

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

Aprobada en Consejo de Gobierno de 24 de junio de 2021

El presente documento recoge el conjunto de medidas globales que pone en marcha la Universidad de Alcalá (UAH) relativas al compromiso con la calidad del servicio al estudiantado, profesorado y todas las personas, instituciones o empresas, interesadas en el avance de la educación superior.

Como principio general de actuación, la UAH asume el fomento de una cultura de aseguramiento de la calidad, como eje clave para la optimización de su funcionamiento en el desarrollo de todas sus actividades –docentes, investigadoras y de gestión– y para la mejora de la prestación del servicio público de enseñanza superior. Esta visión se apoya en una adecuada y eficiente estructura organizativa y en la definición clara de funciones y competencias.

La UAH tiene como objetivo conseguir y mantener un alto nivel de calidad en el ámbito de la docencia, la investigación y la gestión. La concreción de todo ello, que constituye la base de la Política de Calidad, se puede resumir en las siguientes directrices generales:

- Mantener un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta, y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Proporcionar la formación continua adecuada a todos sus empleados/as, según sus respectivas responsabilidades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar una actividad dirigida a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios/as.
- Establecer y documentar los procedimientos de actuación para asegurar la calidad de los procesos.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal y que se encuentra a disposición pública, en diferentes canales.
- Asegurar que el Sistema de Garantía de la Calidad se mantiene activo y que es gestionado y revisado de forma periódica.

El concepto de una Universidad de calidad queda recogido en los siguientes artículos vigentes de los Estatutos de la Universidad de Alcalá:

- Artículo 1. La Universidad de Alcalá

4. La Universidad de Alcalá, en la realización de sus actividades, se atenderá a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, transparencia, calidad y mejor servicio a la sociedad.

- Artículo 8. Competencias de la Universidad
 - i) La creación y mantenimiento de estructuras específicas que actúen como soporte de la docencia y de la investigación, prestando una especial atención a los procesos de evaluación de la calidad de sus titulaciones, centros y servicios.
 - l) El fomento y la supervisión de los métodos adecuados para el desarrollo de la docencia y la investigación, con el fin de lograr la excelencia en estas actividades, para lo cual se establecerán sistemas de control y evaluación que podrán ser obligatorios para los miembros de la comunidad universitaria.
- Artículo 137. Derechos de los estudiantes
 - d) A participar activa y críticamente en el control de la calidad de la docencia y de la labor docente del profesorado, así como en la evaluación de los servicios universitarios a través de las encuestas y de los cauces que puedan establecerse, así como a conocer los resultados de dichas evaluaciones.
- Artículo 149. Deberes y derechos del PAS
 - 1. Además de deberes generales contemplados para todos los miembros de la comunidad universitaria, y otros que estén establecidos por la legislación vigente, el PAS tiene el deber:
 - a) De contribuir al funcionamiento de la Universidad como servicio público con vocación de calidad y excelencia.
- Artículo 170. La calidad docente La Universidad desarrollará de acuerdo con la normativa aplicable, planes y programas de mejora de la calidad docente con carácter periódico e integral.
- Artículo 214. Creación y funcionamiento de los servicios
 - 2. El Consejo de Gobierno podrá acordar la creación de comisiones de usuarios de los servicios, con el fin de garantizar la calidad de los mismos.
- Artículo 241. Principios de funcionamiento (Defensor Universitario)
 - 1. Las actuaciones del Defensor Universitario, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.
 - 2. La actuación del Defensor Universitario irá siempre dirigida a conseguir la mejora de la calidad de la institución, mediante el cumplimiento de la legislación universitaria y, en especial, de los presentes Estatutos.

Los principios establecidos en los Estatutos se han concretado en una serie de actuaciones llevadas a cabo desde el Rectorado, los Vicerrectorados, los Centros y la Unidad Técnica de Calidad, de la forma siguiente:

- a) La UAH participó en todos los Planes de Evaluación Institucional (PEI de Evaluación Institucional) y en todos los programas desarrollados por ANECA y ACAP. Estos procesos de evaluación fueron fundamentales para crear una cultura de calidad en las titulaciones, impulsar la reflexión interna, fomentar los procesos de mejora continua y preparar a los títulos oficiales para los nuevos procesos, gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos.
- b) En cuanto a los procesos de evaluación de los servicios, la UAH ha participado en las convocatorias del Consejo de Universidades hasta el año 2003, y tiene varios servicios con certificación ISO 9001 y EFQM, destacando el Sello de Excelencia Europea 500+ por parte de la Biblioteca de la UAH.
- c) La UAH aprobó el 29 de enero de 2009 el modelo del Sistema de Garantía de Calidad, creando la Comisión de Calidad de la UAH y la estructura necesaria para favorecer la implantación del Sistema de Garantía de Calidad. Sobre la base de este modelo se diseñó en el curso 2009-2010 un Sistema de Garantía de Calidad, certificado por ANECA para 13 centros, que, posteriormente, se generalizó para toda la UAH. En el curso 2020-21 se ha realizado una profunda revisión del sistema para adaptarlo a las nuevas necesidades y requisitos, y se ha aprobado, en abril de 2021, la Comisión de Procesos de Evaluación y Garantía de la Calidad, delegada de Consejo de Gobierno.
- d) Desde el curso 2009-10 se viene llevando a a cabo un proceso anual de seguimiento interno de las titulaciones de grado y máster que, en cursos posteriores, se extendió a los programas de doctorado.
- e) La UAH cuenta con un Programa de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado (DOCENTIA) certificado por ANECA y la Fundación para el Conocimiento Madri+d con fecha 13 de noviembre de 2019.
- f) Se presta especial atención a la planificación y seguimiento de la calidad de la enseñanza, del profesorado, de las prácticas externas, de los programas de movilidad, y de la recogida de datos sistemática para el análisis de la inserción laboral y satisfacción con la formación recibida, la satisfacción de los distintos colectivos implicados y la atención continua a las sugerencias y reclamaciones.

Los resultados obtenidos a partir de la puesta en marcha de todas estas acciones, mediante un Sistema de Garantía de Calidad, son datos valiosos para la toma de decisiones de todos los órganos implicados. Esto nos permite establecer un compromiso con la mejora continua, al atender no sólo a los resultados sino también a los procesos.