

# MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha de la versión	Motivo de la modificación
MSGC	00	2/07/2009	Versión inicial
MSGC	01	26/09/2011	Revisar y simplificar el manual
MSGC	02	03/03/2015	Revisar e incluir los Másteres Universitarios
MSIGC	00	24/06/2021	Revisar y adaptar el Manual anterior a los criterios del SISCAL
MSIGC	01	27/04/2023	Revisar y adaptar el Manual al Real Decreto 822/2021 e incorporación de los Estudios de Formación Permanente

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
<b>Elaborado</b>	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
<b>Revisado</b>	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad	30/03/2023
<b>Aprobado</b>	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023





## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN .....	5
2. LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ.....	5
2.1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL .....	5
2.2. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UAH .....	6
2.3. EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UAH (SIGC).....	6
3. SIGC DE LOS CENTROS CON ESTUDIOS DE GRADO Y MÁSTER UNIVERSITARIO.....	18
3.1. ESTRUCTURA .....	18
3.2. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS .....	20
3.3. MAPA DE PROCESOS DEL SIGC DE CENTROS CON ESTUDIOS DE GRADO Y MÁSTER UNIVERSITARIO .....	25
4. SIGC DE LA ESCUELA DE DOCTORADO <i>(en revisión)</i> .....	27
4.1. ESTRUCTURA .....	27
4.2. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS .....	27
4.3. MAPA DE PROCESOS DEL SIGC DE LA ESCUELA DE DOCTORADO .....	27
5. SIGC DE LA ESCUELA DE POSGRADO Y ENSEÑANZAS PROPIAS: SECCIÓN FORMACIÓN PERMANENTE <i>(en elaboración)</i> .....	27
5.1. ESTRUCTURA .....	27
5.2. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS .....	27
5.3. MAPA DE PROCESOS DEL SIGC DE LA ESCUELA DE POSGRADO: SECCIÓN FORMACIÓN PERMANENTE .....	27
6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	28
7. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	29
8. ANEXO I: CONTROL DE CAMBIOS DEL SIGC.....	31



## 1. PRESENTACIÓN

Desde la Ley Orgánica 6/2001<sup>1</sup>, de 21 de diciembre, de Universidades, los diferentes desarrollos normativos<sup>2</sup> han permitido establecer estructuras orgánicas de evaluación de ámbito nacional y autonómico, así como procesos y procedimientos alineados con los estándares europeos<sup>3</sup>, que tienen como finalidad lograr la acreditación de las titulaciones y asegurar su calidad incorporando acciones de mejora.

Este seguimiento a lo largo del ciclo de la vida de un título requiere establecer en las universidades, en un ejercicio de corresponsabilidad, un **Sistema Interno de Garantía de la Calidad** (en adelante SIGC), entendido como un modelo de **evaluación interna** orientado a la mejora, que involucra a todos los agentes implicados en la implantación y desarrollo del título. Con ello, se facilita también la implantación progresiva a nivel institucional de una **cultura de calidad** que va permeando progresivamente en todas las estructuras académicas y de gestión.

El Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad (MSIGC) que aquí se presenta, muestra la estructura organizativa de las unidades implicadas en cada uno de los procesos y recoge los mecanismos de coordinación y gestión de un título. Asimismo, sirve de guía para la acción de las/os coordinadoras/es de calidad de los títulos, de las/os responsables académicas/os, de la Unidad Técnica de Calidad y de los vicerrectorados con competencias en la implantación, desarrollo y extinción de las titulaciones oficiales y de las enseñanzas de formación permanente. Por último, es un documento vivo, en constante revisión, que debe recoger las adaptaciones a una realidad cambiante tanto a nivel normativo como a nivel institucional.

## 2. LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

### 2.1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

La Universidad de Alcalá, fundada por el Cardenal Cisneros en 1499 como un proyecto educativo absolutamente novedoso, sirvió como modelo sobre el que se constituyeron las nuevas Universidades en América. 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 en 1998 la UNESCO declarara a la Universidad de Alcalá una de las cinco universidades del mundo **Patrimonio de la Humanidad**.

Hoy, la Universidad de Alcalá es una institución moderna, de tamaño medio, que tiene como 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. Sus más de 28.000 estudiantes, en torno a 2.300 profesores/as e investigadores/as y casi 900 trabajadores/as de administración y servicios, dan vida a más de 45 titulaciones oficiales de Grado, en torno a 60 Másteres Universitarios, cerca de una treintena de Programas de Doctorado y una amplia oferta de Estudios de Formación Permanente, en todos los campos científicos.

<sup>1</sup> Derogada por la Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU), aprobada en el Congreso de los Diputados el 9 de marzo de 2023.

<sup>2</sup> Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. y Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.

<sup>3</sup> *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*

**Nuestro objetivo** es 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.

## 2.2. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UAH

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 un proceso 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.

La política de calidad, al igual que el resto de documentación del SIGC, está disponible y fácilmente accesible en el [Portal de Calidad de la UAH](#).

## 2.3. EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UAH (SIGC)

El modelo de SIGC, aprobado por el Consejo de Gobierno en 2009, incorporaba 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. Ese mismo año, la Universidad solicitó la certificación del diseño de su Sistema Interno de Garantía de Calidad, en el marco del Programa AUDIT de la ANECA, y logró la certificación para 14 de sus centros<sup>4</sup>.

La aprobación en 2015 de los *Criterios y Directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior* (ESG)<sup>5</sup>, promovió la revisión de nuestro modelo, su actualización y adecuación a los estándares europeos de garantía de calidad.

En el curso académico 2020-21 se lleva a cabo una nueva revisión del sistema implantado, garantizando el cumplimiento de los requisitos y contenidos establecidos por la Fundación para el Conocimiento madri+d (en adelante madri+d), a través del Programa SISCAL para la evaluación y certificación de Sistemas de Garantía de Calidad<sup>6</sup>. Como resultado de esa nueva actualización, la Universidad de Alcalá, a través de su Unidad Técnica de Calidad, se ha dotado de un nuevo marco institucional en el ámbito de la calidad que fue aprobado por el Consejo de Gobierno en junio de 2021, y que consta de los siguientes documentos:

- **La Política de Calidad de la Universidad de Alcalá.** Es una declaración pública que establece la estrategia institucional, política y objetivos de calidad, que afecta a todos los títulos que se imparten en ella.
- **Manual del SIGC de la Universidad de Alcalá (MSIGC)** que presenta las características generales, su alcance y los procesos que lo desarrollan. Se estructura en tres bloques en función del tipo de estudio:
  - El SIGC de Centros con estudios de Grado y Máster Universitario: facultades, escuelas y Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias (sección Estudios Oficiales)
  - El SIGC de la Escuela de Doctorado

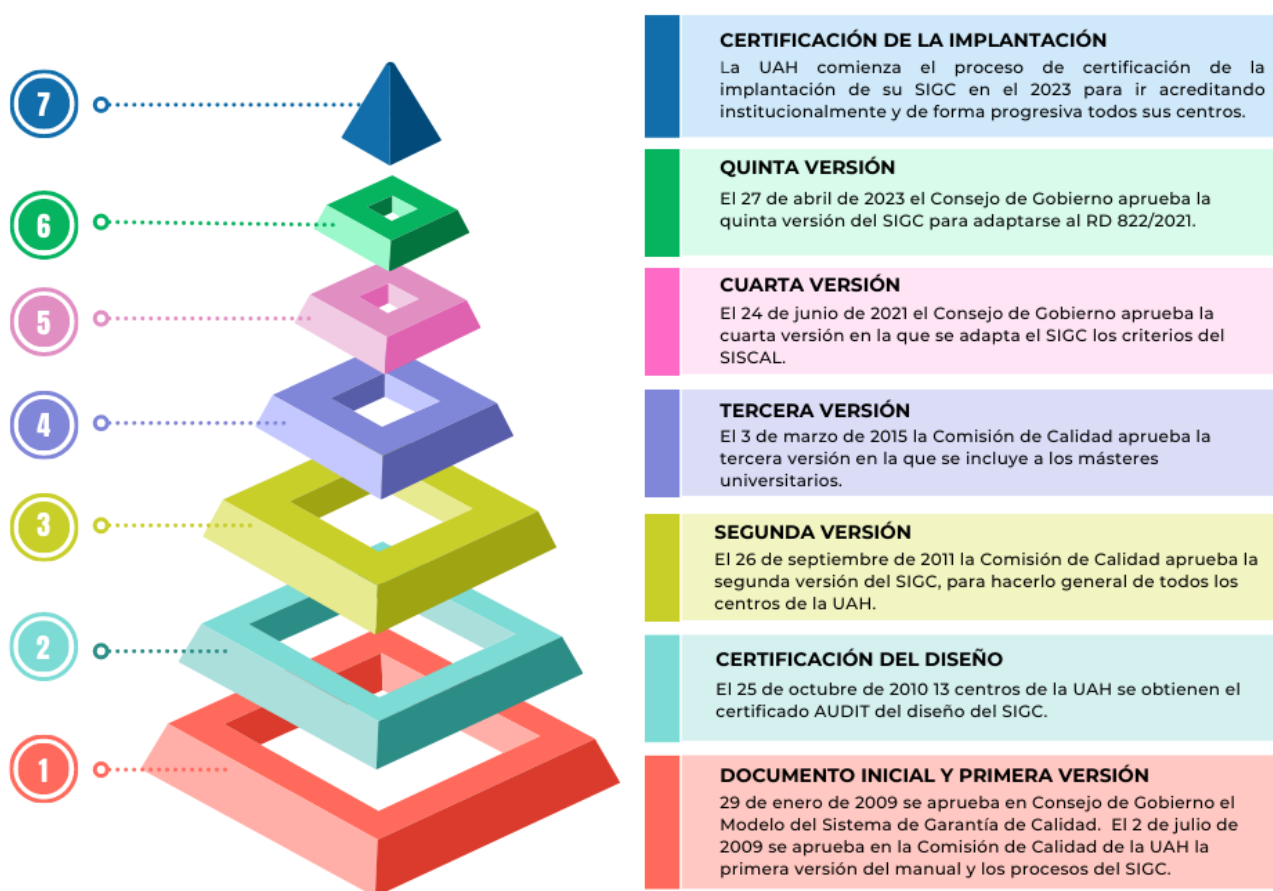
<sup>4</sup> <https://www.aneca.es/informes-de-diseño>

<sup>5</sup> *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*

<sup>6</sup> <https://www.madrimasd.org/universidades/evaluacion-acreditacion-verificacion/siscal-madrid/guia-siscal-madrid>

- El SIGC de la Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias (sección Formación Permanente)
- **Procesos del SIGC**, estructurados según su tipología (estratégicos, clave, de apoyo y de medición) y por su alcance, aquellos que afectan a los tres bloques del SIGC, los que aplican sólo a dos de esos bloques y los que son específicos para cada uno de ellos.
- **Instrucciones de trabajo** que completan la estructura del sistema a nivel de centro y titulación.

## EVOLUCIÓN DEL SIGC DE LA UAH



Por otro lado, la actualización normativa nacional en materia de Educación Superior<sup>7</sup>, nos exige una nueva adaptación de nuestro SIGC poniendo el foco en la **Certificación de nuestro Sistema Interno de Garantía de Calidad** como paso previo a la **Acreditación Institucional de sus Centros**. Para ello, en el curso académico 2022/23, hemos emprendido una nueva revisión y modificación de los manuales anteriormente citados. (Véase [anexo I](#))

<sup>7</sup> Entrada en vigor del Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios y del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

### 2.3.1. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL SIGC

El SIGC de la Universidad de Alcalá, tiene los siguientes objetivos específicos:

- 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.
- Que el diseño 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 se realice de forma continua y actualizada, para lo cual, el propio SIGC 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 proponer estrategias para la mejora continua.
- Ordenar las iniciativas docentes de un modo sistemático para contribuir más eficazmente a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de aprobación y verificación, modificación, seguimiento y acreditación de los títulos implantados en la UAH.
- Incorporar la Acreditación Institucional de los centros universitarios.

En la elaboración de su SIGC, la Universidad de Alcalá contempla los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidos en el EEES, en la legislación nacional y por madri+d. Asimismo, es importante destacar que la UAH cuenta con la participación de todos los grupos de interés, tanto en el diseño del sistema como en las actualizaciones posteriores del mismo.

### 2.3.2. DESARROLLO DEL SIGC

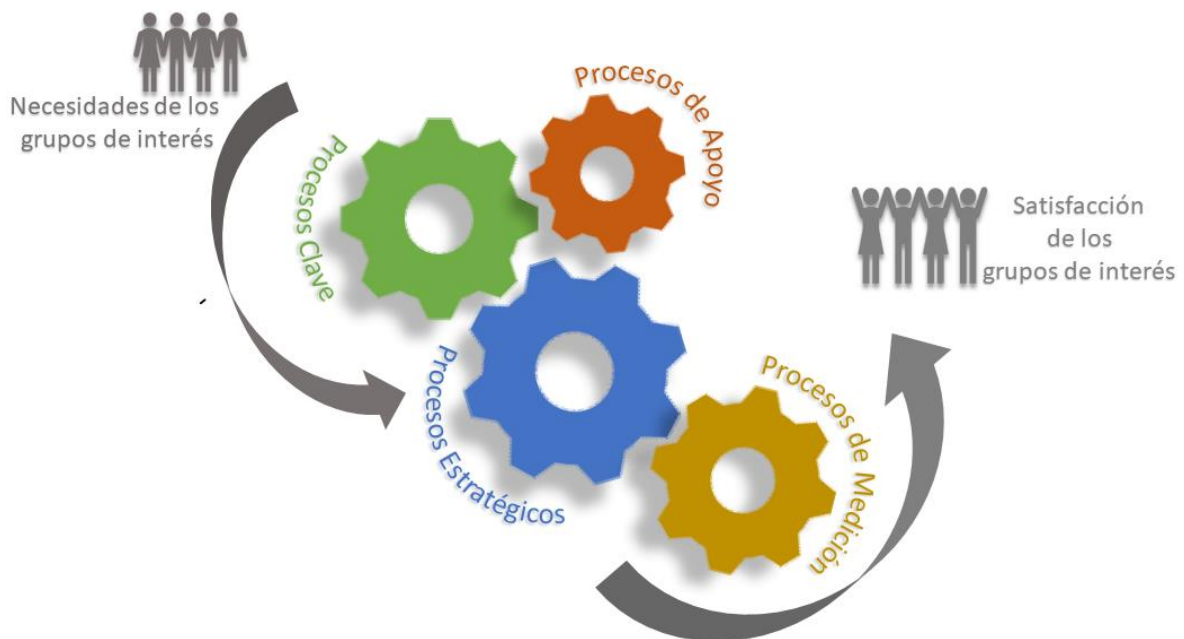
El SIGC contempla la planificación del proceso formativo, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para su mejora continua, completando lo que constituye el “ciclo de mejora de la formación Universitaria”, con el objetivo de satisfacer las necesidades del estudiantado, del PDI, del PAS, de los/as egresados/as, de los/as empleadores/as, y de la sociedad en su conjunto.

Para ello, se han definido cuatro tipos de procesos, en función del papel que juegan en el ciclo de vida de la titulación:

<p><b>PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)</b></p>	<p>Son decisivos para el desarrollo de la Universidad de Alcalá, ya que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades de la Universidad.</p> <p>Es <b>estrategia</b>: la política institucional de calidad, la toma de decisiones sobre el diseño, la implantación, la modificación y la extinción de titulaciones.</p>
--	--



<p><b>PROCESOS CLAVE (PC)</b></p>	<p>Definen los aspectos fundamentales de la actividad principal de la UAH.</p> <p>Es <b>clave</b>: la gestión de la oferta formativa; los procesos de acceso, admisión y matrícula del estudiantado; la movilidad del estudiantado; en su caso, la gestión de las prácticas académicas externas; los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje; y la empleabilidad de las/os egresadas/os.</p> <p>Por su parte, la comunicación, la información pública y la transparencia sobre la titulación; y el apoyo y la orientación integral al estudiantado, están presentes en todas fases del ciclo de vida del título.</p>
<p><b>PROCESOS DE APOYO (PA)</b></p>	<p>Complementan a los procesos clave y su objetivo es dar apoyo a la actividad principal de la UAH y permitir que ésta se desarrolle con eficiencia.</p> <p>Se refiere a los recursos humanos, materiales y tecnológicos que sirven de <b>apoyo</b> en la docencia y el desarrollo de las titulaciones: la detección de necesidades de PDI, su formación y promoción; la evaluación de la actividad docente del profesorado; la detección de necesidades del PAS, su formación y promoción; la gestión de los recursos materiales, tecnológicos y de información para el aprendizaje; la satisfacción de los grupos de interés; y la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones.</p>
<p><b>PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (PM)</b></p>	<p>Permiten el control, la revisión y la mejora de cualquier aspecto relacionado con las titulaciones.</p> <p>Permiten la <b>reflexión para la mejora</b> sobre la implantación, el desarrollo y los resultados del título, en base a los indicadores y documentos generados durante el seguimiento y la renovación de la acreditación del título.</p>



### 2.3.3. GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y ACTUALIZACIÓN DEL SIGC

La gestión de los documentos del SIGC, así como su codificación, se expone en el procedimiento PM\_01, 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 evitar el uso de documentos obsoletos.

El SIGC se revisará y se actualizará 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 los resultados de evaluaciones o revisiones del SIGC. Cuando se produzca algún cambio 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. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada, en formato electrónico, en la Unidad Técnica de Calidad. De todos los cambios se informará a los diferentes centros y titulaciones, que deberán disponer de una copia actualizada de los mismos.

Por su parte, en un ejercicio de transparencia y con el fin de mantener informados a todos los grupos de interés de la comunidad universitaria –personal docente e investigador, de administración y servicios, estudiantes y futuros estudiantes, egresados/as y empleadores/as– y a la sociedad en su conjunto, los documentos del SIGC estarán accesibles en la página web institucional y en la de cada centro y/o titulación.

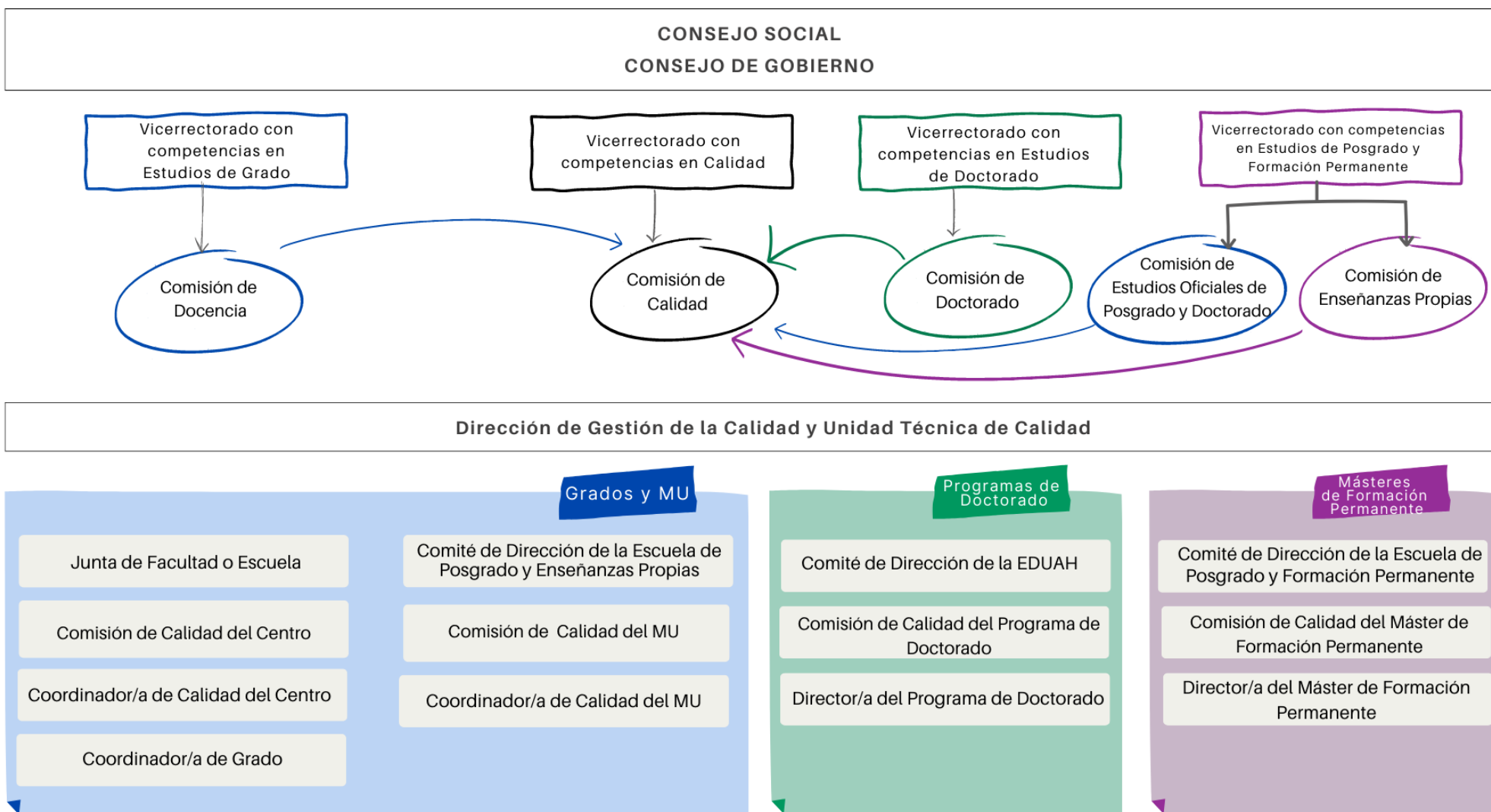
### 2.3.4. ESTRUCTURA GENERAL DEL SIGC

Además de los órganos de decisión, ejecución y asesoramiento, colegiados y unipersonales, que desempeñan diferentes funciones en el gobierno y desarrollo de la actividad universitaria, en lo que se refiere a su política de calidad, la Universidad ha establecido también una estructura funcional específica, a distintos niveles de gestión, para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en el SIGC.

La estructura resultante asegura la participación de todos los grupos de interés internos y externos: 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. Por su parte, los empleadores/as, Administraciones Públicas y Sociedad en general están representados en el Consejo Social.

La estructura y las competencias en materia de calidad de cada órgano quedan definidas de la siguiente manera:

### ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL SIGC



### Consejo Social<sup>8</sup>

Le corresponde:

- La supervisión de las actividades de carácter económico de la universidad y del **rendimiento de sus servicios** y promover la colaboración de la sociedad en la financiación de la universidad.
- Proponer a la Comunidad de Madrid o informar, en su caso, la implantación o supresión de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, previo informe del Consejo de Gobierno de la Universidad.

### Consejo de Gobierno<sup>9</sup>

Le corresponde:

- Aprobar las políticas y Planes de Calidad.
- Emitir la propuesta de creación de nuevas titulaciones académicas y la modificación y extinción de las existentes, junto con las propuestas de gasto correspondientes.
- Aprobar y poner en práctica la normativa de evaluación de la actividad docente e investigadora.
- Aprobar las solicitudes de certificación del SIGC de los centros de la UAH

### Vicerrectorado con competencias en calidad<sup>10</sup>

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 de Formación Permanente y otras enseñanzas no regladas.
- Los procesos de verificación y de modificación de las titulaciones de Grado, Posgrado y Doctorado.
- 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 suscripción, en nombre de la Universidad de Alcalá, de convenios, declaraciones de intereses o pactos en materias de su competencia con carácter general.

### Comisión de Calidad de la UAH<sup>11</sup>

Es una comisión delegada del Consejo de Gobierno, cuya composición es:

- Presidente/a: Vicerrector/a con competencias en calidad

<sup>8</sup> Art. 4b y 6b, de la Ley 12/2002, de 18 de diciembre, de los Consejos Sociales de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid. BOCM nº 304, de 23 de diciembre de 2002.

<sup>9</sup> Composición y competencias: art. 33 y 35, respectivamente, de los Estatutos de la UAH.

<sup>10</sup> RESOLUCIÓN de 29 de marzo de 2022, del Rector de la Universidad de Alcalá, sobre delegación de competencias en diversos órganos de gobierno unipersonales de esta Universidad. BOCM nº94 de 21 de abril de 2022.

<sup>11</sup> Aprobada en Consejo de Gobierno de 16 de febrero de 2023 y publicada en el BOUAH nº 2 de 24 de febrero de 2023.

- 3 miembros designados por el/la Rector/a: Vicerrector/a con competencias en estudios de Grado, Vicerrector/a con competencias en estudios de Posgrado y Enseñanzas Propias y Vicerrector/a con competencias en estudios de Doctorado.
- 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

Sus funciones son las siguientes:

- Proponer políticas, directrices y objetivos de la UAH en materia de calidad de las titulaciones.
- Velar por el cumplimiento del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de los Centros.
- La realización de propuestas relativas a los siguientes procesos de calidad:
  - Verificación de las titulaciones
  - Modificación de las titulaciones
  - Seguimiento interno y externo
  - Renovación de la acreditación de títulos
  - Certificación de los SIGC de los Centros
  - Acreditación institucional
- Elaborar los informes anuales globales de calidad y proponer su aprobación al Consejo de Gobierno.
- 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.

### Vicerrectorado con competencias en Estudios de Grado<sup>12</sup>

Le corresponde:

- La planificación, ordenación académica general y gestión de la oferta docente de las titulaciones de Grado.
- La ordenación y coordinación de Facultades, Escuelas y Centros docentes de la Universidad de Alcalá.
- La organización del acceso a los estudios de Grado.
- La supervisión de las Secretarías de Estudiantes de Grado, así como de los procesos de matrícula, de convalidación de estudios y de becas y ayudas.
- La propuesta de la adscripción de centros externos y la ordenación y coordinación de estos.
- Políticas de captación e información a futuros estudiantes.
- Establecimiento de protocolos de conexión y accesibilidad de la Universidad para con las instituciones de niveles educativos no universitarios.

---

<sup>12</sup> Resolución de 29 de marzo de 2022, del Rector de la Universidad de Alcalá, sobre delegación de competencias en diversos órganos de gobierno unipersonales de esta Universidad. BOCM nº 94 de 21 de abril de 2022.

### Comisión de Docencia<sup>13</sup>

Es una comisión delegada del Consejo de Gobierno a la que le corresponde:

- Informar sobre los criterios que deban seguirse en la evaluación de la calidad de la docencia en la Universidad de Alcalá.
- Informar y hacer propuestas sobre la coordinación de la planificación docente y de la oferta docente de cada curso académico.
- Informar a la comunidad universitaria de los resultados de la evaluación de la calidad docente.
- Proponer los criterios de selección del alumnado en las Facultades, Escuelas y otros centros docentes.

### Vicerrectorado con Competencias en Estudios de Posgrado<sup>14</sup>

Le corresponde:

- La planificación, ordenación académica general y gestión de la oferta docente de los Másteres Universitarios.
- El impulso, gestión y tramitación de los planes de estudio de Enseñanzas Propias: Estudios de Formación Permanente y de Extensión Universitaria.
- La Presidencia de la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado.
- La gestión ordinaria de los Estudios de Posgrado y de Formación Permanente.
- La supervisión de las Secretarías de Estudiantes de Posgrado, de Formación Permanente y de Extensión Universitaria.
- La organización del acceso a los estudios de Posgrado, de Formación Permanente y de Extensión Universitaria.

### Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado<sup>15</sup>

Salvo la equivalencia de los títulos de doctorado extranjeros, solo tiene competencias en Estudios Oficiales de Posgrado.

Le corresponde:

- Cuidar del desarrollo y ejecución de los programas de máster universitario, así como de la resolución de las incidencias que su aplicación pudiera plantearse.
- Dirigir al Consejo de Gobierno las propuestas de Másteres Universitarios.
- Aprobación provisional de las modificaciones y extinciones de MU.

### Comisión de Enseñanzas Propias<sup>16</sup>

Es una comisión delegada del Consejo de Gobierno a la que le corresponde:

- Aprobar los Estudios de nueva creación de la Universidad de Alcalá, observando la calidad académica y formativa de los mismos y ratificar su renovación en el caso de que no existan modificaciones relevantes;

---

<sup>13</sup> Composición y competencias: art. 45 y 46 de los Estatutos de la UAH. Pendiente de actualización ya que ya no tiene competencias en Programas de Doctorado.

<sup>14</sup> Resolución de 29 de marzo de 2022, del Rector de la Universidad de Alcalá, sobre delegación de competencias en diversos órganos de gobierno unipersonales de esta Universidad. BOCM nº94 de 21 de abril de 2022.

<sup>15</sup> Competencias: art. 166 de los Estatutos de la UAH.

<sup>16</sup> Aprobada en Consejo de Gobierno de 28 de abril de 2022 y publicada en el BOUAH nº4 de 29 de abril de 2022.

- Aprobar las modificaciones relevantes de Estudios aprobados con anterioridad. Se consideran modificaciones relevantes las que afecten al precio del crédito ECTS, denominación, proponente, dirección académica del Estudio, gestor económico, y plan de estudios;
- Desarrollar las normas de aplicación a los Estudios de Formación Permanente en aquellos aspectos no regulados;
- Proponer acciones de mejora en la oferta e impartición de Estudios de Formación Permanente;
- Extinguir un Estudio, si existen causas justificadas para ello;

### Vicerrectorado con competencias en Estudios de Doctorado<sup>17</sup>

Le corresponde:

- La supervisión del funcionamiento y de la gestión de recursos y medios de la Biblioteca Universitaria, así como la jefatura orgánica del Director/a de la Biblioteca Universitaria.
- La planificación, ordenación y coordinación de los estudios de Doctorado.
- La gestión de los procesos de acceso, matrícula y expediente académico de los estudios de Doctorado.
- La gestión de los procesos derivados de la tramitación de las Tesis Doctorales.

### Comisión de Doctorado<sup>18</sup>

Es una comisión delegada del Consejo de Gobierno a la que le corresponde:

- Aprobar las normativas de doctorado elaboradas por el Comité de Dirección de la Escuela de Doctorado.
- Aprobar los Programas de Doctorado de nueva creación de la UAH.
- Aprobar las modificaciones de los Programas de Doctorado.
- Aprobar la extinción de los Programas de Doctorado de la UAH en los casos en los que exista causa justificada.
- Emitir los informes relativos a la conveniencia o no de declaración de equivalencia de títulos de doctor para elevarlo al Rector.
- Realizar el seguimiento y control de los convenios de tesis doctorales en cotutela.
- Aprobar la convocatoria y la propuesta de concesión de los premios extraordinarios.
- Cualquier otra competencia establecida en la legislación vigente, en los Estatutos o en el Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá.

### Unidad Técnica de Calidad<sup>19</sup>

Son funciones de esta unidad:

- Apoyar y asesorar en materia de calidad a las personas implicadas en la implantación del SIGC.
- Generar tasas e indicadores de calidad y recopilar evidencias de otros servicios de la UAH.
- 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 SIGC (Vicerrectorados, Centros y Servicios).

<sup>17</sup> Resolución de 29 de marzo de 2022, del Rector de la Universidad de Alcalá, sobre delegación de competencias en diversos órganos de gobierno unipersonales de esta Universidad. BOCM nº94 de 21 de abril de 2022.

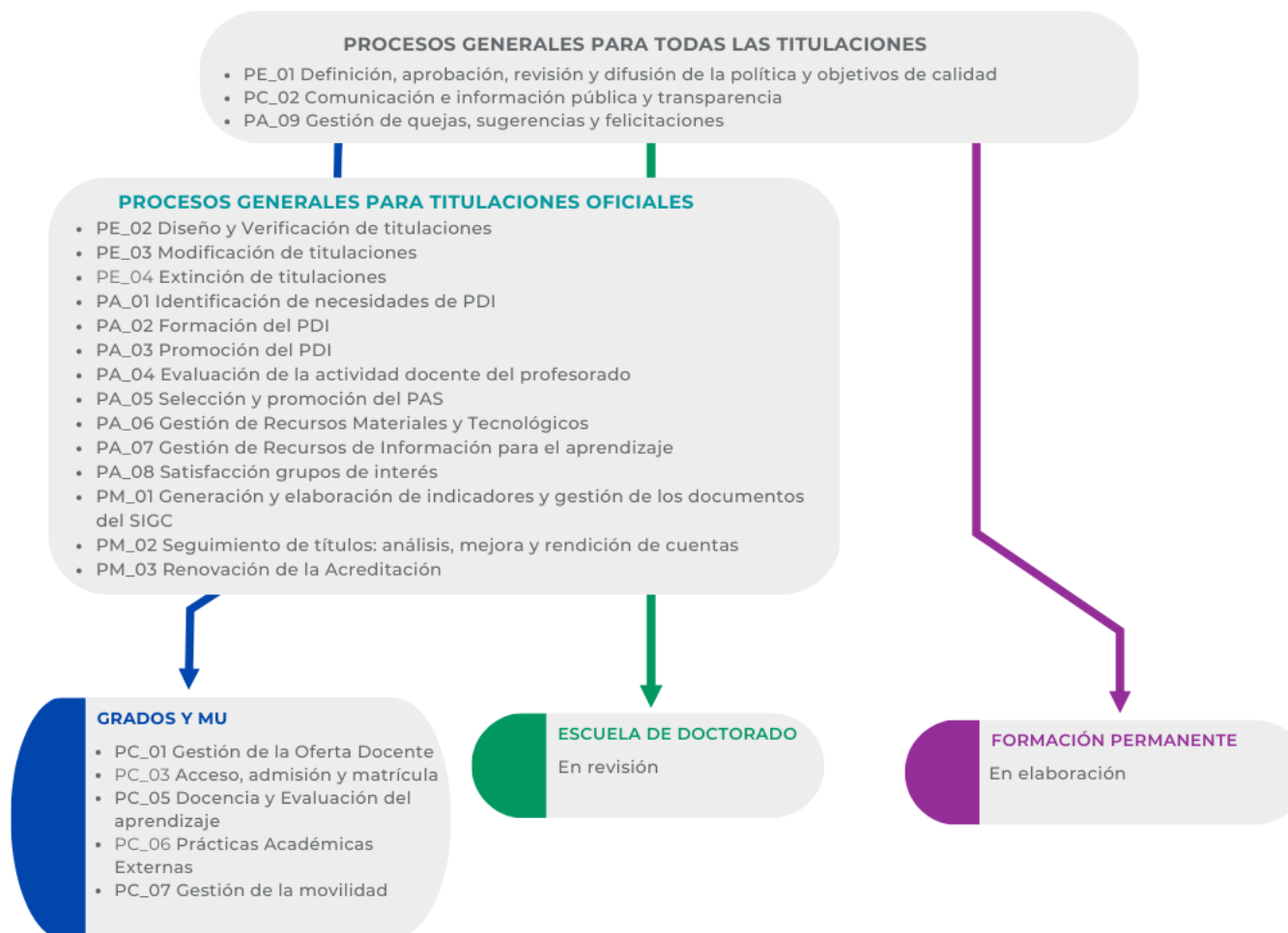
<sup>18</sup> Aprobada en Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 2023 y publicada en el BOUAH nº 3 de 30 de marzo de 2023.

<sup>19</sup> Acuerdo del Consejo de Gobierno de enero de 2009, por el que aprueba el modelo de SIGC de la Universidad de Alcalá.

- 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.
- Coordinar la Certificación del SIGC de la UAH.
- Asesorar en la implantación del SIGC de la UAH en los centros.
- Coordinar la Acreditación Institucional de los centros.



### 2.3.5. MAPA Y PROCESOS GENÉRICOS



### 3. SIGC DE LOS CENTROS CON ESTUDIOS DE GRADO Y MÁSTER UNIVERSITARIO

Las características propias de cada tipo de titulación determinan la necesidad de establecer una estructura del SIGC diferenciada: una para los centros donde se ofertan titulaciones de grado y másteres habilitantes y otra para el centro que oferta el resto de los másteres universitarios. En las siguientes páginas se detalla la estructura orgánica, los criterios y los procesos que completan el SIGC de la UAH para estos títulos.

#### 3.1. ESTRUCTURA

A continuación, se presenta la estructura específica de la gestión de la calidad a nivel de centro y de titulación de Grado y Máster Universitario, definiendo los órganos responsables y sus funciones en materia de calidad.

##### 3.1.1. GRADOS Y MÁSTERES UNIVERSITARIOS HABILITANTES

###### Junta de Facultad o Escuela<sup>20</sup>

Le corresponde:

- Asumir la política y objetivos de Calidad de la UAH como propios 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.
- La elaboración y modificación de las propuestas de planes de estudio, así como la promoción del perfeccionamiento de las titulaciones que imparte mediante la revisión curricular continua, de forma que se actualicen los objetivos docentes y se introduzcan nuevas metodologías docentes acordes con los mismos.
- La propuesta de creación de nuevas titulaciones, tanto oficiales como propias, y la propuesta de extinción de cualquiera de las titulaciones impartidas en el centro.

###### Comisión de Calidad del Centro<sup>21</sup>

Composición:

- El/la Decano/a o Director/a que actuará como Presidente.
- El/la Coordinador/a de Calidad del Centro que, preferiblemente, debe formar parte del equipo de decanal o de dirección.
- Los/as coordinadores/as de grado y, si procede, el/la responsable del MU habilitante.
- 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.

Le corresponde:

- Aprobar y desarrollar el Sistema Interno de Garantía de Calidad a nivel del centro.

<sup>20</sup> Competencias: art. 61 de los Estatutos de la UAH.

<sup>21</sup> Acuerdo del Consejo de Gobierno de enero de 2009, por el que aprueba el modelo de SIGC de la Universidad de Alcalá.

- Velar por el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad de la UAH.
- 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

### **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 cuestiones académicas.

### **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 SIGC de la UAH en lo concerniente a su Centro, en el caso de los grados y másteres habilitantes, 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 SIGC de la UAH en su Centro.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SIGC 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 o Máster Universitario habilitante<sup>22</sup>**

En 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 o máster habilitante, 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.

### **3.1.2. MÁSTERES UNIVERSITARIOS NO HABILITANTES**

#### **Comité de Dirección de la Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias *(en vías de creación)***

---

<sup>22</sup> Acuerdo del Consejo de Gobierno de enero de 2009, por el que aprueba el modelo de SIGC de la Universidad de Alcalá.

### Comisión de Calidad del máster

Se encarga de todos los temas relacionados con el Sistema Interno de Garantía de Calidad.

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>23</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

Le corresponde:

- Proponer la política y objetivos de calidad del máster.
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de todas las actividades relacionadas con el desarrollo del máster.
- Aprobar del Informe de Seguimiento de la Calidad del máster.
- Aprobar los informes de renovación de la acreditación del máster.
- Elaborar el Plan de Mejoras del máster y efectuar el seguimiento y los resultados de las acciones de mejora emprendidas.

### Comisión Académica del máster

La Comisión Académica, que será presidida por el/la directora/a del estudio, es el órgano que informará sobre los temas relacionados con cuestiones académicas.

### Coordinador/a de Calidad del 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 SIGC de la UAH en su máster.
- Informar a la dirección del máster sobre el desempeño del SIGC y sobre cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se tienen en consideración las necesidades de los grupos de interés.
- 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.

## 3.2. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS

### 3.2.1. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

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 constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad. Esta política está orientada y adecuada a todos

<sup>23</sup> En muchos casos, puede que las labores correspondientes a esta figura sean asumidas por la dirección del máster.

los centros de la UAH y alineada con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el EEES.

El SIGC 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 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.

Proceso relacionado

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

### 3.2.2. GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

La UAH garantiza la calidad de sus programas formativos, mantiene y renueva adecuadamente su oferta formativa, así como aprueba, controla y revisa dichos programas formativos. Existen, pues, los procedimientos necesarios para diseñar, aprobar, revisar, modificar y extinguir las titulaciones que se imparten, respetando siempre el marco legal establecido y teniendo en cuenta a los grupos de interés relacionados.

Procesos relacionados

PE\_02 Diseño y Verificación de titulaciones

PE\_03 Modificación de titulaciones

PE\_04 Extinción de titulaciones

PM\_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

PM\_03 Renovación de la Acreditación

### 3.2.3. GESTIÓN DE LOS TÍTULOS

La UAH orienta sus actividades docentes al proceso de enseñanza-aprendizaje de su estudiantado, teniendo en cuenta sus necesidades, y estableciendo mecanismos y procesos que garanticen su eficaz desarrollo y la mejora continua de todas sus titulaciones tanto presenciales como semipresenciales y a distancia.

En este sentido, la UAH dispone de procedimientos que regulan los procesos de admisión, acceso, matriculación y reconocimiento de la formación y experiencia previa y cuenta con sistemas adecuados de información, apoyo y orientación a los estudiantes a lo largo de toda su etapa formativa.

Se consideran con especial atención las metodologías docentes y los sistemas de evaluación asegurando que sean adecuados para la adquisición de los resultados de aprendizaje, públicos y que fomenten la autonomía y participación del estudiantado. Además, la UAH cuenta con mecanismos específicos para asegurar la calidad de los Trabajos de Fin de Grado o de Máster, y en su caso, de las prácticas académicas externas y las acciones de movilidad de los estudiantes.

Por otro lado, la UAH pone a disposición de la comunidad universitaria una plataforma de enseñanza/aprendizaje *online* 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, se dispone de 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.

#### Procesos relacionados

PC\_01 Gestión de la oferta docente

PC\_03 Acceso, admisión y matrícula

PC\_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado

PC\_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje

PC\_06 Prácticas Académicas Externas

PC\_07 Movilidad de estudiantes

#### 3.2.4. GESTIÓN DEL PERSONAL DOCENTE

La UAH cuenta con programas específicos de promoción y estabilización del profesorado y, a su vez, dispone de procesos para identificar las necesidades de profesorado con el fin de garantizar que el Personal Docente e Investigador es suficiente y cualificado. En este sentido, se está implementando un marco de desarrollo profesional académico alineado a un modelo de excelencia, vinculando así la oferta de una amplia variedad de cursos de formación a la adquisición de diferentes niveles de calidad docente. La oferta de estos cursos permite mantener al profesorado actualizado en diversos aspectos de la práctica docente.

Sobre el marco de referencia anteriormente comentado, la UAH realiza una evaluación periódica del desempeño de su personal docente, utilizando para ello el Programa para la Evaluación de la Actividad Docente del profesorado (PEAD-DOCENTIA), cuyo modelo ha sido certificado por madri+d en 2019. 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.

#### Procesos relacionados

PA\_01 Identificación de necesidades del Personal Docente e Investigador

PA\_02 Formación del Personal Docente e Investigador

PA\_03 Evaluación de la actividad docente del Profesorado

PA\_04 Promoción del Personal Docente e Investigador

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

La UAH gestiona de forma adecuada sus recursos materiales y servicios de apoyo a la docencia aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática. Así, identifica necesidades, implementa procesos para la dotación de nuevos recursos y mejora de los servicios de apoyo, y garantiza que los estudiantes disponen de la información y el acceso a los mismos.

#### Procesos relacionados

PA\_05 Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios

PA\_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos

PA\_07 Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)

### 3.2.6. RESULTADOS

La UAH garantiza que se miden y analizan sistemáticamente, a todos los niveles de gestión, los resultados del aprendizaje, de inserción laboral, de satisfacción de los grupos de interés y de las quejas, sugerencias y felicitaciones, y que se toman decisiones, a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en ella.

#### Procesos relacionados

PC\_02 Comunicación e información pública y transparencia

PC\_08 Empleabilidad

PA\_08 Satisfacción de los grupos de interés

PA\_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PM\_01 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

PM\_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

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

La UAH, con el objetivo de rendir cuentas a la sociedad en general, garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a los programas ofertados, los servicios universitarios de gestión, los servicios de orientación a los estudiantes, los resultados académicos y de satisfacción de los grupos de interés y el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

#### Proceso relacionado

PC\_02 Comunicación e información pública y transparencia

### 3.2.8. ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

La UAH realiza de manera sistemática un seguimiento anual de sus titulaciones que permite identificar debilidades y puntos fuertes, y establecer planes de mejora a partir de la recopilación y el análisis de toda la información relevante para la mejora continua de la calidad de la oferta y gestión de las titulaciones, de los recursos humanos y materiales y los servicios de apoyo.

Procesos relacionados

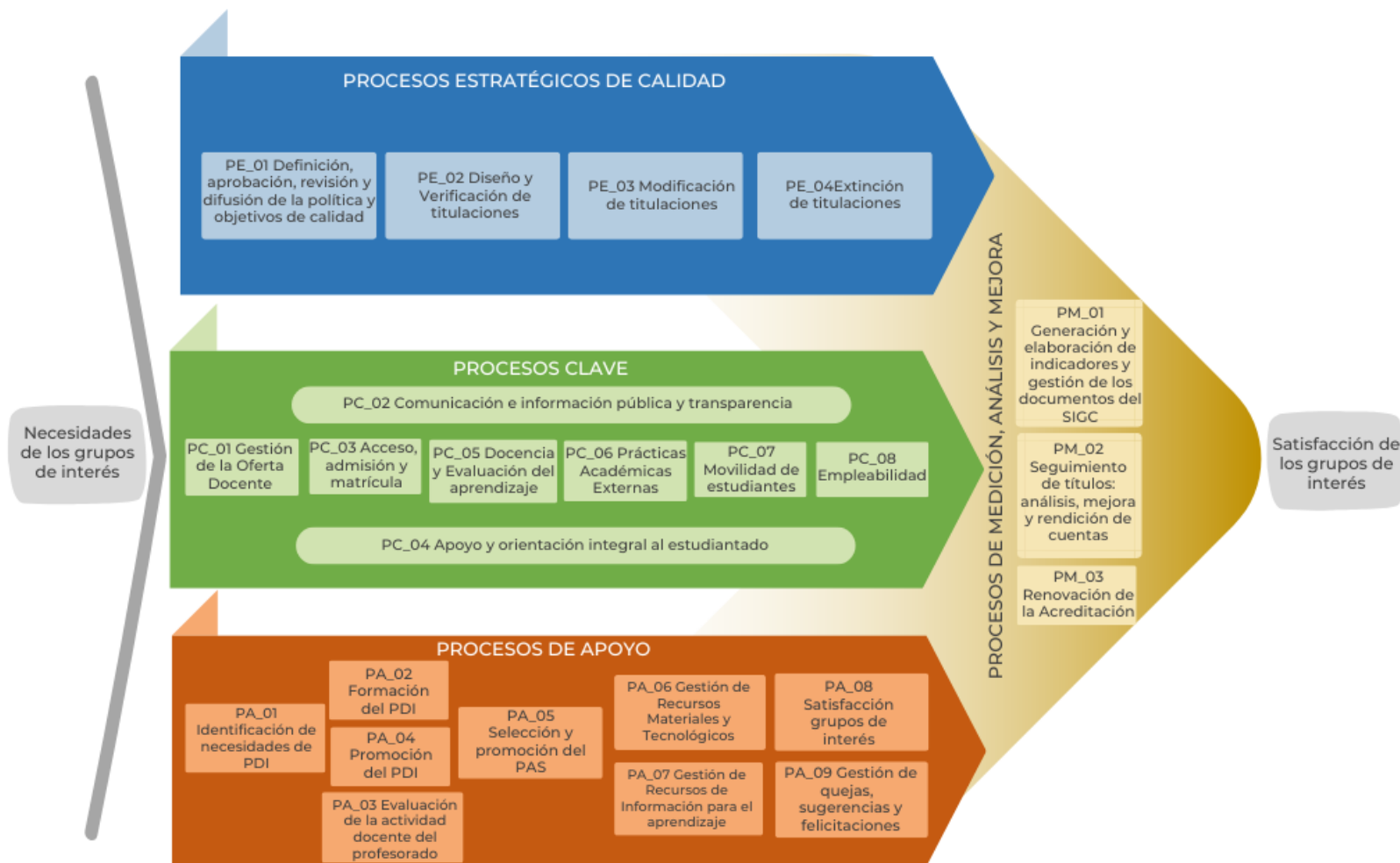
PA\_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PM\_01 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

PM\_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas



### 3.3. MAPA DE PROCESOS DEL SIGC DE CENTROS CON ESTUDIOS DE GRADO Y MÁSTER UNIVERSITARIO



	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, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad								
PE_02 Diseño y Verificación de titulaciones								
PE_03 Modificación de titulaciones								
PE_04 Extinción de titulaciones								
PC_01 Gestión de la oferta docente								
PC_02 Comunicación e información pública y transparencia								
PC_03 Acceso, admisión y matrícula								
PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado								
PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje								
PC_06 Prácticas académicas externas								
PC_07 Movilidad de estudiantes								
PC_08 Empleabilidad								
PA_01 Identificación de necesidades del Personal Docente e Investigador								
PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador								
PA_03 Evaluación de la actividad docente del Profesorado								
PA_04 Promoción del Personal Docente e Investigador								
PA_05 Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios								
PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos								
PA_07 Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)								
PA_08 Satisfacción de los grupos de interés								
PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones								
PM_01 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC								
PM_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas								
PM_03 Renovación de la Acreditación								

#### 4. SIGC DE LA ESCUELA DE DOCTORADO *(en revisión)*

Pendiente de actualización del modelo SISCAL de la Fundación madri+d. Véase el [Portal de Calidad de la UAH](#).

##### 4.1. ESTRUCTURA

##### 4.2. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS

##### 4.3. MAPA DE PROCESOS DEL SIGC DE LA ESCUELA DE DOCTORADO

#### 5. SIGC DE LA ESCUELA DE POSGRADO Y ENSEÑANZAS PROPIAS: SECCIÓN FORMACIÓN PERMANENTE *(en elaboración)*

En desarrollo, pendiente de actualización del modelo SISCAL de la Fundación madri+d.

##### 5.1. ESTRUCTURA

##### 5.2. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS

##### 5.3. MAPA DE PROCESOS DEL SIGC DE LA ESCUELA DE POSGRADO: SECCIÓN FORMACIÓN PERMANENTE

## 6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Tanto el Manual del SIGC como los procesos que le acompañan han sido elaborados tomando como referencia y adaptándose a las siguientes normativas que afectan al desarrollo de la actividad universitaria y que también se pueden consultar en el [Portal de Calidad de la UAH](#):

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Guía SISCAL para la Certificación de Sistemas Internos de Calidad, Fundación para el Conocimiento Madri+d, 2018.
- 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.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá de 29 de enero de 2009 por el que se establece el modelo de SIGC.
- 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.

## 7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acreditación Institucional:** Modelo de acreditación de centros universitarios, regulado en el RD 640/2021, que se presenta como alternativa a la modalidad de acreditación de títulos establecida en el RD 822/2021.

**Certificación del SIGC:** Resultado del proceso de evaluación de la implantación del SIGC por parte de una agencia evaluadora acreditada.

**Instrucción de Trabajo:** Secuencia ordenada de tareas, responsables y tiempos concretos necesarios para la realización de una actividad.

**Modificación:** Procedimiento administrativo que permite a las universidades realizar cambios en los títulos oficiales ya verificados, siempre que tales modificaciones no impliquen un cambio en la naturaleza y objetivos del título inscrito.

**Plan de mejoras de la titulación:** Documento en el que se plasman las acciones de mejora para resolver deficiencias, carencias o fallos detectados.

**Procedimiento:** Método compuesto por pasos claros y objetivos que deben seguirse para completar la tarea, o más concretamente, descripción detallada de cómo debe realizarse un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas entre sí que se llevan a cabo para generar un resultado o producto.

**Proceso de Apoyo (PA):** 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 Clave (PC):** Procesos que definen los aspectos fundamentales de la actividad principal de la UAH.

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

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

**Renovación de la Acreditación:** 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). La legislación actual establece que los títulos oficiales han de renovar su acreditación antes del transcurso de seis años, en el caso de los títulos de máster, doctorado y grado de 240 créditos, y antes de ocho años si se trata de títulos de grado de 300 o 360 créditos.

**Seguimiento externo especial:** Seguimiento que se hace de los aspectos que hayan sido señalados como objeto de especial atención en anteriores informes de evaluación externa: verificación, modificación o renovación de la acreditación. Se llevará a cabo un año después de

la fecha de verificación o fecha de efecto de modificación o renovación de la acreditación.

**Seguimiento externo ordinario:** Proceso que se realiza en centros no acreditados institucionalmente se llevará a cabo de forma preceptiva un proceso de seguimiento por parte de la agencia evaluadora transcurridos tres años después de la implantación efectiva y/o renovación de la acreditación

**Seguimiento interno de la titulación:** Análisis que anualmente debe realizar la persona responsable de calidad de la titulación, en colaboración con el resto de los 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.

**SISCAL madri+d:** Proceso de Evaluación y certificación de los SIGC de los centros del sistema universitario madrileño.

**Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC):** Herramienta que recoge 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.

**Verificación:** Procedimiento administrativo que establece la posibilidad de que las enseñanzas propuestas por las universidades y conducentes a un título de grado, máster o doctorado sean impartidas con carácter oficial. En consecuencia, la verificación se limita a determinar si un proyecto de título oficial cumple con lo establecido en la normativa vigente.

## 8. ANEXO I: CONTROL DE CAMBIOS DEL SIGC

VERSIÓN INICIAL 2009 Y REVISIÓN 2011		REVISIÓN 2015		REVISIÓN 2021		REVISIÓN 2023	
PE_01	Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	PE_01	Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	PE_01	Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad	PE_01	Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad
PE_02	Diseño y aprobación de titulaciones	PE_02	Diseño y aprobación de titulaciones	PE_02	Verificación de titulaciones	PE_02	Diseño y Verificación de titulaciones
				PE_03	Modificación de titulaciones	PE_03	Modificación de titulaciones
PE_03	Definición de la política de Personal Docente e Investigador						
PC_01	Promoción de las titulaciones	PC_01	Promoción de las titulaciones				
PC_02	Selección, admisión y matrícula	PC_02	Selección, admisión y matrícula	PC_01	Acceso, admisión y matrícula	PC_03	Acceso, admisión y matrícula
PC_03	Planificación de la enseñanza	PC_03	Planificación de la enseñanza			PC_01	Gestión de la oferta docente
PC_04	Orientación de estudiantes	PC_04	Servicios de apoyo y orientación al estudiante	PC_02	Apoyo y orientación al estudiantado	PC_04	Apoyo y orientación integral al estudiantado
PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_07	Movilidad de estudiantes
PC_06	Prácticas externas	PC_06	Prácticas externas	PC_04	Prácticas externas	PC_06	Prácticas académicas externas
PC_07	Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida	PC_07	Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida	PC_07	Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida	PC_08	Empleabilidad
PC_08	Extinción de títulos	PC_08	Extinción de títulos	PE_04	Extinción de titulaciones	PE_04	Extinción de titulaciones
PC_09	Comunicación e información	PC_09	Comunicación e información	PC_06	Comunicación e información pública y transparencia	PC_02	Comunicación e información pública y transparencia
PC_10	Evaluación del aprendizaje	PC_10	Evaluación del aprendizaje	PC_03	Evaluación del aprendizaje	PC_05	Docencia y evaluación del aprendizaje
			Manual del SGC de Doctorado	PC_08	Gestión de las estancias de investigación		<i>SIGC de la Escuela de Doctorado (en revisión)</i>
				PC_09	Elaboración, autorización y defensa de tesis doctorales		
PA_01	Selección de Personal Docente e Investigador	PA_01	Selección de Personal Docente e Investigador	PA_01	Identificación de necesidades de Personal Docente e Investigador	PA_01	Identificación de necesidades de Personal Docente e Investigador
PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador	PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador	PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador	PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador
PA_03	Evaluación, promoción y reconocimiento de méritos del PDI	PA_03	Promoción y reconocimiento de méritos del PDI	PA_03	Promoción del Personal Docente e Investigador	PA_03	Promoción del Personal Docente e Investigador

VERSIÓN INICIAL 2009 Y REVISIÓN 2011		REVISIÓN 2015		REVISIÓN 2021		REVISIÓN 2023	
		PA_08	Evaluación del Personal Docente e Investigador	PA_04	Evaluación de la actividad docente del profesorado	PA_04	Evaluación de la actividad docente del profesorado
PA_04	Gestión de Recursos materiales	PA_04	Gestión de Recursos materiales y bibliográficos	PA_07	Gestión de recursos materiales y tecnológicos	PA_06	Gestión de recursos materiales y tecnológicos
PA_05	Gestión de recursos bibliográficos			PA_08	Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)	PA_07	Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)
PA_06	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	PA_05	Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	PA_05	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	PA_09	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PA_07	Satisfacción de los grupos de interés	PA_06	Satisfacción de los grupos de interés	PA_06	Satisfacción de los grupos de interés	PA_08	Satisfacción de los grupos de interés
				PA_09	Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios	PA_05	Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios
PA_08	Gestión de los documentos y evidencias del SGC	PA_07	Gestión de los documentos y evidencias del SGC	PM_03	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC	PM_01	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC
PM_01	Análisis, mejora y rendición de cuentas	PM_01	Análisis, mejora y rendición de cuentas	PM_01	Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas	PM_02	Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
				PM_02	Renovación de la Acreditación	PM_03	Renovación de la Acreditación
							<i>SIGC de la Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias: Sección Formación Permanente (en elaboración)</i>