

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha de la versión	Motivo de la modificación
MSGC	00	15/04/2021	

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
<b>Elaborado</b>	Unidad Técnica de Calidad	15/04/2021
<b>Revisado</b>	Vicerrectora de Gestión de la Calidad	19/04/2021
<b>Aprobado</b>	Comisión de Procesos de Evaluación y Garantía de la Calidad	14/06/2021
	Consejo de Gobierno	24/06/2021



## ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN .....	3
2.	EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UAH .....	4
2.1.	DOCUMENTACIÓN PROPIA DEL SGC .....	5
3.	PRESENTACIÓN DE LA UAH.....	11
3.1.	ORGANIGRAMA .....	12
3.2.	GRADOS .....	14
3.3.	MÁSTERES UNIVERSITARIOS .....	15
3.4.	PROGRAMAS DE DOCTORADO.....	15
4.	ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO DEL SGC .....	16
5.	POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.....	20
6.	GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA.....	22
7.	GESTIÓN DE LOS TÍTULOS .....	24
8.	GESTIÓN DEL PERSONAL DOCENTE.....	26
9.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE APRENDIZAJE Y SERVICIOS DE APOYO .....	28
10.	RESULTADOS.....	30
11.	INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	32
12.	ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA .....	34
13.	SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE DOCTORADO .....	35
13.1.	PRESENTACIÓN .....	35
13.2.	EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA EDUAH.....	36
13.3.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO DE LA ESCUELA DE DOCTORADO .....	41
13.4.	ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO .....	42
13.5.	INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.....	46
13.6.	SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	48
13.7.	PERSONAL ACADÉMICO.....	49
13.8.	RECURSOS, PERSONAL DE APOYO Y FINANCIACIÓN.....	51
13.9.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE .....	53
13.10.	INDICADORES DE SATISFACCIÓN .....	54
13.11.	GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EVIDENCIAS DEL SGC.....	54
14.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	56
15.	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	57

## 1. PRESENTACIÓN

El Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Alcalá nace el año 2009 para evidenciar la mejora continua de la calidad de los títulos, del personal y de los servicios de la institución. Los procesos de evaluación en la Universidad de Alcalá han sido fundamentales para crear una cultura de calidad, impulsar la reflexión interna, fomentar los procesos de mejora continua y preparar a las titulaciones para los nuevos procesos, gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos.

La LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad, recoge la necesidad de establecer criterios de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación, y considera la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria.

Asimismo, la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el entonces Ministerio de Educación y Ciencia en su documento del 26 de septiembre de 2006, en el Real Decreto 1393/2007 por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, en el RD 861/2010 de 2 de julio que modifica el anterior, en el RD 99/2011 de 28 de enero y, posteriormente, en el RD 420/2015 de 29 de mayo de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar.

Es por ello que la Universidad de Alcalá diseñó un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) en el que se incluía el conjunto de estructuras responsables de tomar decisiones para evaluar y mejorar la calidad, los procedimientos para fijar objetivos (criterios/directrices de calidad), la manera en que se mide (indicadores) y los planes de trabajo en los que se apoya. Este Sistema de Garantía de Calidad lleva en funcionamiento desde 2009, y se revisó en 2015, lo que ha permitido a la UAH hacer seguimientos anuales de sus titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado, y establecer un sistema que garantiza la calidad de sus titulaciones, tanto las impartidas en centros propios como las pertenecientes a centros adscritos. Dado el tiempo transcurrido y la evolución de muchos de los procesos incluidos en el SGC, se ha procedido a rediseñar el Sistema siguiendo las directrices actuales, que vienen marcadas por la Fundación para el Conocimiento Madri+d a través del programa SISCAL para la evaluación y certificación de sistemas de garantía de calidad.

El documento básico de este SGC implantado en la UAH es el Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC). En él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a los procedimientos que lo desarrollan. Este documento se completa con el Manual de Procesos y las instrucciones de trabajo propias de cada centro/titulación.

## 2. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UAH

Como establece la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (LOMLOU) y los decretos que la desarrollan, todos los títulos oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo del título (verificación), como una vez que esté completamente implantado (renovación de la acreditación).

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre la garantía interna de la calidad y los procedimientos de garantía externa de calidad impulsados desde las agencias de evaluación de nuestro entorno, ya sea ENQA (para el espacio europeo), ANECA (para el territorio nacional) o la Fundación para el Conocimiento Madri+d (para la Comunidad Autónoma de Madrid).

El objetivo de este capítulo es exponer los fundamentos y el alcance del SGC implantado en la UAH para garantizar la calidad de las titulaciones de grado, máster universitario y doctorado impartidas, así como el compromiso de la propia Universidad y de todos sus centros, tanto propios como adscritos, para el cumplimiento y mejora de sus actividades formativas.

El diseño del Sistema de Garantía de Calidad es un elemento esencial en la política y actividades formativas de la UAH, desde la que se fijan los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación. Así, los objetivos básicos del SGC de la UAH son:

- Garantizar la calidad de las titulaciones que se imparten en ella, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, cualquier aspecto relacionado con sus planes de estudio, ya sea de Grado, Máster o Doctorado.
- Que dicho proceso de diseño y mejora de todos los procesos formativos de los centros de la UAH esté basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se tendrá puntualmente informados.
- Que el análisis y mejora de todos los procesos formativos de los centros de la UAH se realice de forma continua y actualizada, para lo cual el propio SGC deberá ser una herramienta en continua revisión.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas en la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar, revisar y mejorar estrategias de mejora continua.
- Ordenar las iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan más eficazmente a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de verificación, modificación y acreditación de los títulos implantados en la UAH.

En la elaboración de su SGC la UAH contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: la UAH diseña su SGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidos en el EEES.
- Publicidad, transparencia y participación: la UAH dará difusión al proceso de elaboración de su SGC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que

se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés.



El ámbito de aplicación del SGC de la Universidad de Alcalá incluye a todos los grados, másteres universitarios y programas de doctorado que se imparten en la misma y a aquellos de los que, aun no impartándose en centros propios de esta universidad, la UAH es responsable.

En conjunto, el SGC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y la revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para su mejora continua, completando lo que constituye el “ciclo de mejora de la formación Universitaria”.

## 2.1. DOCUMENTACIÓN PROPIA DEL SGC

Los documentos que configuran el SGC de la Universidad de Alcalá son los siguientes:

- el presente Manual del SGC,
- el Manual de Procesos
- las instrucciones de trabajo propias de cada uno de los centros o titulaciones.

Todos los documentos han sido elaborados por el Vicerrectorado de Gestión de la Calidad a través de la Unidad Técnica de Calidad, garantizando el cumplimiento de los requisitos y contenidos establecidos por la Fundación para el Conocimiento Madri+d en el programa SISCAL. Las instrucciones de trabajo han sido elaboradas por los centros o titulaciones teniendo en cuenta sus peculiaridades. El manual y los procesos (cómo, quién, cuándo) serán revisados por las unidades y/o servicios implicados y aprobados por la Comisión de Calidad de la UAH y en Consejo de Gobierno.

## Manual del SGC

Este manual se estructura en doce capítulos: los cuatro primeros sirven de introducción a la definición del SGC, de presentación de la UAH y sus centros, y de descripción de la Estructura de Gestión de la Calidad. Los restantes capítulos responden a cada uno de los criterios establecidos por la Fundación Madri+d en el programa SISCAL:

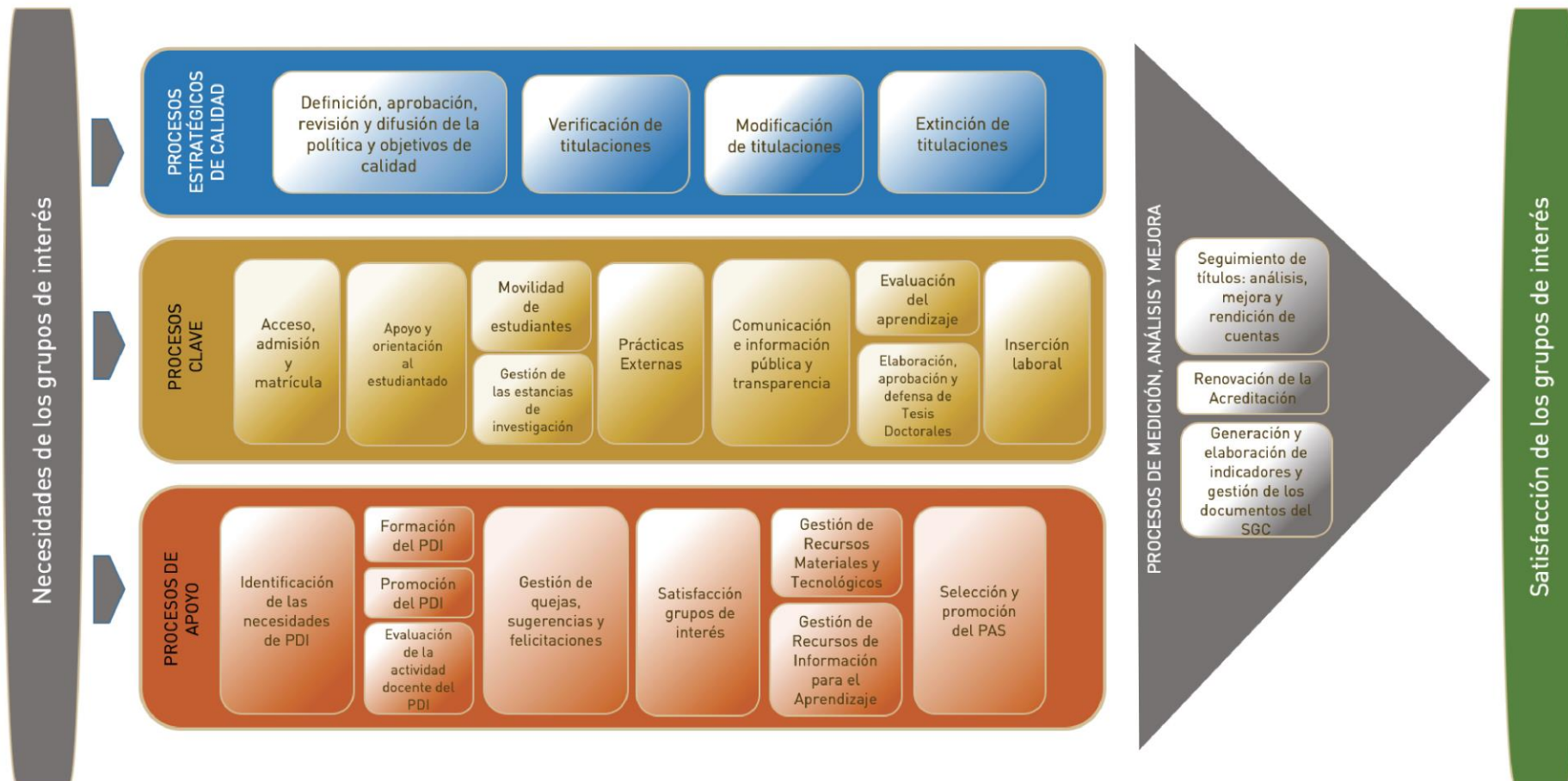
- Política de aseguramiento de la calidad
- Gestión de la oferta formativa
- Gestión de los títulos
- Gestión del personal docente
- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo
- Resultados
- Información pública, transparencia y rendición de cuentas
- Organización de la mejora continua

## Manual de Procesos del SGC

Para desarrollar los aspectos mencionados en los diferentes apartados del manual del SGC se ha elaborado una serie de procesos en los que se puede apreciar cómo la Universidad de Alcalá gestiona sus titulaciones y garantiza la calidad y la mejora continua de las mismas. Estos procesos se componen de los siguientes apartados:

- Objetivo
- Alcance
- Órgano/s responsable/s del proceso
- Normativa/documentación de referencia
- Descripción del proceso, responsables y evidencias
- Indicadores
- Flujograma
- Anexos

A continuación, se incluye un gráfico de los procesos elaborados, y una matriz de correlación de los procesos con los diferentes apartados del manual:



PE	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Son procesos que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades de la UAH.
PC	PROCESOS CLAVE	Son los procesos que definen los aspectos fundamentales de la actividad principal de la UAH.
PA	PROCESOS DE APOYO	Son procesos que complementan a los procesos clave y cuyo objetivo es dar apoyo a la actividad principal de la UAH y permitir que ésta se desarrolle con eficiencia.
PM	PROCESOS DE MEDICIÓN	Son aquellos procesos que permiten el control, revisión y mejora de cualquier aspecto relacionado con las titulaciones de la UAH.

		Criterio 1: Política de Aseguramiento de la Calidad	Criterio 2: Gestión de la Oferta Formativa	Criterio 3: Gestión de los Títulos	Criterio 4: Gestión del Personal Docente	Criterio 5: Gestión de los Recursos de Aprendizaje y Servicios de Apoyo	Criterio 6: Resultados	Criterio 7: Información Pública Transparencia y Rendición de Cuentas	Criterio 8: Organización de la Mejora Continua
PE_01	Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad								
PE_02	Verificación de titulaciones								
PE_03	Modificación de titulaciones								
PE_04	Extinción de titulaciones								
PC_01	Acceso, admisión y matrícula								
PC_02	Apoyo y orientación al estudiantado								
PC_03	Evaluación del aprendizaje								
PC_04	Prácticas externas								
PC_05	Movilidad de estudiantes								
PC_06	Comunicación e información pública y transparencia								
PC_07	Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida								
PC_08	Gestión de las estancias de investigación								
PC_09	Elaboración, autorización y defensa de tesis doctorales								
PA_01	Identificación de necesidades de PDI								
PA_02	Formación del PDI								



		Criterio 1: Política de Aseguramiento de la Calidad	Criterio 2: Gestión de la Oferta Formativa	Criterio 3: Gestión de Los Títulos	Criterio 4: Gestión del Personal Docente	Criterio 5: Gestión de los Recursos de Aprendizaje y Servicios de Apoyo	Criterio 6: Resultados	Criterio 7: Información Pública Transparencia y Rendición de Cuentas	Criterio 8: Organización de la Mejora Continua
PA_03	Promoción del PDI								
PA_04	Evaluación de la actividad docente del PDI								
PA_05	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones								
PA_06	Satisfacción de los grupos de interés								
PA_07	Gestión de recursos materiales y tecnológicos								
PA_08	Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)								
PA_09	Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios								
PM_01	Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas								
PM_02	Renovación de la Acreditación								
PM_03	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC								

## Instrucciones de trabajo

Por su parte, cada centro o titulación puede elaborar sus propias instrucciones de trabajo que hacen referencia a las tareas específicas que se desarrollan desde el propio centro o titulación y que, generalmente, complementan los procesos generales mencionados en este manual. Serán los centros o titulaciones los encargados de revisar y mantener actualizadas sus instrucciones de trabajo. En el caso de los centros adscritos, que están englobados en este Sistema de Garantía de Calidad, podrán elaborar adendas o instrucciones de trabajo que modifiquen o complementen aquellos procesos que, por sus peculiaridades, así lo requieran.

## Gestión de los documentos del SGC

La gestión de los documentos del SGC, así como su codificación, se expone en el procedimiento PM\_03, garantizando la uniformidad en su presentación y facilitando su control y actualización. Incluye además los requisitos para aprobarlos, revisarlos, identificar sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura, identificar documentos de origen externo y prevenir el uso de documentos obsoletos.

El manual se revisará, al menos, una vez cada tres años y, en todo caso, siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de los centros, en las normas aplicables que les afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGC. Cuando se produzca algún cambio se revisará el MSGC y los procesos afectados, y se dejará constancia en el número de revisión del encabezado de página y en la tabla de "Control de Cambios" que se encuentra al principio del documento, tanto del manual como de cada proceso. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada, ya sea en formato papel o electrónico. De todos los cambios se informará a los diferentes centros y titulaciones, que deberán disponer de una copia actualizada del MSGC y de los procesos.

Se ha de procurar que todos los miembros de la comunidad universitaria –personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes– tengan acceso al MSGC y a sus procedimientos, por lo que en la página web de cada centro y/o titulación se habilitará un espacio en el que figure una versión actualizada de los mismos.

### 3. PRESENTACIÓN DE LA UAH

La Universidad de Alcalá fue fundada por el Regente de España, el Cardenal Cisneros, en 1499, como proyecto educativo absolutamente novedoso. En él se conciliaban los mejores modelos de la tradición de entonces –París y Salamanca– con aquellos otros más innovadores como Bolonia y Lovaina. El éxito de esta empresa hizo que Alcalá se convirtiera en la sede de una aristocracia universitaria que hizo posible nuestro Siglo de Oro.

Durante los siglos XVI y XVII se convirtió en el gran centro de excelencia académica: en sus aulas enseñaron y estudiaron grandes maestros como Elio Antonio de Nebrija, Tomás de Villanueva, Ginés de Sepúlveda, Ignacio de Loyola, Domingo de Soto, Ambrosio de Morales, Arias Montano, Juan de Mariana, Francisco Valles de Covarrubias, Juan de la Cruz, Lope de Vega, Francisco de Quevedo, y otros. El prestigio de sus estudios, así como de sus maestros, y sus constituciones fundacionales, sirvieron como modelo sobre el que se constituyeron las nuevas Universidades en América.

El siglo XVIII, sobre todo en el último tercio, fue especialmente crítico para los estudios universitarios en España, ya que se vieron sometidos a reformas transcendentales en sus métodos de enseñanza. Sin embargo, es en ese período cuando Melchor de Jovellanos llega a nuestra Universidad y se confiere el grado de Doctora en Filosofía a la primera mujer que lo recibe en España, María Isidra de Guzmán y de la Cerda.

Trasladada a Madrid a mediados del siglo XIX, como resultado del proceso de desamortización, la aspiración de recuperación de la Universidad de Alcalá se mantuvo viva desde entonces gracias a la Sociedad de Condueños. El aliento de los alcalaínos, el prestigio de su pasado, la recuperación de la memoria histórica y el nuevo impulso que dio a la educación en España la transición democrática, hicieron posible que en 1977 la Universidad de Alcalá volviera a abrir sus aulas.

La singularidad del modelo universitario, la aportación histórica a las letras y a las ciencias, y la belleza y riqueza de sus edificios propiciaron que el 2 de diciembre de 1998 la UNESCO declarara a la Universidad de Alcalá, Patrimonio de la Humanidad

En la actualidad, la Universidad de Alcalá es una institución moderna, de tamaño medio, reconocida en Europa y Latinoamérica como modelo a imitar. A los clásicos estudios humanistas y de ciencias sociales, la Universidad de Alcalá ha incorporado las más novedosas titulaciones en todos los campos científicos, como las Ciencias de la Salud, o distintas ingenierías. Distribuidas en tres campus, constituyen todas ellas, junto con el Parque Científico y Tecnológico, un factor decisivo de proyección internacional y de elemento dinamizador de la actividad en nuestra región.

Sus más de 29.000 estudiantes, en torno a 1750 profesores/as e investigadores/as y más de 800 trabajadores/as de administración y servicios dan vida a más de 40 titulaciones oficiales de Grado, una amplia oferta de estudios de posgrado y formación continua<sup>1</sup>. La reconocida calidad de sus estudios, el desarrollo de importantes líneas de investigación, sus relaciones internacionales, el interés histórico-artístico de sus emblemáticos edificios, sus nuevas y modernas instalaciones y su completa adaptación a las demandas del actual mercado de trabajo la sitúan a la vanguardia de las universidades públicas.

<sup>1</sup> Para una información más detallada véase el siguiente enlace: <https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/la-universidad/la-uah-en-cifras/la-oficina-estadistica/datos-generales/>.

**Misión:** La formación integral de los/as estudiantes y su capacitación personal y profesional a través de una docencia de calidad, de la creación y transmisión del conocimiento y de la extensión de la ciencia y la cultura.

**Visión:** Ser una universidad líder en el contexto internacional, comprometida con la sociedad, integradora y abierta al mundo, que contribuye al avance del conocimiento y a la formación de los ciudadanos mediante una docencia de calidad, la excelencia en la investigación y el fomento de actitudes éticas y socialmente responsables.

#### Valores de la Universidad de Alcalá



### 3.1. ORGANIGRAMA

La Universidad se organiza sobre la base de una serie de órganos de decisión, ejecución y asesoramiento, colegiados y unipersonales, generales y específicos, que desempeñan diferentes funciones en el desarrollo y gobierno de la actividad universitaria:

Órganos unipersonales de gobierno general de la UAH:

- Rector/a
- Vicerrectores/as
- Secretario/a General
- Gerente

Órganos colegiados:

- Claustro: órgano máximo de representación general de la comunidad universitaria.
- Consejo de Gobierno: órgano colegiado de gobierno general de la Universidad. Es el encargado de establecer las líneas estratégicas y programáticas de la Universidad, así como las directrices y procedimientos para su aplicación, en los ámbitos de organización

de las enseñanzas, investigación, recursos humanos y económicos y elaboración de los presupuestos.

- Consejo Social: órgano colegiado de participación de la sociedad en la Universidad. Le corresponde la supervisión de las actividades de carácter económico de la Universidad y del rendimiento de sus servicios; promover la colaboración de la sociedad en la financiación de la Universidad, y las relaciones entre ésta y su entorno cultural, profesional, económico y social al servicio de la calidad de la actividad universitaria. Así mismo, le corresponde la aprobación del Presupuesto y de las cuentas anuales de la Universidad.
- Consejo de Dirección: órgano de asistencia al Rector/a formado por los/as Vicerrectores/as, el/la Secretario/a General y el/la Gerente.
- Consejo de Estudiantes: es el máximo órgano universitario de representación estudiantil con carácter independiente encargado de canalizar y coordinar la misma en el ámbito de la Universidad de Alcalá.

Órganos unipersonales de gobierno específico:

- Decano/a o Director/a de Escuela
- Director/a de Departamento o Instituto Universitario

Órganos colegiados de gobierno específico:

- Juntas de Facultad o Escuela
- Consejos de Departamento
- Consejos de Institutos Universitarios de Investigación

Para más información en relación con alguno de estos órganos, véase la página web de la UAH:

[Página de la UAH](#)

La UAH también dispone, además, de los órganos de control que se enumeran a continuación:

- Órgano Técnico de Auditoría y Control Internos (OTACI): es el órgano encargado del control de los gastos e inversiones que realice la Universidad, bajo la inmediata dependencia del Rector. Sus cometidos esenciales son: determinar la fiabilidad de la información financiera, revisar el cumplimiento de la legalidad tanto en el ámbito presupuestario como en el de la contratación y evaluar el grado de eficacia, eficiencia y economía en la consecución de objetivos.
- Inspección de Servicios: es el órgano central de la UAH cuya misión fundamental es, según el artículo 226 de los Estatutos de la UAH, “... *velar por el correcto funcionamiento de los servicios, colaborar en la instrucción de los expedientes disciplinarios, en caso de ser requerida para ello, y llevar a cabo el seguimiento y control general de la actividad universitaria...*”, actuando bajo la dependencia directa del/a Rector/a y con la necesaria autonomía funcional.

### 3.2. GRADOS

A parte de la organización general de la UAH, cada **centro** cuenta con una organización propia con los siguientes órganos de gobierno:

- **Junta de Facultad o Escuela:** es el órgano de gobierno de los centros de la UAH. Está compuesta por:
  - a) Miembros natos, que representarán un tercio del total, y que son el Decano/a o Director/a, los/as vicedecanos/as o subdirectores/as, el/la secretario/a de la Facultad o Escuela y los/as Directores/as de cada departamento implicado en la docencia de materias troncales y obligatorias de las titulaciones impartidas en el Centro. Asimismo, asistirán con voz, pero sin voto, los/as Directores/as de cada departamento implicado en la docencia de materias optativas impartidas en el Centro.
  - b) Miembros electos, que representarán los dos tercios del total, en representación de los diferentes sectores de la comunidad universitaria.

#### - **Comisión de Docencia del Centro**

La Comisión de Docencia, que será presidida por el/la Decano/a o Director/a, es el órgano colegiado que informará sobre los temas relacionados con la docencia.

#### - **Comisión de Calidad del Centro**

La Comisión de Calidad, presidida por el/la Decano/a o Director/a de cada centro, es el órgano colegiado que informará sobre los temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Composición:

- El/la Decano/a o Director/a que actuará como Presidente.
- El/la Coordinador/a de Calidad del Centro que debe formar parte del equipo de decanal o de dirección.
- Los/as coordinadores/as de grado
- Un/a representante de estudiantes.
- Un/a representante del Personal de Administración y Servicios.

Las Juntas de Facultad podrán nombrar miembros adicionales para sus respectivas Comisiones de Calidad, atendiendo a las circunstancias de cada uno de ellos. Asimismo, los centros podrán crear comisiones de calidad por secciones si su estructura así lo precisa y facilita la gestión.

Funciones:

- Aprobar y desarrollar el sistema de garantía de calidad.
- Proponer la política y objetivos de calidad del centro.
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de todas las actividades relacionadas con el desarrollo de la titulación o titulaciones
- Aprobar del Informe de Seguimiento de la Calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparte en el Centro.
- Aprobar los informes de renovación de la acreditación de las titulaciones del centro.
- Elaborar el Plan de Mejoras de las titulaciones del centro y efectuar el seguimiento y los resultados de las acciones de mejora emprendidas

### 3.3. MÁSTERES UNIVERSITARIOS

La estructura para trabajar en el aseguramiento de la calidad de los másteres universitarios es la siguiente:

#### - Comisión Académica del máster

Composición:

- El/la Director/a del máster que actuará como presidente.
- El/la Coordinador/a Académico/a, en su caso.
- El/la Coordinador/a de calidad del máster<sup>2</sup>.
- Representantes del Personal Docente e Investigador que imparte docencia en el máster, en caso de que hubiera varias especialidades y/o modalidades deberá estar representado el profesorado de todas ellas.
- Un/a representante del Personal de Administración y Servicios.

#### - Comisión de Calidad del máster

La Comisión de Calidad, presidida por el/la Director/a del máster, se encarga de todos los temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Composición:

- El/la Director/a del máster que actuará como presidente.
- El/la Coordinador/a Académico/a, en su caso.
- El/la responsable de calidad del máster<sup>3</sup>.
- Representantes del Personal Docente e Investigador que imparte docencia en el máster, en caso de que hubiera varias especialidades y/o modalidades deberá estar representado el profesorado de todas ellas.
- Un/a representante de estudiantes.
- Un/a representante del Personal de Administración y Servicios

La Comisión podrá invitar a formar parte de la misma a personas que considere de interés, atendiendo a las circunstancias del máster, véase por ejemplo, representantes del mundo empresarial o investigadores/as de prestigio.

### 3.4. PROGRAMAS DE DOCTORADO

Véase apartado 13.2 de este manual.

---

<sup>2</sup> En muchos casos, puede que las labores correspondientes a esta figura sean asumidas por la dirección del máster.

<sup>3</sup> En muchos casos, puede que las labores correspondientes a esta figura sean asumidas por la dirección del máster.

#### 4. ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO DEL SGC

El objeto de este capítulo es describir la estructura que la Universidad de Alcalá ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su SGC.

Según el acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá de 29 de enero de 2009, por el que se establece el modelo de SGC, la estructura del mismo queda definida de la siguiente manera:

- Consejo de Gobierno
- Vicerrectorado de Gestión de la Calidad
- Comisión de Calidad de la UAH
- Unidad Técnica de Calidad
- Junta de Facultad o Escuela
- Comisión de Calidad de los Centros
- Comisión de Calidad de los másteres
- Coordinador de Calidad del Centro
- Coordinador de grado
- Responsable de Calidad del máster

##### Consejo de Gobierno

Son competencias del Consejo de gobierno:

- Aprobar las políticas y Planes de Calidad.
- Aprobar el Informe de Seguimiento de la Calidad de la UAH.
- Aprobar las solicitudes de modificación de titulaciones existentes y de verificación de nuevas titulaciones
- Dar instrucciones, a través del Vicerrector/a de Gestión de la Calidad, a la Comisión de Calidad de la UAH.

##### Comisión de Procesos de Evaluación y Garantía de la Calidad

Las funciones de esta comisión son las siguientes:

- Velar por el cumplimiento del Sistema de Garantía de la Calidad de títulos oficiales, estudios propios y otras enseñanzas no regladas.
- La realización de propuestas relativas a los siguientes procesos de calidad de títulos de Grado, Máster y Doctorado:
  - Verificación de las titulaciones
  - Modificación de las titulaciones
  - Seguimiento interno y externo, y emisión de informes globales
  - Renovación de la acreditación de títulos
  - Acreditación institucional
- La realización de propuestas relativas a los procesos de evaluación y formación del profesorado universitario.
- La elaboración de planes y programas de mejora de la calidad docente.
- Cualquier otra cuestión que le sea encomendada por el Consejo de Gobierno.

Y estará compuesta por:

- Presidente/a



VICERRECTORADO DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 2 miembros designados por el/la Rector/a
- 1 Decano/a
- 2 Directores/as de Departamento
- De entre los claustrales:
  - 2 profesores/as
  - 1 estudiante
  - 1 representante del PAS
  - 1 representante del Consejo Social

### Comisión de Calidad de la UAH

Son miembros de la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá:

- Vicerrector/a de Gestión de la Calidad, quien por delegación del Rector presidirá la Comisión.
- Vicerrector/a de Estudios de Grado y Estudiantes
- Vicerrector/a de Estudios de Posgrado y de forma específica en másteres Universitarios
- Gerente de la Universidad
- Director/a de Calidad y Formación del Profesorado
- Director/a de la Escuela de Posgrado
- Director/a de la Escuela de Doctorado
- Director/a de la Inspección de Servicios
- Director/a de la Biblioteca Universitaria
- Presidente/a del Consejo de Estudiantes
- Tres representantes de las titulaciones que sean miembros de las comisiones de calidad, a propuesta por los/as Vicerrectores/as de las áreas competentes.
- Responsable de la Unidad Técnica de Calidad, que actuará como Secretario/a de la Comisión.

Son funciones de la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá:

- Proponer políticas, directrices y objetivos de la UAH en materia de calidad.
- Velar por el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad y proponer mejoras en su caso.
- Analizar los informes de seguimiento anuales de las titulaciones y los informes globales de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés y la encuesta docente.
- Someter al Consejo de Gobierno el informe anual de calidad de la UAH para su aprobación.
- Analizar los resultados, el cumplimiento de objetivos y estándares de calidad fijados y proponer acciones correctoras si fuera necesario.
- Rendir cuentas ante los órganos de gobierno y otros grupos de interés.

### Vicerrectorado de Gestión de la Calidad

Son competencias del Vicerrectorado:

- La organización, planificación, gestión y seguimiento de los Sistemas de Calidad de Grados, Másteres y Doctorado.
- La organización, planificación, gestión y seguimiento de los Sistemas de Calidad de los Estudios Propios y otras enseñanzas no regladas.
- Los procesos de verificación y de modificación de las titulaciones de Grado y Posgrado.
- La gestión de la renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales.
- La gestión de los procedimientos de acreditación institucional.
- La gestión de los programas de formación y evaluación del profesorado universitario.

- La planificación e implementación de procedimientos de calidad en los diferentes ámbitos de la universidad.
- La coordinación del Servicio de Traducción de la Universidad y las relaciones con las instituciones externas relativas a lenguas.
- La suscripción, en nombre de la Universidad de Alcalá, de convenios, declaraciones de intereses o pactos en materias de su competencia.

### **Unidad Técnica de Calidad**

Son funciones de esta unidad:

- Apoyar y asesorar en materia de calidad a las personas implicadas en la implantación del SGC.
- Aportar metodología, información, estudios, datos e indicadores y propuestas técnicas.
- Diseñar y apoyar la implantación de los procedimientos en los diversos niveles de gestión del SGC (Vicerrectorados, Centros y Servicios).
- Generar tasas e indicadores de calidad y recopilar evidencias de otros servicios de la UAH.
- Prestar apoyo y asesoramiento técnico en los procesos de verificación, modificación, seguimientos internos, externos y especiales de todos los planes de estudio de la UAH.
- Coordinar el seguimiento de la ejecución de los planes e indicadores de calidad, así como gestionar la renovación de la acreditación de todos los planes de estudio de la UAH.
- Elaborar informes globales de seguimiento, encuestas de satisfacción y encuesta docente, y remitirlos para su aprobación por la Comisión de Calidad de la UAH.

### **Junta de Facultad o Escuela**

Son funciones de la Junta de Facultad o Escuela:

- Aprobar la política y los objetivos de calidad del Centro.
- Aprobar los informes de seguimiento, tanto interno como externo, y los informes de renovación de acreditación de las titulaciones
- Aprobar el Plan de Mejoras de las titulaciones que se imparten en él.

### **Comisión de Calidad del Centro o máster**

Véase apartado 3.1 de este manual.

### **Coordinador/a de Calidad del Centro**

Para ayudar al Decano/a o Director/a en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGC de la UAH en lo concerniente a su Centro, en el caso de los grados, se nombrará un/a Coordinador/a de Calidad del centro que, preferiblemente, será miembro del Equipo de Dirección.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Calidad, el/la Coordinador/a de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGC de la UAH en su Centro.

- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGC y sobre cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma en consideración de las necesidades de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

### **Coordinador/a de Grado**

Los centros, especialmente en los que existan varias titulaciones, el/la Coordinador de Calidad podrá delegar algunas de sus funciones en la persona que se encargue de la coordinación de cada grado, en caso contrario, el/la Coordinador/a de Calidad será quien asuma también estas funciones:

- El seguimiento y control de la calidad de la titulación.
- La elaboración de los informes de seguimiento, tanto interno como externo de la titulación.
- La elaboración del Informe de renovación de la acreditación de la titulación y la recopilación de las evidencias que correspondan.
- La elevación de los informes de seguimiento y de renovación de la acreditación de la titulación a la Comisión de Calidad del Centro.

### **Coordinador/a de Calidad del máster**

A él le corresponde la implantación, mantenimiento y mejora del SGC de la UAH en lo que concierne al máster. En algunos casos, esta figura podrá coincidir con el/la directora/a del máster que, por tanto, además de sus tareas de dirección deberá realizar las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGC de la UAH en su máster.
- Informar a la dirección del máster sobre el desempeño del SGC y sobre cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma en consideración de las necesidades de los grupos de interés en todos los niveles del máster
- El seguimiento y control de la calidad de la titulación.
- La elaboración de los informes de seguimiento, tanto interno como externo de la titulación.
- La elaboración del Informe de renovación de la acreditación de la titulación y la recopilación de las evidencias que correspondan.

## 5. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

En este capítulo se indica cómo la UAH define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por el Equipo Rectoral y por la Comisión de Calidad de la UAH a partir de la información procedente de los grupos de interés y de las Facultades y Escuelas, y constituyendo un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad.

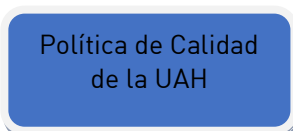
La política y los objetivos de calidad de la UAH deben ser el referente para definir y desarrollar los de cada uno de sus centros y titulaciones.

El SGC cuenta con un proceso (PE\_01) para la definición, aprobación, revisión y publicación de la política y objetivos de calidad, así como con un proceso (PM\_01) que permite asegurarse, a través de un seguimiento anual de todas las titulaciones, que el desarrollo de las titulaciones y las actuaciones acometidas en los diferentes centros/titulaciones se encuentran dentro del marco establecido por la política y objetivos definidos por la universidad. Tanto el Equipo Rectoral como los Equipos de Dirección de los centros/titulaciones deben tener en cuenta y revisar que la política de calidad:

- sea adecuada al propósito de la UAH y al de sus centros, títulos y programas,
- incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad,
- proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad,
- sea comunicada y entendida dentro de los diferentes organismos implicados,
- sea revisada para su continua adecuación.

La Universidad de Alcalá es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos, públicos y accesibles, para cuya redacción y revisión deben tenerse en cuenta las necesidades de los diferentes grupos de interés. Además, la UAH cuenta con el proceso antes mencionado, que asegura una revisión periódica tanto de la política como de los objetivos de calidad, de manera que estén siempre adaptados y puedan evolucionar al mismo ritmo que las necesidades y expectativas de la sociedad.

Para ello, la UAH realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que afectan a todos los títulos oficiales que se imparten en ella y de los que, por tanto, es responsable, quedando formulada del siguiente modo:



### Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que participa, directa o indirectamente, en la UAH, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. La UAH, al implantar su SGC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los

diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en ella, con especial atención a los/as estudiantes.

### Cauces de participación de los grupos de interés

El estudiantado, el personal docente y el personal de administración y servicios de la UAH están representados en los diferentes órganos colegiados, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.

Empleadores/as, Administraciones Públicas y Sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la UAH, en el Consejo Social, y son consultados por los centros ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental. Es de destacar que, desde los decanatos, direcciones de escuela y direcciones de los másteres y programas de doctorado, especialmente en el caso de estas dos últimas, se mantiene un contacto constante y bastante directo con el mundo empresarial.

Al mismo tiempo, anualmente se realiza una encuesta a los/as profesionales que ejercen de tutores/as externos en las prácticas realizadas por los/as estudiantes de las diferentes titulaciones de la UAH con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con la formación, tanto en conocimientos como en competencias, recibida por éstos/as.

En relación con este apartado, el SGC de la UAH cuenta con los siguientes procesos documentados:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
PROCESOS CLAVE	PC_06 Comunicación e información pública y transparencia
PROCESOS DE APOYO	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

## 6. GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la UAH garantizar la calidad de sus programas formativos<sup>4</sup>, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos. Deben, pues, existir los procedimientos necesarios para diseñar, aprobar, revisar, modificar y extinguir las titulaciones que se imparten.

La UAH, para garantizar la calidad de sus programas formativos, cuenta con los siguientes mecanismos:

- Determinar los órganos, identificar los grupos de interés y establecer procedimientos de diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información que le permiten valorar el mantenimiento y adecuación de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativas a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos.
- Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definir los criterios para la eventual suspensión del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, en el SGC se desarrollan los siguientes procesos:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PE_02 Verificación de titulaciones
	PE_03 Modificación de titulaciones
	PE_04 Extinción de titulaciones
PROCESOS CLAVE	PC-06 Comunicación e información pública y transparencia
PROCESOS DE APOYO	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
PROCESOS DE	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

<sup>4</sup> Entendiendo por programa formativo todos los títulos oficiales que se imparten en la UAH.

MEDICIÓN

PM\_02 Renovación de la Acreditación

PM\_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

## 7. GESTIÓN DE LOS TÍTULOS

En este capítulo se describe cómo la UAH orienta sus actividades docentes al proceso de enseñanza-aprendizaje de su estudiantado, partiendo de la información adecuada para definir sus necesidades, y estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y la mejora continua de todas sus titulaciones tanto presenciales como semipresenciales y a distancia.

La UAH ha implementado una plataforma de enseñanza/aprendizaje on-line y apoyo a la docencia, que proporciona un conjunto de herramientas, con las que se puede dinamizar la docencia presencial a la vez que puede ser empleada para impartir clases en formato semipresencial u online. A través del campus online, la UAH pone a disposición del PDI herramientas para detectar la originalidad de documentos y comparar las actividades enviadas por los/as estudiantes. Además de ser eficaces como elemento disuasorio de plagio, también resultan ser herramientas educativas que fomentan el pensamiento original y la honestidad académica.

En el caso de los procesos de evaluación online, la UAH ha implementado el uso de diferentes recursos digitales, ha publicado videos educativos de apoyo a la docencia y ha diseñado manuales para usuarios, a la vez que ha impartido cursos formativos, entre los que se incluye la adopción de medidas de seguridad electrónica, y la correcta gestión para el proceso de evaluación de las titulaciones.

La UAH, consciente de que los/as estudiantes constituyen su principal grupo de interés en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje, orienta la formación hacia dicho grupo. Para ello, dispone de procedimientos que permiten comprobar que las acciones que emprenden los diferentes centros/titulaciones tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiantado. En consecuencia, todos los centros/titulaciones:

- Disponen de sistemas de información, directamente dependientes de los centros/titulaciones o de los correspondientes servicios de la universidad, que les permitan conocer y valorar las necesidades en materia de:
  - Definición de perfiles de ingreso/egreso.
  - Acceso, admisión y matriculación.
  - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
  - Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
  - Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Tienen mecanismos que les permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- Establecen mecanismos que regulan las directrices que afectan al estudiantado reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, adaptaciones etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y servicios que ofrece la Universidad.
- Definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los/as estudiantes.
- Determinan los procedimientos con los que cuentan para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los/as estudiantes.



- Identifican en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los/as estudiantes.
- Consideran con especial atención las metodologías docentes y los sistemas de evaluación, que adecuados a las materias impartidas, orientarse a la adquisición de los resultados de aprendizaje propuestos y fomentar la autonomía y participación de los/as estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Prestan especial atención, por su singularidad, a los procedimientos específicos que deben aplicarse al desarrollo de los TFG y TFM, de las prácticas externas, los programas y acciones de movilidad de estudiantes. En el caso de los programas de doctorado, la Escuela de Doctorado desarrolla y revisa los procedimientos de elaboración y defensa de tesis doctorales y de gestión de las estancias de investigación de los/as doctorandos/as (véase también el capítulo 13 de este manual, apartados 13.4 y 13.8).
- Deben rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los/as estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGC de la UAH tiene definidos los siguientes procesos:

PROCESOS CLAVE	PC_01 Acceso, admisión y matrícula
	PC_02 Apoyo y orientación al estudiantado
	PC_03 Evaluación del aprendizaje
	PC_04 Prácticas externas
	PC_05 Movilidad de estudiantes
	PC_08 Gestión de las estancias de investigación
PC_09 Elaboración, aprobación y defensa de Tesis Doctorales	
PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la Acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

## 8. GESTIÓN DEL PERSONAL DOCENTE

El objeto del presente capítulo es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal docente asegurando que el acceso, gestión y formación del mismo se realiza con todas las garantías para que pueda cumplir con las funciones que le son propias.

Para ello, la Universidad de Alcalá:

- Cuenta con procesos que le permiten recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal docente de acuerdo con su política de personal.
- Cuenta con medios para recoger y analizar la información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal docente con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Desarrolla procesos de revisión de las titulaciones ofertadas que permitan identificar las necesidades de personal docente, tanto en volumen de carga de trabajo como en perfiles necesarios.
- Debe dotar a las titulaciones ofertadas de profesorado capacitado, competente y cualificado, haciendo uso de los mecanismos establecidos en la institución.
- Tiene implantado un proceso para asegurar la formación y actualización del profesorado en aquellas materias que sean pertinentes, en particular las relativas a metodologías de enseñanza y uso de tecnologías específicas para la docencia.
- Realiza una evaluación periódica del desempeño de su personal docente, utilizando para ello la información del sistema de gestión y mejora de calidad y el programa para la evaluación docente del profesorado (DOCENTIA). Este modelo de evaluación docente es el resultado del compromiso de la UAH por garantizar y reconocer la calidad de la docencia de su profesorado, así como para otorgar relevancia a la actividad docente como un eje fundamental de la calidad educativa universitaria. La finalidad de este Programa es introducir la mejora continua en las actividades docentes mediante la reflexión del profesorado sobre el desarrollo de su propia actividad con el fin de generar un efecto y una transferencia para la transformación de sus prácticas. Por otro lado, se identificarán prácticas docentes consideradas de calidad, así como los factores, condiciones y dimensiones que revierten en la calidad de la enseñanza universitaria.

Desde la UAH, además, se organizan actividades específicas de formación del profesorado, que contribuyen a su desarrollo profesional y fomentan la innovación y perfeccionamiento de la práctica educativa. Se trata de una actividad fundamental a la hora de compartir, extender y mantener experiencias de innovación relacionadas con los programas formativos. Estas actividades se caracterizan por ser espacios de reflexión que tienen como finalidad profundizar en temas concretos.

Para cumplir con las funciones descritas, el SGC de la UAH cuenta con los siguientes procesos documentados:

PROCESOS DE APOYO	PA_01 Identificación de necesidades de Personal Docente e Investigador
	PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador
	PA_03 Promoción del Personal Docente e Investigador
	PA_04 Evaluación de la actividad docente del Personal Docente e Investigador
	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la Acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

## 9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE APRENDIZAJE Y SERVICIOS DE APOYO

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos con los que la UAH gestiona de forma adecuada sus recursos materiales y servicios de apoyo a la docencia, analizando los resultados de los mismos y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática, ya que la Universidad de Alcalá es consciente de que no puede alcanzar unos mejores si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios; para ello, se dota de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar el adecuado desarrollo del aprendizaje de los/as estudiantes.

Por esta razón lo centros, bien ellos mismos o desde servicios centralizados de la UAH:

- Disponen de mecanismos que permiten obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuentan con procesos que permitan garantizar que se dispone de los recursos materiales y servicios de apoyo necesarios para un correcto desarrollo del aprendizaje de los/as estudiantes. Los/as estudiantes deben disponer de la información sobre estos servicios y acceso a los mismos.
- Tienen definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones sobre el personal de administración y servicios permitiendo identificar las necesidades de personal para el correcto desarrollo de los títulos ofertados.
- Tienen implementados procesos para la dotación de los recursos, servicios de apoyo y personal de administración y servicios cuando se hayan identificado necesidades.
- Han establecido procesos para canalizar la participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Disponen de un proceso (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje del estudiantado y su nivel de uso.

Para cumplir con estas funciones, el SGC cuenta con los siguientes procesos documentados:

PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
	PA_07 Gestión de recursos materiales y tecnológicos
	PA_08 Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)
	PA_09 Selección y promoción del Personal de Administración y Servicios
PROCESOS DE	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

MEDICIÓN

PM\_02 Renovación de la Acreditación

PM\_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

## 10. RESULTADOS

El objeto de este capítulo es presentar cómo la UAH garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como que se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en la universidad.

La UAH analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello, bien bajo la responsabilidad directa de los centros o en alguno de los servicios de la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos sobre los resultados del aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y mecanismos para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene implementados procesos para realizar un análisis crítico de los resultados obtenidos, dar publicidad a los mismos y utilizar la información en los procesos de mejora.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indica el proceso (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para cumplir con estas funciones, el SGC de la UAH tiene establecidos los siguientes procesos:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad
PROCESOS CLAVE	PC_06 Comunicación e información pública y transparencia
	PC_07 Inserción laboral
PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la Acreditación

PM\_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

## 11. INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El objeto del presente capítulo es indicar cómo la UAH garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones.

La UAH publica la información sobre el desarrollo de sus titulaciones, para lo cual, bien bajo responsabilidad directa de los centros/titulaciones o de forma centralizada para el conjunto de la Universidad de Alcalá:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de sus títulos y programas.
- Establece procesos para hacer accesible a los grupos de interés los siguientes datos:
  - Información sobre el centro, su organización, política, estrategia y Sistema de Garantía de Calidad
  - Información sobre los programas ofertados:
    - Denominación de los títulos.
    - Vías de acceso y perfil de ingreso.
    - Criterios de reconocimiento de créditos.
    - Estructura del plan de estudios.
    - Guías docentes de las asignaturas.
    - Requisitos de idiomas.
    - Oferta de movilidad.
    - Número de plazas ofertadas.
    - Modalidad de impartición.
    - Cualificaciones e información sobre desempeño profesional.
    - Calendario lectivo (horarios de clase y fechas de evaluación).
  - Información sobre los servicios de gestión del centro/titulación.
  - Información sobre servicios de orientación a los/as estudiantes.
  - Información sobre servicios complementarios ofertados.
  - Acceso al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
  - Información sobre resultados
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por la UAH.

Para cumplir con las funciones anteriores, el SGC de la UAH tiene establecidos los siguientes procesos documentados:

PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

PE\_01 Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad



PROCESOS CLAVE	PC_06 Comunicación e información pública y transparencia
PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

## 12. ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

Este capítulo pretende establecer cómo la UAH recopila, analiza y usa la información relevante para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la gestión y mejora de las titulaciones, como a otros aspectos no académicos relacionados con los centros/titulaciones.

Para ello, los centros/titulaciones de la UAH, bien ellos, bien de manera centralizada desde los servicios de la UAH:

- Disponen de procedimientos para la mejora de los programas formativos, la gestión del personal docente, los recursos materiales y los servicios de apoyo.
- Utilizan de forma sistemática la información obtenida de la recopilación y análisis de los resultados, como elemento de referencia para la toma de decisiones y la elaboración de planes de mejora
- Implementan los mecanismos necesarios para impulsar la mejora continua en la gestión del personal docente y de los recursos y servicios de apoyo.

Para cumplir con las funciones anteriores, el SGC de la UAH tiene establecidos los siguientes procesos documentados:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PE_02 Verificación de titulaciones
	PE_03 Modificación de titulaciones
	PE_04 Extinción de titulaciones
PROCESOS CLAVE	PC_06 Comunicación e información pública y transparencia
PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

### 13. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE DOCTORADO

Antes de su incorporación actual al presente manual, el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Doctorado fue elaborado, revisado y aprobado por los siguientes órganos de la UAH.

ELABORADO	Unidad Técnica de Calidad	9/01/2019
REVISADO	Escuela de Doctorado	18/01/2019
APROBADO	Comisión de Calidad de la UAH	25/01/2019
APROBADO	Consejo de Gobierno	31/01/2019

A partir de este momento su revisión y aprobación se realizarán como parte del Sistema de Garantía de Calidad de la UAH.

#### 13.1. PRESENTACIÓN

La Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (LOU), en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad, recoge la necesidad de establecer criterios de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación, y considera la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria. Asimismo, el Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (modificado parcialmente por el Real Decreto 861/2010), incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar. A su vez, el artículo 13.2 del Real Decreto 99/2011 por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado detalla que las universidades, a través de la Escuela de Doctorado, “establecerán procedimientos de control con el fin de garantizar la calidad de las Tesis doctorales, incidiendo especialmente en la calidad de la formación del doctorando y en la supervisión”.

Como es preceptivo, la Escuela de Doctorado de la Universidad de Alcalá (EDUAH) se adhiere a los procedimientos establecidos por nuestra Universidad en materia de garantía de la calidad, como es el acuerdo del Consejo de Gobierno, de 29 de enero de 2009, por el que se establece el modelo de Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Universidad de Alcalá (UAH).

Ahora bien, debido a las peculiaridades, tanto en gestión como en duración, de los estudios de doctorado, es necesario definir un apartado específico dentro del SGC de la UAH. Estas enseñanzas requieren un sistema más ágil y sencillo que permita un seguimiento, evaluación y mejora de los estudios más eficaz. En este capítulo del manual se han querido recoger los elementos comunes a todos los programas de doctorado de la UAH.

Un SGC incluye el conjunto de estructuras responsables de tomar decisiones para evaluar y mejorar la calidad, los procedimientos para fijar objetivos (criterios y directrices de calidad), la manera en que se mide (indicadores) y los planes de trabajo en los que se apoya. A su vez, los responsables de los programas han de demostrar, para la verificación y posterior acreditación de los títulos, que existe lo siguiente:

- Un sistema de recogida de información, de revisión y mejora

de las competencias y objetivos de los programas de doctorado,  
de las políticas y procedimientos de admisión,  
de la planificación de los complementos de formación, si hubiera,  
del desarrollo de las actividades formativas,  
de la evaluación de los estudiantes,  
de las acciones para orientar al estudiante,  
de la dotación de personal académico,  
de los recursos y servicios de la enseñanza y  
de los resultados de aprendizaje.

- Procedimientos de consulta, que permitan recabar información de titulados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida y los perfiles profesionales.

### 13.2. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA EDUAH

El diseño del SGC conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas gestionadas desde la EDUAH por lo que ésta fija de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación. Así, los objetivos básicos del SGC de la UAH en lo que relativo a los Programas de Doctorado son:

- Garantizar la calidad de todos los programas de doctorado, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus procesos formativos.
- Que dicho proceso de diseño y mejora de todos los procesos formativos esté basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se tendrá puntualmente informados.
- Que el análisis y mejora de todos los procesos formativos se realice de forma continua y actualizada, para lo cual el propio SGC deberá ser una herramienta en continua revisión

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de los títulos implantados.

En la elaboración del SGC, la EDUAH contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: la EDUAH diseña su SGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: la EDUAH dará difusión al proceso de elaboración de su SGC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

A continuación, se describe la normativa y la documentación de referencia que se ha de tener en cuenta en el proceso de este capítulo del SGC de la UAH:

La relativa al gobierno de la Universidad:

- Ley Orgánica 6/2001 de Universidades, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Decreto 221/2003, de 23 de octubre, por el que el Consejo de Gobierno aprueba los Estatutos de la UAH, modificados por el mismo órgano en la sesión del día 26 de enero de 2012; publicada la modificación en el BOCM de 10 de febrero de 2012 (Decreto 18/2012, de 26 de enero)
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (BOE, 31 de diciembre de 2010).
- Reglamentos de la UAH en vigor.

La relativa a la EDUAH

- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado, modificado por los Reales Decretos 534/2013, de 12 de julio, 43/2015, de 2 de febrero, y 195/2016, de 3 de junio.
- Orden de la Comunidad de Madrid 11375/2012, de 29 de octubre, por la que se autoriza la creación de la Escuela de Doctorado de la UAH.
- Reglamento de Régimen Interno de la EDUAH, aprobado en Consejo de Gobierno de la UAH en sesión de 2 de octubre de 2012, modificado en sesión de 30 de mayo de 2013, de 21 de abril de 2015 y de 25 de marzo de 2021.
- Reglamento de Elaboración, Autorización y Defensa de la Tesis Doctoral, aprobado en Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá en sesión de 23 de febrero de 2012, modificado por el mismo órgano en sesiones del 12 de diciembre de 2013 y 28 de septiembre de 2016.
- Reglamento por el que se Establece el Procedimiento de Equivalencia de los Títulos Extranjeros de Educación Superior al Nivel Académico de Doctor, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 25 de junio de 2015.
- Normas de Permanencia de los Programas de Doctorado regulados por el RD 99/2011.
- Normativa sobre concesión de premios extraordinarios de doctorado para las Tesis, aprobada en Consejo de Gobierno de la UAH en sesión de 12 de diciembre de 2013, modificada el 29 de mayo de 2014 y 25 de octubre de 2018.
- Procedimiento de cotutela de Tesis Doctoral, aprobado en Consejo de Gobierno en sesión de 26 de mayo de 2011, modificada el 28 de octubre de 2014.
- Procedimiento de Estancias de Investigación en Empresas o Instituciones de los Estudios de Doctorado de la UAH, aprobado por la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado de la Universidad de Alcalá en su reunión del 24 de febrero de 2016.

La propia del SGC:

- El Manual del SGC de la Escuela de Doctorado que ahora se integra en el presente Manual del SGC de la UAH.
- Código de *buenas prácticas* de la EDUAH, aprobado en la sesión del Comité de Dirección de la EDUAH del 21 de enero de 2014.

## Órganos responsables

### Consejo de Gobierno

Son competencias del Consejo de Gobierno:

- Aprobar las políticas y Planes de Calidad.
- Aprobar el Informe de Seguimiento de la Calidad de la UAH.
- Dar instrucciones, a través del Vicerrector/a de Gestión de la Calidad, a la Comisión de Calidad de la UAH.

### Vicerrectorado de Gestión de la Calidad

Véase capítulo 4 de este manual.

### Comisión de Procesos de Evaluación y Garantía de Calidad

Véase capítulo 4 de este manual.

### Comisión de Calidad de la UAH

Véase capítulo 4 de este manual.

### Unidad Técnica de Calidad

Véase capítulo 4 de este manual.

### Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado

La Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado estará presidida por el Vicerrector/a que corresponda, por delegación del Rector, y estará formada por profesorado doctor con vinculación permanente a la Universidad, los cuales habrán de cumplir con los requisitos que se establezcan reglamentariamente. Esta comisión cuidará del desarrollo y ejecución de los programas de máster universitario y de doctorado, así como de la resolución de las incidencias que en su aplicación pudieran plantearse.

La Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado elaborará el reglamento de los estudios de doctorado para su aprobación por el Consejo de Gobierno. Asimismo, propondrá modificaciones al mismo.

Son miembros de la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado de la Universidad de Alcalá:

- Vicerrector/a de Estudios de Posgrado, quien por delegación del/a Rector/a presidirá la Comisión.

- Vicerrector/a de Investigación y Transferencia.
- Dos profesores doctores con vinculación permanente de cada área de conocimiento.
- Jefe/a del servicio con competencias, que ejercerá como secretario/a.

En materia de doctorado, corresponde a la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado de la Universidad de Alcalá:

- Autorizar la participación de tres o más codirectores en una Tesis Doctoral.
- Aprobación de los tribunales que han de juzgar las Tesis Doctorales.
- Autorización de la defensa de la Tesis Doctoral.
- Declaración de contenido protegido de aquellas Tesis doctorales que así lo requieran.
- Escrutinio de los votos para la obtención de mención cum laude de las Tesis Doctorales.
- Resolución de las prórrogas excepcionales solicitadas por los doctorandos.
- Resolución de solicitudes de reingreso en los programas de doctorado tras el disfrute de bajas voluntarias.
- Concesión de los premios extraordinarios de doctorado.
- Seguimiento y control de las Tesis en cotutela.
- Aprobación de la extinción de los Programas de Doctorado.
- Aprobación de las convocatorias de becas de los Programas de Doctorado.
- Aprobación de trámites académicos y administrativos, ordinarios y excepcionales de los Programas de Doctorado.
- Emisión del informe relativo a la conveniencia o no de declaración de equivalencia de títulos de doctor para elevarlo al Rector/a.

#### Comité de Dirección de la Escuela de Doctorado

El Comité de Dirección de la EDUAH es el órgano encargado de su gestión y estará formado por:

- El/la Director/a de la EDUAH.
- El/la Subdirector/a de la EDUAH
- Los Coordinadores de los Programas de Doctorado que sean competencia de la Escuela.
- Un máximo de 5 representantes de entidades ajenas a la Universidad de Alcalá con las que la Universidad mantenga un convenio que apoye la formación doctoral.
- Cinco representantes de los estudiantes de doctorado, uno por cada rama del conocimiento (Arte y Humanidades, Ciencias, Ciencias Jurídicas y Sociales, Ciencias de la Salud e Ingeniería y Arquitectura).
- Un miembro del PAS, que actuará como secretario del comité.

Sin perjuicio de otras que le sean atribuidas por la normativa universitaria, serán competencias del Comité de Dirección de la EDUAH las siguientes:

- Definir y organizar las actividades de formación transversal del alumnado de doctorado y regular otras actividades de interés para su formación.
- Supervisar las actividades de formación y de investigación organizadas por las Comisiones Académicas de los Programas de Doctorado.
- Velar por el seguimiento de las enseñanzas garantizando la calidad de las mismas.

- Aprobar el informe anual del Director o Directora, que deberá incluir una memoria de las actividades de la Escuela de Doctorado.
- Garantizar el seguimiento de la inserción profesional de las doctoras y doctores que se han formado en la EDUAH.
- Elaborar y aprobar la propuesta de Reglamento de Régimen Interno y, en su caso, las modificaciones del mismo.
- Aprobar la Guía de buenas prácticas a suscribir por cada miembro de la Escuela.
- Resolver los conflictos que se planteen entre los distintos órganos de la Escuela de Doctorado, de acuerdo con la normativa vigente de la UAH.
- Resolver las incidencias que se produzcan en la aplicación de la presente normativa, promoviendo si es necesario su modificación o proponiendo la creación de otras normas de desarrollo.

### Comisión de Calidad del Programa de Doctorado

Para cada programa de doctorado existirá una Comisión de Calidad, cuyos miembros pueden coincidir con los de la Comisión Académica del programa y a la que se sumará un/una estudiante, o ser una subcomisión formada por los siguientes miembros:

- Coordinador/a del Programa.
- Al menos un representante de las líneas de investigación/grupo de investigación del programa.
- Un/a estudiante.

Las funciones de la Comisión de Calidad serán las siguientes:

- Recopilar datos, informes y cualquier otra información sobre el desarrollo del plan de estudio.
- Velar por el sistema de garantía de calidad establecido.
- Efectuar el análisis y valoración de los resultados obtenidos mediante un seguimiento interno.
- Elaborar el Informe de Seguimiento de la Calidad de la titulación.
- Elaborar el Informe de renovación de la acreditación de la titulación.
- Elaborar el Plan de Mejoras y efectuar el seguimiento y los resultados de las acciones de mejora emprendidos.

### Comisiones Académicas

Cada programa de doctorado tiene una Comisión Académica compuesta por el Coordinador/a del Programa y al menos un representante de cada una de sus líneas de investigación.

Las funciones de la Comisión Académica, como responsable de las actividades de formación e investigación del Programa de Doctorado, son:

- La responsabilidad de las actividades de formación e investigación del Programa de Doctorado, sí como la coordinación de las estancias de investigación.
- Apoyo y asesoramiento personalizado en los procesos de información, admisión y asignación de las personas encargadas de la tutoría y dirección de tesis y en la solicitud de estancias en el extranjero.



- Valoración y emisión de informes sobre las solicitudes de incorporación y baja de estudiantes al Programa de Doctorado, para elevarlas a la aprobación de la Escuela de Doctorado.
- La asignación de tutores o tutoras al alumnado del Programa de Doctorado correspondiente y su modificación, en cualquier momento del período de realización del doctorado, si concurren causas justificadas.
- La asignación de directores o directoras de tesis al alumnado del Programa de Doctorado correspondiente, en un plazo máximo de 3 meses desde su matriculación; así como su modificación, en cualquier momento del período de realización del doctorado, si concurren causas justificadas.
- Autorización de codirección de tesis cuando concurren razones de índole académica, como puede ser el caso de la interdisciplinariedad temática o los Programas desarrollados en colaboración nacional o internacional; así como la revocación si la codirección no beneficia el desarrollo de la Tesis.
- Aprobar el Plan de Investigación del Programa de Doctorado y remitir el acuerdo a la Escuela de Doctorado para su registro en formato PDF.
- La evaluación con carácter anual, con sus posibles modificaciones, del Plan de investigación y el documento de actividades del alumnado del Programa de Doctorado correspondiente, así como de los informes de sus tutores, tutoras, directores y directoras de tesis.
- La autorización de la realización de la Tesis por compendio de artículos en publicaciones de reconocido prestigio.
- La autorización de la realización de tesis en cotutela.
- La autorización de la estancia y actividades fuera de España en el periodo de formación del alumnado de doctorado en el caso de que se pretenda obtener la mención internacional.
- Informar y resolver las solicitudes de doctorados industriales.
- La determinación de las circunstancias excepcionales que afecten a la no publicidad de determinados contenidos de la tesis, según consta en el apartado 6 del artículo 14 del Real Decreto 99/2011.
- Autorización para el depósito y presentación de la tesis de cada estudiante de doctorado del Programa.
- Propuesta del Tribunal que ha de juzgar las tesis doctorales.

### 13.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE DOCTORADO

El objeto de este proceso es establecer cómo los programas de doctorado de la UAH realizan actuaciones destinadas a garantizar su desarrollo, analizar los resultados y la satisfacción, y determinar las actuaciones dirigidas a la mejora.

Anualmente la Comisión de Calidad de cada programa elaborará un Informe de Seguimiento de la calidad y un plan de mejoras, que será enviado a la Unidad Técnica de Calidad. En dicho informe se analizarán los datos relacionados con los siguientes apartados (Véanse los capítulos 10, 11 y 12):

- I. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO
- II. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
- III. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD
- IV. PERSONAL ACADÉMICO
- V. RECURSOS, PERSONAL DE APOYO Y FINANCIACIÓN

- VI. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
- VII. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Posteriormente, la Comisión de Calidad de la UAH se encargará de proponer, en su caso, acciones de mejora y aprobar la Memoria de Calidad Anual de la Universidad, que será informada al Consejo de Gobierno y se hará pública.

PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

#### 13.4. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

##### Diseño, aprobación y modificación de los programas de doctorado

Para el diseño, implantación y modificación de los programas de Doctorado, así como para los procesos de seguimiento, interno y externo, y renovación de la acreditación se deberán seguir los mismos procesos que para el resto de titulaciones:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PE_02 Verificación de titulaciones
	PE_03 Modificación de titulaciones
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la acreditación

##### Suspensión eventual o definitiva de un programa de doctorado

Está previsto suspender un programa de doctorado en caso de no superar el proceso de renovación de la acreditación por parte de la agencia evaluadora, tal como dispone el artículo 10 del Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, que regula la verificación, seguimiento y renovación de la acreditación de los programas de doctorado.

Asimismo, la EDUAH podrá proponer la extinción de un programa de doctorado en alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando éste deje de responder a las necesidades formativas que pretendía atender en el momento de su implantación.
- Cuando se evidencien carencias graves o incumplimiento de los objetivos del programa, constatado por la Comisión de Calidad de la EDUAH.
- Por solicitud de la Comisión Académica del programa.
- En el caso de que la Comunidad Autónoma de Madrid retire la autorización para la impartición del título.

En cualquier caso, la decisión última corresponde a la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado y al Consejo de Gobierno, con el acuerdo favorable del Consejo Social, y se trataría de una situación excepcional, pues la supervisión de la evaluación continua de las enseñanzas por parte de la Comisión de Calidad permitirá introducir las mejoras y actualizaciones que sean precisas en cada momento.

Si, a pesar de las medidas correctoras previstas, fuese necesario proceder a la extinción de un título en el que existen estudiantes matriculados, la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado y la EDUAH establecerán los mecanismos oportunos para realizar un seguimiento de la implantación y desarrollo de acciones tutoriales y de orientación específicas, manteniendo los análisis habituales sobre el desarrollo de la docencia, la investigación y la evaluación de las mismas, garantizando que los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas dispongan de un adecuado desarrollo de las mismas hasta su finalización.

PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

PE\_04 Extinción de titulaciones

### Funcionamiento de la Comisión Académica

Como se ha señalado en el apartado 13.2 de este capítulo, todo programa de Doctorado cuenta con una Comisión Académica, que es la responsable de la actualización, calidad y coordinación del programa. También se encarga de la supervisión del progreso de la formación de los doctorandos, de la ejecución de su plan de investigación y de la autorización de la presentación de la Tesis doctoral del programa.

Para que el funcionamiento de la Comisión Académica sea adecuado deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- Que el perfil de los miembros de la Comisión Académica esté ajustado a la normativa.
- Que se cumpla la representatividad de las líneas de investigación del programa en la Comisión Académica.
- La presencia en la Comisión Académica, si es el caso, de representantes de empresas u otros organismos de investigación que participen en el programa.
- Que la actividad de la Comisión Académica, la periodicidad de sus reuniones y las decisiones adoptadas queden reflejadas documentalmente en actas.
- Contar con un procedimiento para la asignación de tutor y director de Tesis del doctorando.
- Contar con un procedimiento para las modificaciones en el nombramiento de tutor/a o director/a de Tesis previa petición del doctorando/a o del tutor/a o del director/a de la Tesis.

- Contar con un procedimiento para el control del documento de actividades del doctorando (DAD) y para la certificación de los datos que en él se incluyen.
- Contar con un procedimiento para la valoración anual del plan de investigación.
- Contar con un procedimiento para la presentación y aprobación de la lectura de Tesis doctorales y su adecuación a lo previsto en la memoria de verificación.

Todo esto se desarrolla en los siguientes documentos:

- Reglamento de régimen interno de la Escuela de Doctorado de la UAH [<http://escuela-doctorado.uah.es/escuela/normativa.asp>]
- Reglamento de elaboración, autorización y defensa de la Tesis doctoral [[http://escuela-doctorado.uah.es/escuela/documentos/reglamento\\_tesis.pdf](http://escuela-doctorado.uah.es/escuela/documentos/reglamento_tesis.pdf)]
- Procedimiento de evaluación anual [[http://escuela-doctorado.uah.es/tesis/evaluacion\\_anual.asp](http://escuela-doctorado.uah.es/tesis/evaluacion_anual.asp)]
- Plan de investigación [[http://escuela-doctorado.uah.es/tesis/plan\\_investigacion.asp](http://escuela-doctorado.uah.es/tesis/plan_investigacion.asp)]
- Normas de permanencia de los programas de doctorado regulados por el real decreto 99/2011 [[http://escuela-doctorado.uah.es/escuela/documentos/normas\\_permanencia\\_programas\\_doctorado.pdf](http://escuela-doctorado.uah.es/escuela/documentos/normas_permanencia_programas_doctorado.pdf)]

PROCESOS CLAVE	PC_09 Elaboración, aprobación y defensa de Tesis Doctorales
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

## Selección, admisión y matrícula

El acceso y la admisión a un programa de doctorado es un proceso que implica directamente, tanto al estudiante que quiere acceder al programa, como a la Comisión Académica responsable del mismo y a la Escuela de Doctorado.

La Escuela de Doctorado, una vez comprobado que el estudiante cumple los requisitos de acceso incluidos en la memoria de verificación, remitirá a la Comisión Académica del Programa de Doctorado la documentación relacionada con el expediente del doctorando para que decida sobre su admisión. Una vez admitido, esta Comisión le asignará un/a Tutor/a y un/a Director/a, comunicándose a la EDUAH. A su vez, el doctorando deberá firmar, junto con el/la Tutor/a y el/la Director/a de Tesis, el *Compromiso documental y de buenas prácticas*. Este *Compromiso documental* se deberá remitir a la Escuela de Doctorado.

Una vez recibida la documentación en formato papel en el plazo establecido, la EDUAH comunicará al estudiante su admisión. Si la Comisión Académica deniega la admisión, el estudiante dispondrá de tres días hábiles, a partir del día siguiente de la fecha de comunicación, para hacer la reclamación correspondiente. En el caso de que la resolución de ésta sea negativa, podrá interponer recurso de alzada ante el Rector.

Finalizado el proceso de admisión, el doctorando procederá entonces a realizar la matrícula en el correspondiente programa de doctorado mediante el sistema de automatrícula. Además, deberá realizar el pago de la tutela académica según la modalidad seleccionada, tiempo completo o

tiempo parcial.

En el informe de seguimiento anual de la Comisión de Calidad de cada programa se analizarán los datos relacionados con la matrícula (estudiantes de nuevo ingreso, distribución entre las líneas de investigación, perfil de los estudiantes), además de constatar, a través de las quejas y sugerencias de los grupos de interés, si ha existido algún problema, dificultad o anomalía en el procedimiento de acceso y admisión.

Se tendrá en cuenta si el programa dispone de mecanismos para garantizar que el perfil de ingreso de los doctorandos es adecuado y su número es coherente con las características y la distribución de las líneas de investigación del programa y el número de plazas ofertadas. También analizará si los procedimientos de admisión son adecuados y se aplican con coherencia y transparencia.

PROCESOS CLAVE	PC_01 Acceso, admisión y matrícula
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

### Complementos de formación

En función de la formación previa de los estudiantes admitidos, algunos programas de doctorado pueden tener previsto, según se recoge en su memoria de verificación, que los doctorandos cursen créditos de complementos de formación. No existe un currículum académico específico para estos estudios de doctorado, sino que cada Comisión Académica del programa indicará al estudiante los cursos que ha de llevar a cabo para completar su formación.

Para la evaluación de la calidad de estos complementos de formación, cada programa de doctorado se registrará por el proceso que para este aspecto tenga diseñado en su SGC la UAH.

En el Informe de Seguimiento la Comisión de Calidad deberá analizar si la asignación de los complementos formativos (cuando estos existan) es coherente con el perfil de ingreso y cumple los objetivos para los que se definieron.

### Actividades formativas

#### Actividades formativas transversales

La EDUAH organiza tres tipos de actividades transversales, de carácter optativo, que persiguen desarrollar competencias y capacidades personales de todos los programas de doctorado:

- **Seminarios.** La EDUAH realiza anualmente una oferta de seminarios para todos los programas de doctorado sobre temas relacionados con la búsqueda y gestión de información, la presentación oral o escrita de la investigación, preparación de proyectos,

aspectos éticos en la investigación, etc. Se recomienda cursar estos seminarios durante el primer o segundo año del doctorado.

- **Jornadas de Jóvenes Investigadores**, que se vienen celebrando desde hace varios años en la UAH, en las que los doctorandos presentan el avance de sus trabajos de investigación ante sus propios compañeros y profesores. Se recomienda que esta actividad se realice durante el segundo o tercer año del doctorado.
- **Estancias de investigación en empresas o instituciones**. Con el objetivo de que los doctorandos puedan comprender mejor el funcionamiento del mundo laboral y puedan incorporar a su trabajo métodos de investigación provenientes de ese ámbito empresarial o institucional, los programas de doctorado pueden organizar estancias de investigación en empresas o instituciones que tengan departamentos de investigación. La gestión de estas estancias está delegada en cada programa de doctorado. Véase a este respecto el Procedimiento de Estancias de Investigación en Empresas o Instituciones de los Estudios de Doctorado de la UAH.

La realización de las estancias de investigación en empresas o instituciones requerirá la suscripción previa de un convenio para el desarrollo de estancias de investigación entre la Universidad de Alcalá y la empresa o institución, que establezca la cooperación entre ambas partes para la formación práctica de los estudiantes. Dicho convenio se formalizará a propuesta del órgano responsable del desarrollo del programa de doctorado y será suscrito, en nombre de la UAH, por el Rector/a o Vicerrector/a competente, y por parte de la empresa o institución, por la persona que ostente la representación legal de la misma o, en su caso, en quien delegue.

En aquellos supuestos en los que por causas ajenas a la UAH no pueda formalizarse un convenio para el desarrollo de estancias de investigación, podrán llevarse a cabo las estancias siempre que se disponga de un documento de aceptación de la empresa o entidad admitiendo el desarrollo de las mismas, con el visto bueno del Vicerrectorado competente y el Director/a o Tutor/a de la Tesis Doctoral.

### Actividades formativas específicas

Cada programa de doctorado podrá proponer diferentes actividades formativas específicas de interés para sus doctorandos. Su planificación correrá a cargo de la Comisión Académica del programa, que asimismo establecerá los criterios, definirá los objetivos, los contenidos y formulará los procedimientos de control, atendiendo a lo indicado en la memoria de verificación del programa.

En el Informe de Seguimiento, la Comisión de Calidad deberá analizar si la planificación y organización de las actividades formativas son coherentes con las competencias a adquirir por los doctorandos y si se están desarrollando conforme a lo previsto.

## 13.5. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

### **Comunicación e información sobre el programa de doctorado**

La Universidad de Alcalá publica la información sobre sus títulos, bien bajo responsabilidad directa de la Escuela de Doctorado o de forma centralizada para el conjunto de la Universidad.

Dispone de mecanismos que le permiten comunicar la información sobre el desarrollo de los programas y sus resultados, así como sobre los procesos que garantizan su calidad, a todos los grupos de interés.

En la página web de la Escuela de Doctorado se puede encontrar información de cada programa de Doctorado sobre:

- La identidad de cada programa: Comisión académica, Coordinador, Título, número de plazas, competencias, líneas de investigación.
- Acceso y admisión al programa.
- Actividades formativas.
- Profesorado.
- Organización del programa.
- Defensa de la Tesis.
- Recursos materiales y servicios.
- Entidades colaboradoras.
- Resultados.
- Normativa.
- Garantía de Calidad.

### Promoción de los programas de doctorado

La EDUAH organiza, gestiona, revisa y mejora las actividades encaminadas a la promoción y difusión de los programas de doctorado de la UAH, con el fin de informar a los futuros estudiantes sobre los estudios universitarios que se imparten en la Universidad.

Las actividades dirigidas a la captación de estudiantes se realizan por la EDUAH, en colaboración con distintos servicios de la UAH, englobadas en cinco grandes líneas:

- Asistencia a ferias y salones.
- Campañas informativas en medios de comunicación.
- Elaboración de material informativo.
- Página web de la EDUAH.
- Redes sociales.

El servicio responsable de información se encarga de la coordinación de las actividades y programas aprobados por el Vicerrectorado correspondiente y la EDUAH. La información para la elaboración de material informativo sobre los diferentes programas de doctorado depende de la Escuela de Doctorado.

En el Informe de Seguimiento la Comisión de Calidad deberá analizar si la información pública es suficiente, está actualizada y es accesible.

PROCESOS CLAVE	PC_06 Comunicación e información pública y transparencia
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

	PM_02 Renovación de la acreditación
--	-------------------------------------

## 13.6. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

### Órganos responsables del SGC

Han sido definidos en el apartado 13.2 del presente capítulo.

En el Informe de Seguimiento la Comisión de Calidad deberá analizar su propio funcionamiento.

### Análisis, mejora y rendición de cuentas

La Comisión de Calidad del programa de doctorado elaborará anualmente un informe analizando los resultados del programa, denominado *Informe de seguimiento*, que será enviado y aprobado por la Comisión de Calidad de la UAH. En este informe se valorarán los resultados del programa de doctorado, así como el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad previstos, la eficacia de las acciones de mejora iniciadas y la recomendación de nuevas mejoras necesarias. También se analizan las recomendaciones indicadas en los diferentes procesos de evaluación del título (verificación, modificación, acreditación o seguimiento). A este Informe de Seguimiento le acompañará un plan de mejoras anual.

El informe se difundirá entre los grupos de interés que haya propuesto la Comisión de Calidad y por los medios que se determinen. Una vez aprobado por la Comisión de Calidad del Programa se enviará a la Comisión de Calidad de la UAH, quien lo examinará para su inclusión en una memoria general de calidad de la universidad. El Vicerrectorado correspondiente informará al Consejo de Gobierno del contenido de esta memoria y de los resultados obtenidos.

Con este proceso se pretende dar cumplimiento a los requerimientos del SGC, dando publicidad al desarrollo y los resultados de las titulaciones, y llevando a cabo un mecanismo de revisión y mejora de las mismas y del propio SGC.

<b>PROCESOS DE MEDICIÓN</b>	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

### Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

La Secretaría General de la Universidad dispone de canales de comunicación para que cualquier miembro de la comunidad universitaria o usuario externo a sus servicios pueda dejar constancia de las incidencias, reclamaciones o sugerencias que considere convenientes sobre las actividades realizadas en los centros o en los servicios administrativos. La UAH informa a los grupos de interés, a través del Campus Virtual y página electrónica de la Universidad, de la posibilidad y forma de presentación de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.



El buzón de quejas y sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias sobre el funcionamiento de la EDUAH y de los programas de Doctorado.

En este buzón, el interesado puede presentar su queja o sugerencia por dos vías:

- Presencial: imprimiendo y presentando en cualquiera de las oficinas de Registro de la Universidad de Alcalá el impreso (PDF) debidamente cumplimentado.
- Telemática: enviando el impreso (PDF) a la dirección de correo electrónico quejas.sugerencias@uah.es, una vez cumplimentado. Es imprescindible que aporte una dirección de correo electrónico.

El interesado debe identificarse. No se tramitarán quejas ni sugerencias anónimas.

La tramitación de las quejas y sugerencias registradas sigue el siguiente procedimiento:

- Recibidas las quejas o sugerencias en la dependencia afectada, ésta informará al interesado en el plazo de 20 días de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas.
- Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo. Si de la queja presentada se deducen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, se podrán iniciar los procedimientos pertinentes en cada caso. Las quejas formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo.

La Secretaría General de la Universidad, con las reclamaciones recibidas, elabora un informe sobre el estudio y las acciones realizadas.

Además del buzón de quejas y reclamaciones, el Coordinador del programa de doctorado o los profesores participantes pueden recibir quejas directamente del alumnado, que deberán poner en conocimiento de la Comisión de Calidad del programa y, en su caso, de los servicios o personas afectadas por dichas quejas o sugerencias. Idealmente, deberá solicitar que la queja se tramite a través del buzón de quejas y sugerencias.

Los grupos de interés también tienen a su disposición al Defensor Universitario ante el cual pueden formular quejas y reclamaciones. Los trámites seguidos en este caso se regirán por lo establecido en el Reglamento del Defensor Universitario

La Comisión de Calidad del programa, anualmente, examinará las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a lo largo del curso; analizará los motivos más recurrentes, la tasa de resolución en el caso de las quejas y reclamaciones y la conveniencia o viabilidad en el caso de las sugerencias.

PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

### 13.7. PERSONAL ACADÉMICO

El Vicerrectorado correspondiente asume la responsabilidad del diseño y elaboración de la

política de personal docente e investigador (PDI) de la UAH, así como de su aplicación, revisión y mejora.

El Consejo de Gobierno es el encargado de aprobar la propuesta de política de personal de la UAH, que tiene que contener, como mínimo, el modo de selección e incorporación a las plazas docentes, los procesos y las garantías de evaluación del profesorado. Esta política de personal ha de incluir también datos que habiliten para la acreditación, promoción y reconocimiento de incentivos del PDI, así como ofrecer formación orientada al desarrollo profesional con la incorporación de nuevas tecnologías, la innovación y la mejora de su actividad docente encaminadas a incrementar su cualificación profesional.

La Comisión de Calidad del Programa de Doctorado contará con información relativa al profesorado que participa en su programa (categoría actual, número de sexenios, Tesis tuteladas o dirigidas, equipo y línea de investigación, proyectos de investigación en curso, ...) con el objeto de proponer las mejoras correspondientes en caso de que fueran necesarias.

A la hora de analizar estos indicadores, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Un porcentaje mínimo del 60% de los investigadores doctores participantes en el programa de doctorado han de poseer una experiencia investigadora vigente acreditada.
- Cada uno de los equipos de investigación del programa de doctorado cuenta con, al menos, un proyecto de investigación en ejecución centrado en temas relacionados con las líneas de investigación del programa y financiado en una convocatoria resuelta bajo el principio de concurrencia competitiva.
- Las líneas de investigación asociadas a los equipos de investigación mantienen su vigencia y coherencia temática.
- Existe adecuación entre el perfil investigador de los tutores y directores de Tesis y los objetivos y naturaleza del programa.

## Formación del personal docente e investigador

El Programa de Formación del Profesorado de la UAH está constituido por una serie de estrategias formativas que, si bien son diferenciadas, se interconectan y otorgan flexibilidad al mismo. Por otro lado, se esbozan líneas generales que se concretarán y complementarán con las acciones propuestas según las necesidades manifestadas por el propio profesorado. Se trata de un programa abierto, donde las acciones son construidas de manera consensuada.

A modo de ejemplo, en el momento de la redacción de este documento, las actividades formativas están clasificadas de la siguiente manera:

- Formación de Profesores Universitarios Noveles. Se trata de un curso con una convocatoria específica para el profesorado de reciente incorporación en la UAH.
- Formación en inglés para PDI. Este bloque integra distintas acciones y tiene una convocatoria y requisitos concretos, que incluyen la formación por niveles y los *Speaking Skills*.
- Cursos específicos en las siguientes áreas: Metodologías docentes, Innovación docente, Evaluación, TICs y medios audiovisuales, Campus online, Desarrollo de habilidades personales, Aspectos complementarios vinculados a la actividad del PDI: gestión económica, cooperación, emprendimiento, etc.
- Jornadas de debate en la Universidad de Alcalá.

El Aula Virtual de la UAH, como estructura de apoyo al profesorado, se ocupa de la formación en el uso de plataformas de teleformación para la gestión del aprendizaje y la docencia, estableciendo cursos de iniciación y perfeccionamiento en el uso de las nuevas metodologías y herramientas tecnológicas aplicables a la docencia. Los programas de doctorado tienen a su disposición la Unidad de Enseñanza Virtual y la plataforma de enseñanza virtual Blackboard para cualquier actividad relacionada con estos programas.

PROCESOS DE APOYO	PA_01 Identificación de necesidades de Personal Docente e Investigador
	PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador
	PA_03 Promoción del Personal Docente e Investigador
	PA_04 Evaluación de la actividad docente del Personal Docente e Investigador
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

### 13.8. RECURSOS, PERSONAL DE APOYO Y FINANCIACIÓN

#### Recursos materiales y personal de apoyo

Cada programa de doctorado contará con diferentes recursos materiales y personal de apoyo disponible para los doctorandos, de acuerdo con sus necesidades: laboratorios y talleres, bibliotecas, acceso a bases de datos, conectividad, etc., según lo indicado en la memoria de verificación del programa. La Escuela de Doctorado y las Comisiones Académicas, apoyándose en la infraestructura de los Departamentos desde donde se coordinan los programas de doctorado, cuentan con personal administrativo para atender todas las gestiones necesarias para el desarrollo de los programas (acceso y admisión, matriculación, seguimiento de evaluación, tramitación de Tesis, información específica de cada programa, y general de los trámites relacionados con el Doctorado, etc.).

La Comisión de Calidad de cada programa de doctorado analizará en su *Informe de Seguimiento* si los recursos materiales, el personal de apoyo y otros medios disponibles son adecuados y suficientes para garantizar el desarrollo de la investigación que han de realizar los estudiantes.

PROCESOS DE APOYO	PA_07 Gestión de recursos materiales y tecnológicos
	PA_08 Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)
	PA_09 Selección y promoción del Personal de Administración

PROCESOS DE MEDICIÓN		y Servicios
		PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
		PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

### Financiación para la formación y la movilidad

Con la movilidad y la participación de profesores universitarios y, en su caso, de investigadores y expertos de reconocido prestigio, se pretende favorecer la mejora de las enseñanzas universitarias de doctorado y ampliar la cooperación con otras instituciones españolas y del extranjero.

En cuanto a la movilidad de estudiantes, con ella se pretende facilitar la realización de algunas de las actividades relacionadas con la investigación en otras instituciones. Aparece como una de las actividades transversales de la EDUAH (sección de "Actividades Formativas" del capítulo 3 de este manual). Además, es una actividad obligatoria en los siguientes casos:

- Convenios de cotutela de Tesis doctorales.
- Tesis doctorales con Mención Internacional.

Existen diversos programas nacionales, autonómicos y propios de la Universidad de Alcalá de ayudas a la movilidad para profesorado y estudiantes:

- Ayudas y subvenciones de movilidad convocadas por el Ministerio de Educación en sus diferentes vertientes.
- Ayudas y subvenciones de movilidad convocadas por las comunidades autónomas en las que la Universidad de Alcalá tiene campus.
- Programa propio de la Universidad de Alcalá
  - Ayudas y subvenciones de movilidad.
  - Bolsas de viaje (asistencia a congresos, seminarios, jornadas, etc).

En el proceso de formación, las actividades transversales se programan desde la Escuela de Doctorado y se financian con su presupuesto propio. Además, existen ayudas para que los estudiantes realicen actividades de carácter transversal en otros organismos.

Por otra parte, la Escuela de Doctorado convoca ayudas para actividades formativas de rama. Estas ayudas tienen como objetivo fomentar la organización de actividades, por parte de un programa de doctorado específico, que sean de interés para los estudiantes de los otros programas de la misma rama de conocimiento (Artes y Humanidades, Ciencias, Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias de la Salud e Ingeniería y Arquitectura). También existen ayudas para actividades formativas específicas de programas de doctorado. Estas ayudas tienen como objetivo fomentar la organización de actividades formativas específicas de programas de doctorado que sean de interés para sus doctorandos.

Cada programa de Doctorado puede buscar fuentes de financiación externa para la realización de seminarios, jornadas y otras actividades formativas.

En el apartado de financiación de la formación, resulta de especial importancia las becas y

contratos predoctorales conseguidos por los doctorandos. Junto a las becas y contratos de organismos supraestatales, estatales y autonómicos, la Universidad de Alcalá cuenta con un programa propio de becas y contratos de personal investigador en formación y formación de profesorado universitario orientado a cursar estudios de Doctorado. Además, una parte importante de los contratos realizados desde los proyectos de investigación de la Universidad se destinan a estudiantes de doctorado.

La Comisión de Calidad deberá valorar la financiación y los recursos disponibles para la realización de seminarios, jornadas y otras acciones formativas, así como para la asistencia de los doctorandos a congresos y para la realización de estancias en el extranjero. También valorará el número de contratos de formación predoctoral y ayudas conseguidas por los doctorandos.

PROCESOS  
CLAVE

PC\_08 Gestión de las estancias de investigación

### 13.9. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

#### Resultados y seguimiento de doctores egresados

Los resultados de aprendizaje determinan en qué medida se han alcanzado los objetivos previstos por el programa de doctorado. Su análisis permite valorar su evolución y grado de ajuste a lo propuesto en la memoria de verificación, así como proponer acciones de mejora.

Junto a la generación y análisis de los indicadores de rendimiento básicos (tasas de éxito, duración media, Tesis defendidas, calificación de las Tesis, etc), los doctores egresados serán encuestados un año después de haber finalizado sus estudios. Los datos son recopilados, se extraen, se depuran las posibles inconsistencias y se obtienen los resultados segmentados por titulación. Asimismo, se realiza un análisis de la tasa de respuesta, en función de los datos del número de componentes del universo de cada encuesta. En esas encuestas se recaba la satisfacción de los egresados con la formación recibida en la Universidad de Alcalá, la utilidad de los estudios cursados y la adecuación de la formación recibida en función a las tareas a desempeñar. También se trata de conocer su situación en el mercado laboral.

La Comisión de Calidad de cada programa de doctorado analizará estos datos en su informe anual. Se prestará especial atención a los valores de los indicadores de rendimiento (tasas de éxito, abandono, duración media), al número de Tesis leídas, a la calificación obtenida por éstas, a las contribuciones científicas derivadas de las mismas, a menciones de doctorado industrial y al grado de internacionalización del programa.

PROCESOS  
CLAVE

PC\_07 Inserción laboral

PROCESOS DE  
MEDICIÓN

PM\_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

PM\_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de

los documentos del SGC

### 13.10. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

#### Satisfacción de los grupos de interés

La evaluación de la satisfacción de los grupos de interés se realiza a través de encuestas dirigidas al alumnado, al profesorado, a los titulados y al personal de administración y servicios (PAS).

Se realizará una encuesta de satisfacción para los estudiantes de los programas de doctorado. Los datos serán enviados a la Unidad Técnica de Calidad, que se encarga de procesarlos y hacérselos llegar a la Comisión de Calidad de cada uno de los programas de doctorado.

Para el profesorado, se ha diseñado una encuesta general que deberá ser cumplimentada al final de cada curso académico por cada profesor. Los datos serán procesados en la Unidad Técnica de Calidad y analizados por la comisión de calidad del programa de doctorado en cuestión.

La encuesta de satisfacción del PAS con la titulación se realizará cada dos años y será la Unidad Técnica de Calidad la encargada de explotar los datos derivados de ella y enviarlos a los responsables de cada una de las titulaciones.

Anualmente, los datos resultantes de todas estas encuestas son analizados por la Comisión de Calidad de cada programa de doctorado y se presentarán en su *Informe de Seguimiento*

PROCESOS DE APOYO	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
PROCESOS CLAVE	PC_08 Gestión de las estancias de investigación
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

### 13.11. GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EVIDENCIAS DEL SGC

Cualquier documento vinculado al SGC entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por la Comisión de Calidad de la UAH, y ratificado posteriormente en Consejo de Gobierno, no considerándose válido ningún documento hasta que haya sido firmado y fechado. Si se optara por no disponer de los documentos en papel, sino utilizar únicamente formato vía web,

se dejará constancia de la revisión y aprobación en el acta correspondiente de la Comisión de Calidad y se tomarán las medidas necesarias para asegurar que en la página electrónica correspondiente se encuentra la versión actualizada de cada uno de los documentos del SGC y que se dispone de las medidas de seguridad/protección necesarias.

Cada vez que un proceso sea modificado, se le asignará un nuevo estado de edición y se indicará en el cuadro introductorio del mismo el motivo de tal modificación. A la primera versión se le asignará la edición "00", aumentando en una unidad cada vez que se modifique el proceso.

El *Manual del Sistema de Garantía de Calidad* será aprobado y revisado por la Comisión de Calidad de la UAH. El manual se revisará, al menos, una vez cada tres años, y en todo caso siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Escuela, en las normas aplicables que le afecten o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGC.

Las evidencias y registros serán archivadas por la Comisión de Calidad de cada programa de forma que se facilite el acceso a ellas. Deberán mantenerse archivadas al menos hasta la siguiente visita de certificación del SGC o de la renovación de la acreditación de la titulación, salvo que se indique lo contrario expresamente. Aquellas evidencias que se encuentren sujetas a legislación específica deben conservarse durante el tiempo que ésta señale.

PROCESOS DE  
MEDICIÓN

PM\_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

## 14. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Tanto el Manual del SGC como el Manual de Procesos que le acompaña han sido elaborados tomando como referencia y adaptándose a las siguientes normativas que afectan al desarrollo de la actividad universitaria:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010 de 2 de julio por el que se modifica el RD 1393/2007.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Protocolo para la certificación de sistemas de garantía interna de calidad de los centros universitarios, Conferencia General de Política Universitaria, 2017.
- Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. ENQA, 2015.
- Decreto 221/2003, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá de 29 de enero de 2009 por el que se establece el modelo de SGC
- Guía SISCAL para la Certificación de Sistemas Internos de Calidad, Fundación para el Conocimiento Madri+d, 2018.
- Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación de sistemas de garantía, ANECA, 2010.
- Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad. ANECA, 2016.



## 15. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Proceso:** Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que tiene como objeto lograr algún resultado específico. Más concretamente se puede decir que el ámbito de la empresa/institución son las diferentes operaciones que la organización pone en marcha para el logro de sus objetivos y la satisfacción de sus necesidades.

**Proceso Estratégico (PE):** Son procesos que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades de la UAH.

**Proceso Clave (PC):** Son los procesos que definen los aspectos fundamentales de la actividad principal de la UAH.

**Proceso de Apoyo (PA):** Son procesos que complementan a los procesos clave y cuyo objetivo es dar apoyo a la actividad principal de la UAH y permitir que ésta se desarrolle con eficiencia y calidad.

**Proceso de Medición, Análisis y Mejora (PM):** Son aquellos procesos a través de los cuales se realiza el control, medición, revisión y mejora de cualquier aspecto relacionado con las titulaciones de la UAH.

**Informe de Seguimiento de la titulación:** es un análisis que anualmente debe realizar la persona responsable de calidad de la titulación, en colaboración con el resto de miembros de la comisión de calidad. Este informe lo aprueba la comisión de calidad del centro/titulación y/o la Junta de Facultad o Escuela.

**Renovación de la Acreditación:** La legislación vigente establece que los títulos oficiales han de renovar su acreditación antes del transcurso de seis años, en el caso de los títulos de grado y Doctorado, y antes de cuatro si se trata de títulos de máster. Esta renovación se ha de realizar a partir de la fecha de su Verificación por el Consejo de Universidades o bien desde la fecha de su última acreditación. La renovación de la acreditación es la culminación del proceso de evaluación de la implantación de las enseñanzas correspondientes a los títulos oficiales inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). En este contexto de mejora continua, se atribuye una especial relevancia, tanto a la información generada, como a los resultados obtenidos a lo largo de los diferentes seguimientos realizados.

**Coordinador/a de Calidad del centro:** como su nombre indica, es la persona que coordina todas las actividades en materia de calidad de un centro. Se encarga de recopilar los Informes de Seguimiento interno, externo o de renovación de la acreditación, si procede, de las titulaciones del centro, en el caso de que haya varias titulaciones, o de elaborarlos cuando coordina una sola titulación. Asimismo, es quien, con el apoyo del resto de miembros de la comisión, elabora anualmente el plan de mejoras de la titulación o titulaciones.

**Coordinador/a de Grado:** persona que se encarga de controlar el desarrollo del grado y gestionar los posibles problemas en cualquier aspecto: estudiantes, plan de estudios, solapamientos, posibles quejas, ... para ello cuenta con la ayuda de los coordinadores de curso. Además, especialmente en los centros en los que existan varias titulaciones, podrá asumir también algunas funciones de gestión de la calidad.

**Coordinador/a de calidad del máster:** persona a la que corresponde la implantación, mantenimiento y mejora del SGC de la UAH en lo que concierne al máster. En algunos casos, esta figura podrá

coincidir con el/la directora/a del máster que, por tanto, además de sus tareas de dirección deberá realizar las funciones asignadas a la figura de coordinador/a de calidad.

**Plan de mejoras de la titulación:** una vez realizados los Informes de seguimiento de las titulaciones, se deberá elaborar un Plan de mejoras en el que se incluyan propuestas para resolver deficiencias, carencias o fallos detectados.