa.

##### **Supuestos de extinción por iniciativa de la universidad**

Puede iniciarse un proceso de extinción en los siguientes supuestos:

- Cuando una enseñanza no se someta al proceso de renovación de la acreditación dentro de los plazos establecidos.
- Cuando se verifique un nuevo título que sustituye a otro título ya existente inscrito en el RUCT.
- Cuando por los órganos de Gobierno de la Universidad y otros responsables se considere procedente la extinción de títulos por motivos de inviabilidad económica, demanda insuficiente, cambios en el régimen jurídico que afecte a dichos títulos u otros motivos.

##### **Procedimiento en caso de no solicitar la renovación de un título acreditado**

Afecta a los títulos oficiales cuya renovación no se solicita por cualquier motivo, lo que conlleva la pérdida de su carácter oficial y validez en todo el territorio nacional con efecto no retroactivo para los alumnos que lo hayan cursado.

**Notificación a la universidad.** El organismo competente solicita a la universidad que comunique los títulos que van a iniciar el proceso de renovación de la acreditación.

**Elaboración del informe de renuncia.** El vicerrectorado competente en materia de calidad remite al Decanato/Dirección de Formación Permanente o Dirección de Doctorado el listado de títulos afectados por el proceso de renovación, los mismos convocan a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del título o al Comité de Aseguramiento de la Calidad del Centro, según proceda, que emite informe motivado solicitando la renuncia al inicio del proceso de renovación de la acreditación y, cuando corresponda, el calendario de extinción de la titulación a los efectos de garantizar los derechos de los estudiantes afectados por la misma. Dicho informe se remite al Vicerrectorado competente en materia de calidad, que tramita el proceso interno de extinción, solicitando su aprobación por la Junta Plenaria de Gobierno.

**Aprobación de la extinción.** La Junta Plenaria de Gobierno, aprueba la extinción de la titulación y el calendario de extinción. El Rector comunica a la Dirección General de Universidades de Castilla y León la renuncia al proceso de renovación de la acreditación.

**Comunicación al RUCT.** El Secretario General traslada la ejecución del acuerdo de la Junta Plenaria a la Asesoría jurídica de la Universidad, a los efectos de que comunique al RUCT el proceso de extinción del título, bien de forma definitiva, bien como título «a extinguir» y posteriormente, cumplido el calendario de extinción, como definitivamente extinguido.



*Procedimiento en caso de verificación de nuevo título que sustituye a uno ya inscrito en el RUCT*

**Elaboración del calendario de extinción.** Aprobada la verificación de un nuevo título, que sustituye a uno inscrito, la memoria de verificación del mismo debe contemplar tanto el calendario de extinción/implantación como las tablas de reconocimiento de créditos para aquellos alumnos que decidan adaptar los estudios al nuevo plan.

**Comunicación al RUCT.** El Secretario General de la Universidad traslada a la Asesoría jurídica de la Universidad la comunicación de verificación del nuevo título a los efectos de comunicar al RUCT el proceso de extinción del título afectado, primero como título «a extinguir» y posteriormente, cumplido el calendario de extinción, como definitivamente extinguido.

*Procedimiento en otros supuestos*

Afecta a títulos que por cualquier circunstancia deban extinguirse, con efecto no retroactivo para los alumnos que lo hayan cursado.

**Solicitud de extinción del título.** El Rector o el Decanato/Dirección de Formación Permanente o Dirección de Doctorado responsable, que solicita, previa emisión de informe motivado de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del Título o al Comité de Aseguramiento de la Calidad del Centro, según proceda, la extinción del título y la propuesta del calendario de extinción a los efectos de garantizar los derechos de los estudiantes afectados por la misma. Dicho informe se remite al vicerrectorado competente en materia de calidad, que tramita el proceso interno de extinción, solicitando su aprobación por la Junta Plenaria de Gobierno.

**Aprobación de la extinción.** La Junta Plenaria de Gobierno aprueba la extinción de la titulación y el calendario de extinción.

**Comunicación al RUCT.** El Secretario General traslada la ejecución del acuerdo de la Junta Plenaria a la Asesoría jurídica de la Universidad, a los efectos de que comunique al RUCT el proceso de extinción del título, bien de forma definitiva, bien como título «a extinguir» y posteriormente, cumplido el calendario de extinción, como definitivamente extinguido.

*Supuestos de extinción por motivos externos a la universidad*

Puede iniciarse un proceso de extinción en los siguientes supuestos:

- No implantación de la docencia de un título acreditado dentro de los dos cursos posteriores a su publicación oficial (Art. 27.5 y 6 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad).
- No renovación de la acreditación de un título oficial (Art. 34 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad).



*Procedimiento en caso de no solicitar la renovación de un título acreditado*

Afecta a los títulos oficiales y se produce cuando habiéndose obtenido la verificación de un título, desde su publicación oficial, no se implante o inicie su docencia dentro de los dos cursos siguientes. El título pierde su acreditación inicial.

**Comunicación al RUCT.** Tramitada la extinción por el organismo competente, el Secretario General de la Universidad traslada a la Asesoría jurídica de la Universidad el inicio del trámite de comunicación al RUCT de la extinción por no impartición.

*Procedimiento en caso de no renovación de acreditación de un título*

Afecta a los títulos oficiales y se produce cuando la titulación no ha obtenido un informe de renovación de acreditación positivo, con efecto no retroactivo para los alumnos que lo hayan cursado.

Desde el momento de la declaración el título pierde su carácter oficial y validez en todo el territorio nacional con efecto no retroactivo para los alumnos que lo hayan cursado. La resolución declara extinguido el plan de estudios y debe contemplar las adecuadas medidas que garanticen los derechos académicos de los estudiantes que se encuentren cursando dichos estudios.

**Comunicación del informe desfavorable.** Recibida la notificación de Resolución del Consejo de Universidades, el vicerrectorado competente en materia de calidad comunica a la Secretaría General y a la Secretaría Técnica el informe desfavorable a la acreditación

**Comunicación al RUCT.** Producida la extinción definitiva, el Secretario General de la Universidad traslada a la Asesoría jurídica de la Universidad, el inicio del trámite de comunicación al RUCT, una vez cumplido el calendario de extinción, como definitivamente extinguido.

## 5. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL PROCESO

-Secretaría General: trasladar las ejecuciones de acuerdos a la Asesoría Jurídica para la comunicación al RUCT.

-Rector: comunicar a la Dirección General de Universidades de la Junta de Castilla y León la renuncia al proceso de renovación de la acreditación, solicitar la extinción del título.

-Junta Plenaria de Gobierno: aprobar la extinción del título.

-Vicerrectorado competente en materia de calidad: remitir el listado de títulos afectados por el proceso de renovación de la acreditación, tramitar el proceso interno de extinción, comunicar la Secretaría General y la Secretaría Técnica el informe desfavorable de renovación de la acreditación.

-Decanos de Facultad / Dirección de Formación Permanente / Dirección de Doctorado: solicitar la extinción del título.



-Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la facultad / Comité de Aseguramiento de la Calidad del título: emitir el informe de renuncia al proceso de renovación de la acreditación o la extinción del título.

-Asesoría Jurídica: comunicar al RUCT el proceso de extinción del título.

## 6. EVIDENCIAS

PAC08-E01: Acta de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la titulación/Comité de Aseguramiento de la Calidad del Centro acordando solicitar la extinción de una titulación o desistir del proceso de renovación de la acreditación.

PAC08-E02: Solicitud de extinción de la titulación por el órgano responsable.

PAC08-E03: Acta de Junta Plenaria de Gobierno acordando la extinción de una titulación.

PAC08-E04: Ejecución de acuerdo de la Junta Plenaria de Gobierno acordando la extinción de una titulación.

PAC08-E05: Notificación de la Universidad a la Dirección General de Universidades de la Junta de Castilla y León manifestando no concurrir al proceso de renovación de acreditación de una titulación.

PAC08-E06: Informe desfavorable de Agencia de Calidad de la no renovación de la acreditación de un título.

PAC08-E07: Resolución del Consejo de Universidades desestimatoria de la renovación de la acreditación de un título.

PAC08-E08: Comunicación al RUCT de la extinción de una titulación.

PAC08-E09: Inscripción en el RUCT de la declaración de una titulación como «a extinguir».

PAC08-E10: Memorias de verificación de nuevos títulos (cuando proceda).

## 7. INDICADORES

PAC08-IN01: Número de títulos extinguidos

PAC08-IN02: Quejas en el buzón de quejas y sugerencias sobre extinción de titulaciones

PAC08-IN03: Instancias de estudiantes relacionadas con la extinción de titulaciones

## 8. REVISIÓN DEL PROCESO

El seguimiento y mejora de este proceso se realiza de forma anual y corresponde a la Secretaría General quien propondrá, si procede, la modificación de algún aspecto del mismo a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UPSA.

La revisión del proceso se realizará conforme a la plantilla establecida para ello (PAC-PL01).

## 9. ANEXOS

Solicitud de extinción del título.