

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	12/06/2025
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad	20/06/2025
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	07/07/2025
	Consejo de Gobierno	17/07/2025



Universidad
de Alcalá

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 e incluir a la Escuela de Doctorado.
MSIGC	01	27/04/2023	Revisar y adaptar el Manual al Real Decreto 822/2021
MSIGC	02	12/12/2024	Incluir las recomendaciones y sugerencias del proceso SISCAL de la EPS y la adaptación a la Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo
MSIGC	03	17/07/2025	Reestructurar la documentación para adecuar la terminología y centralizar la gestión de indicadores, mejorando la coherencia y eficiencia del SIGC. Actualizar el SIGC de la Escuela de Doctorado

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	4
2. LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ.....	4
2.1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	4
2.2. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UAH	5
2.3. EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UAH (SIGC)	5
3. SIGC DE LOS CENTROS CON ESTUDIOS DE GRADO Y MÁSTER UNIVERSITARIO HABILITANTE	19
3.1. ESTRUCTURA	19
3.2. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	22
3.3. MAPA DE PROCEDIMIENTOS DEL SIGC DE CENTROS CON ESTUDIOS DE GRADO Y MÁSTER UNIVERSITARIO.....	27
4. SIGC DE LA ESCUELA DE DOCTORADO	31
4.1. PRESENTACIÓN	31
4.2. ESTRUCTURA	32
4.3. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	34
4.4. MAPA DE PROCEDIMIENTOS DEL SIGC DE LA ESCUELA DE DOCTORADO.....	40
5. CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DEL SIGC	44
6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	55
7. GLOSARIO DE TÉRMINOS	57
8. ANEXO I: CONTROL DE CAMBIOS DEL SIGC.....	59

1. PRESENTACIÓN

Desde la Ley Orgánica 6/2001¹ de 21 de diciembre de Universidades, los diferentes desarrollos normativos² han permitido establecer estructuras orgánicas de evaluación de ámbito nacional y autonómico, así como procesos y procedimientos alineados con los estándares europeos³, que tienen como finalidad lograr la acreditación de las titulaciones y centros, y asegurar su calidad incorporando acciones de mejora.

Todo ello 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 de las titulaciones. 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 titulaciones y centros. 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 aproximadamente 28.000 estudiantes, en torno a 2.300 profesores/as e investigadores/as y casi 900 trabajadores/as técnicos/as, de gestión y 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.

¹ Derogada por la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU)

² Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional de centros universitarios; Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad; y Real Decreto 99/2011 de 28 de enero, que regula los estudios de doctorado oficiales, modificado por el Real Decreto 576/2023 de 4 de julio.

³ *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 trabaja para consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos, públicos y accesibles, para cuya redacción y revisión tiene 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 de las necesidades y las expectativas de la sociedad, las nuevas normativas y la implementación de los objetivos del plan estratégico 2036 de la universidad.

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 centros⁴.

La aprobación en 2015 de los *Criterios y Directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior* (ESG)⁵, 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 llevó 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 Calidad⁶. 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)

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

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

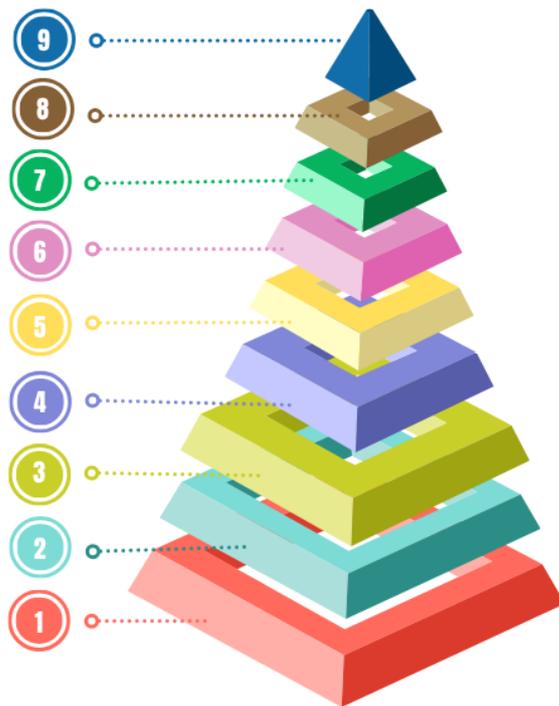
⁶ <https://www.madrimasd.org/universidades/evaluacion-acreditacion-verificacion/siscal-madrid/guia-siscal-madrid>

- El SIGC de la Escuela de Doctorado.
 - El SIGC de la Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias (sección Formación Permanente).
- **Procesos y procedimientos del SIGC**, estructurados según su tipología en estratégicos, clave y de apoyo. Estas tres grandes categorías se concretan en varios procesos que, a su vez, de desglosan en procedimientos de diferente alcance, los 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.
- **Panel de control de indicadores**. Es una herramienta clave para el seguimiento y la mejora continua de la calidad en la UAH. Su diseño responde a la necesidad de medir de forma estructurada el cumplimiento de los objetivos definidos en los distintos procedimientos del SIGC. Con este panel se pretende:
- Seguimiento sistemático de los indicadores, permitiendo la detección temprana de desviaciones y la adopción de medidas correctivas.
 - Transparencia y rendición de cuentas, gracias a la disponibilidad de evidencias y análisis accesibles para todos los agentes implicados.
 - Fomento de la colaboración entre los responsables de calidad de los centros, los servicios y los órganos de gobierno.

Por otro lado, la actualización de la normativa nacional en materia de Educación Superior⁷, nos ha exigido 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, se realizan revisiones periódicas con el objetivo de incorporar actualizaciones normativas, recomendaciones y sugerencias de los diferentes procesos de evaluación y cualquier otra modificación que se derive de cambios en los procedimientos establecidos en el sistema. (Véase [anexo I](#))

⁷ Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria.

EVOLUCIÓN DEL SIGC DE LA UAH



VERSIÓN 03

En 2025 se revisa la parte de los programas de doctorado y se incluyen las recomendaciones del primer proceso SISCAL realizado.

VERSIÓN 02

En 2024 se revisa el SIGC para incorporar recomendaciones surgidas tras la certificación del SIGC de la EPS.

CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN

En 2023 se empieza el proceso de certificación de la implantación de los SIGC para acreditar institucionalmente todos sus centros.

VERSIÓN 01

El 27 de abril de 2023 el Consejo de Gobierno aprueba la quinta versión del SIGC para adaptarse al RD 822/2021.

VERSIÓN 00

El 24 de junio de 2021 el Consejo de Gobierno aprueba la cuarta versión en la que se adapta el SIGC los criterios del SISCAL. Se cambia la codificación.

TERCERA VERSIÓN

El 3 de marzo de 2015 la Comisión de Calidad aprueba la tercera versión en la que se incluye a los másteres universitarios.

CERTIFICACIÓN DEL DISEÑO

El 25 de octubre de 2010 13 centros de la UAH se obtienen el certificado AUDIT del diseño del SIGC.

SEGUNDA VERSIÓN

El 26 de septiembre de 2011 la Comisión de Calidad aprueba la segunda versión del SIGC, para hacerlo general de todos los centros de la UAH.

DOCUMENTO INICIAL Y PRIMERA VERSIÓN

29 de enero de 2009 se aprueba en Consejo de Gobierno el Modelo del SIGC. El 2 de julio de 2009 se aprueba en Comisión de Calidad de la UAH la 1ª versión del manual y los procesos del SIGC.

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 y con los procesos implicados en el desarrollo de los títulos.
- Que el diseño de todos los programas formativos de los centros de la UAH esté basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a los que se tendrá puntualmente informados.
- Que el análisis del desarrollo de los programas formativos se realice de forma continua, para lo cual el propio SIGC deberá ser una herramienta en constante 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.
- Revisar, proponer e incorporar 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.

- Asegurar que la cultura del SIGC sea asumida por los centros universitarios para conseguir su Acreditación Institucional.

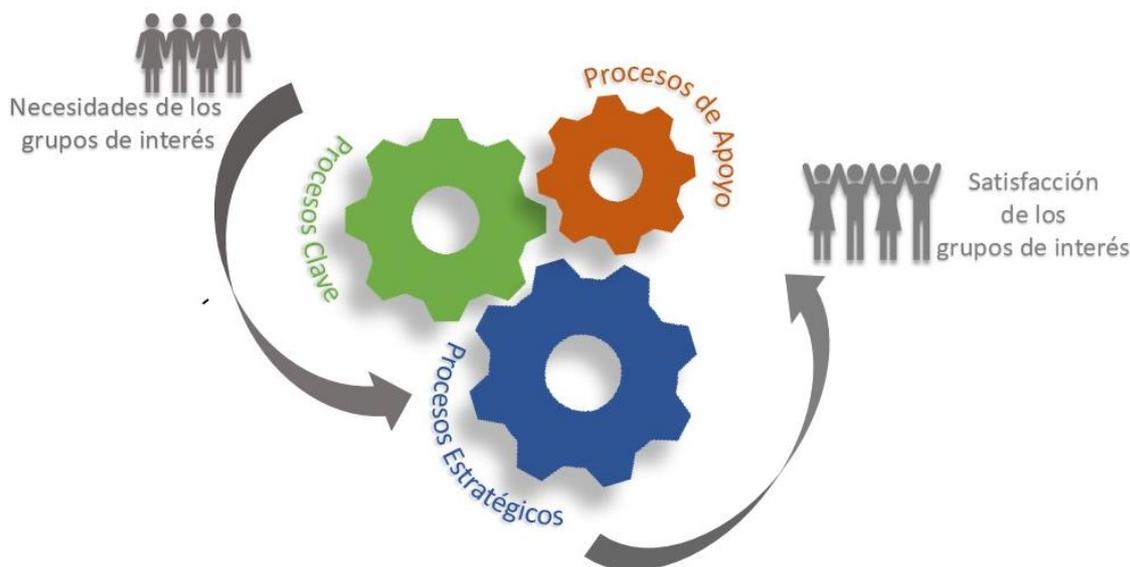
En la elaboración de su SIGC, la Universidad de Alcalá contempla los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidos en el EEES, en la legislación nacional y por madri+d. Asimismo, es importante destacar que la UAH cuenta con la participación de todos los grupos de interés, tanto 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 PTGAS, de los/as egresados/as, de los/as empleadores/as, y de la sociedad en su conjunto.

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

- **Procesos estratégicos:** 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. Son aquellos que definen la dirección y las políticas de calidad de la universidad. Incluyen el establecimiento de objetivos, la planificación y la revisión de las estrategias institucionales, siendo esenciales para orientar la mejora continua y garantizar la alineación con la misión y visión de la UAH. Se incluyen aquellos relacionados con la revisión y la mejora que son fundamentales para cerrar el ciclo de mejora continua, asegurando la eficacia y eficiencia del SIGC. Procesos estratégicos son la estrategia y política universitaria y la revisión y mejora continua.
- **Procesos clave:** Definen los aspectos fundamentales de la actividad principal de la UAH. Constituyen el núcleo de la actividad académica y administrativa, abarcando la planificación, la gestión y el desarrollo de la oferta educativa, la admisión, el seguimiento y el apoyo al estudiantado y la evaluación de los resultados. Asimismo, se engloban también aquellos procedimientos relacionados con la gestión y difusión de información Su correcto funcionamiento es determinante para el logro de los objetivos de calidad institucional. Procesos clave son el desarrollo de los programas formativos, la gestión de la información, difusión y comunicación, la planificación y gestión de la oferta formativa y la atención integral al estudiantado y al egresado/a
- **Procesos de apoyo:** 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. Son aquellos que proporcionan soporte a los procesos clave, facilitando recursos, servicios y condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad académica y la gestión de la calidad. Incluyen, entre otros, la gestión de la participación de los grupos de interés, la gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo y la gestión del personal docente e investigador. Procesos de apoyo son la gestión de la participación de los grupos de interés, la gestión del personal docente e investigador, de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo y la documentación y estadísticas.



TIPO DE PROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	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
		PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación Institucional
	Revisión y mejora continua	PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas
		PE_07 Renovación de la Acreditación de titulaciones
		PE_08 Seguimiento de Centros: análisis, mejora y rendición de cuentas
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
		PCD_05 Evaluación Anual del Doctorando
		PC_06 Prácticas académicas externas
		PC_07 Movilidad de estudiantes
		PCD_07 Estancias de investigación de estudiantes de doctorado
		PCD_06 Elaboración, Autorización y Defensa de Tesis Doctorales
	PCD_09 Gestión de las menciones al título de Doctor	
	Gestión de la información, difusión y comunicación	PC_02 Comunicación e información pública y transparencia

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
	Planificación y gestión de la oferta formativa	PC_01 Gestión de la oferta docente de títulos de grado y de máster universitario
		PCD_01 Gestión de la Oferta de Actividades formativas de Doctorado
		PC_03 Acceso, admisión y matrícula en estudios de grado y en máster universitario
		PCD_03 Acceso, Admisión y Matrícula en Programas de Doctorado
	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado
		PC_08 Empleabilidad
PROCESOS DE APOYO	Gestión de la participación de los grupos de interés	PA_08 Satisfacción de los grupos de interés
		PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios
		PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos
		PA_07 Gestión de recursos de información para el aprendizaje
	Gestión del personal docente e investigador	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
	Documentación y estadísticas	PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

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 PA_10, 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 en el plan estratégico de la universidad y/o procesos, en las normas aplicables que les afecten, o como consecuencia de los resultados de evaluaciones externas 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 la Unidad Técnica de Calidad guardará una copia en formato electrónico. De todos los cambios se informará a los diferentes centros y titulaciones, que deberán disponer de una copia actualizada de los mismos.

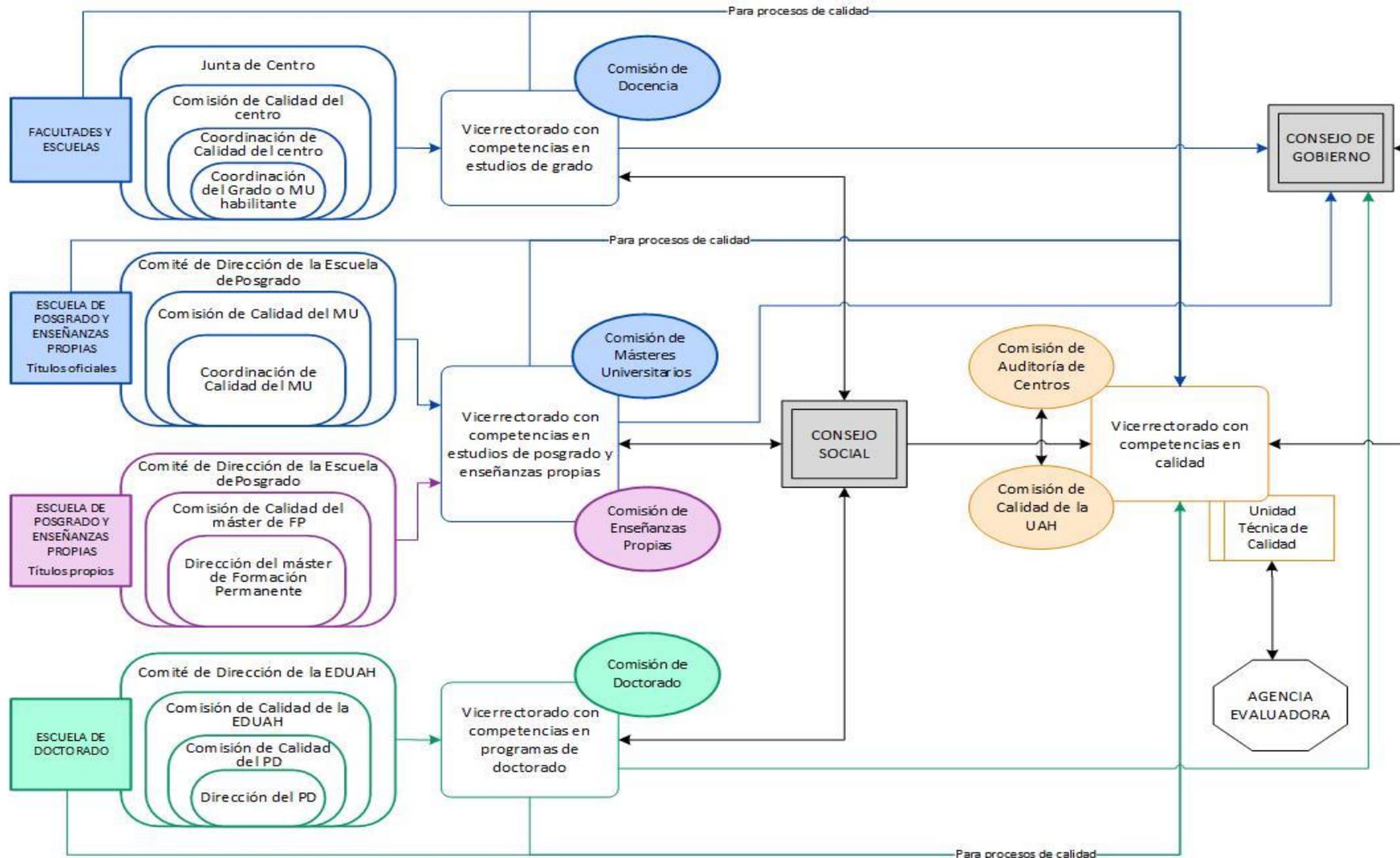
Por su parte, en un ejercicio de transparencia y con el fin de mantener informados a todos los grupos de interés de la comunidad universitaria –personal docente e investigador, personal técnico, de gestión y de administración y servicios, estudiantes y futuros estudiantes, egresados/as y empleadores/as–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

2.3.4. ESTRUCTURA GENERAL DEL SIGC

Además de los órganos de análisis, toma de decisiones, 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 técnico, de gestión y 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:



Consejo Social⁸

Le corresponden las funciones esenciales detalladas en el artículo 47 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.

Consejo de Gobierno⁹

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 calidad¹⁰

Son competencias del Vicerrectorado:

- La organización, planificación, gestión y seguimiento de los Sistemas de Calidad de las titulaciones de Grado, Máster Universitario y Programa de 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, Máster Universitario y Programa de Doctorado La gestión de la renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales.
- La gestión de los procedimientos de Certificación del SIGC y 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 UAH¹¹

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

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

⁸ 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.

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

¹⁰ 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.

¹¹ Aprobada en Consejo de Gobierno de 16 de febrero de 2023 y publicada en el BOUUAH nº 2 de 24 de febrero de 2023.

- 1 representante del PTGAS
- 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 de las titulaciones
 - 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.

Comisión de Auditoría interna del SIGC de centros:

Dependiente del vicerrectorado con competencias en Calidad, se constituirá puntualmente en cada centro. Está compuesta por los siguientes miembros:

- Presidente: Representante del Vicerrectorado con Competencias en Calidad
- Secretario/a: Técnico/a de la Unidad Técnica de Calidad
- Vocales: Experto/a en calidad de la rama a la que se adscriben las titulaciones del centro
- Representante del Consejo de Estudiantes

Es responsable de:

- Realizar el seguimiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad del centro asignado, conforme a las normativas vigentes, y a los criterios y directrices establecidas en las guías SISCAL y de Renovación de la acreditación.
- Establecer el calendario de actuaciones con el centro.
- Analizar la documentación y evidencias entregadas en el centro.
- Elaboración de un informe provisional de auditoría interno del centro, detectando las fortalezas, debilidades, oportunidades y necesidades de mejora del sistema.
- Revisar el plan de mejora elaborado por el centro.
- Elaborar un informe final de auditoría del centro.

Vicerrectorado con competencias en Estudios de Grado¹²

Le corresponde:

- La planificación, ordenación académica general y gestión de la oferta docente de las titulaciones de Grado.

¹² 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.

- 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.

Comisión de Docencia¹³

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 Posgrado¹⁴

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 Másteres Universitarios¹⁵

Comisión delegada del Consejo de Gobierno que tiene las siguientes competencias:

- Informar y hacer propuestas sobre la planificación y la oferta docente de cada curso académico.
- Elaborar y proponer normativas en el ámbito de su competencia.
- Informar y hacer propuestas sobre situaciones sobrevenidas que se presenten.

¹³ 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.

¹⁴ 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.

¹⁵ Aprobado en Consejo de Gobierno de 22 de febrero de 2024. BOUAH nº2 de 2024.

- Recibir, valorar y difundir el informe global de seguimiento interno de la Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias-Másteres Universitarios, elaborado por el Vicerrectorado competente en la materia.
- Cualquier otra que le sea encomendada por el Consejo de Gobierno o la normativa que resulte aplicable.

Comisión de Enseñanzas Propias ¹⁶

Comisión delegada del Consejo de Gobierno a la que le corresponde:

- Aprobar los Estudios de Formación Permanente de la UAH de nueva creación;
- Desarrollar las normas de aplicación a los Estudios de Formación Permanente en aquellos aspectos no regulados por el Consejo de Gobierno;
- Ratificar las renovaciones de Estudios de Formación Permanente;
- Proponer al Consejo Social la aprobación por año académico de precios y exenciones relacionados con los Estudios de Formación Permanente;
- Extinguir el Estudios de Formación Permanente en los casos en los que exista causa justificada;
- Aprobar Cursos de Extensión Universitaria y Cursos de Verano;
- Competencias sobre la Universidad de Mayores

Vicerrectorado con competencias en Estudios de Doctorado¹⁷

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 Doctorado¹⁸

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.

¹⁶ Aprobada en Consejo de Gobierno de 28 de abril de 2022 y publicada en el BOUAH nº4 de 29 de abril de 2022. Modificada en Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2023 y publicado en el BOUAH nº 8 y 9 de 2023.

¹⁷ 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.

¹⁸ Aprobada en Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 2023 y publicada en el BOUAH nº 3 de 30 de marzo de 2023. Modificada en Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2023 y publicado en el BOUAH nº 8 y 9 de 2023.

Unidad Técnica de Calidad¹⁹

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

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

2.3.5. ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS



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

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, si procede, de 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 Escuela²⁰

Le corresponde:

- Elaborar, mantener y actualizar la política de calidad del centro.
- Analizar y velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos del centro desarrollados en sus planes directores.
- 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 Centro²¹

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/los MU habilitante/s.
- Un representante de estudiantes de Grado
- Un/a representante de estudiante de Máster Universitario Habilitante, si procede.
- Un/a representante del Personal Técnico, de Gestión y 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.

²⁰ Competencias: art. 61 de los Estatutos de la UAH.

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

Le corresponde en materia de calidad:

- Aprobar y velar por el cumplimiento de la política, objetivos y el SIGC del centro.
- Proponer y aprobar la verificación y modificación de titulaciones.
- Aprobar el Informe de Seguimiento de la Calidad de las titulaciones adscritas al centro y sus respectivos planes de mejora.
- Aprobar el informe de renovación de la acreditación de las titulaciones adscritas al centro.
- Aprobar el Informe de Seguimiento de la Calidad del Centro y su plan de mejora, en el caso de los centros certificados y acreditados institucionalmente.

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:

- Velar por que se cumpla y mantenga la política, objetivos, procesos e instrucciones de trabajo necesarios para el desarrollo del SIGC del Centro.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SIGC y sobre cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que las necesidades de los grupos de interés son atendidas.
- Supervisar las funciones delegadas en los coordinadores de grado o máster universitario habilitante.

Coordinador/a de Grado o Máster Universitario habilitante²²

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 del adecuado desarrollo de la titulación.
- La recopilación, análisis y custodia de las evidencias del título.
- La elaboración de los informes de seguimiento interno y plan de mejora.
- La elaboración del Informe de seguimiento externo y/o renovación de la acreditación de la titulación, en centros no acreditados.
- La elevación de los informes de seguimiento y de renovación de la acreditación de la titulación a la Comisión de Calidad del Centro, en centros no acreditados.
- La participación en el seguimiento, plan de mejora y auditoría de la certificación del SIGC del centro, en centros acreditados.
- La propuesta de modificación de la titulación, en caso de que sea necesario.

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

3.1.2. MÁSTERES UNIVERSITARIOS NO HABILITANTES

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

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 máster²³.
- 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 Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

Le corresponde:

- Adaptarse a la política y objetivos de calidad de la Escuela de Posgrado y enseñanzas propias. En caso de Máster Universitario habilitante deben adaptarse y velar por la política y objetivos de calidad del centro al que se adscriben.
- Aprobar del Informe de Seguimiento interno del máster.
- Aprobar los informes de seguimiento externo y renovación de la acreditación del máster.
- Aprobar el Plan de Mejoras del máster y efectuar el seguimiento y los resultados de las acciones de mejora emprendidas.
- Aprobar las propuestas de modificación del máster, si procede.

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:

- El seguimiento del adecuado desarrollo de la titulación.
- La recopilación, análisis y custodia de las evidencias del título.
- 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.
- La elaboración de los informes de seguimiento, tanto interno como externo de la titulación y su elevación a la comisión de calidad.
- La elaboración del Informe de renovación de la acreditación de la y su elevación a la comisión de calidad.
- La propuesta de modificación de la titulación, en caso de que sea necesario.

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

3.2. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS

3.2.1. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

La Universidad 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. La política de calidad es acogida por todos sus centros, adaptándola según sus normativas, procesos e instrucciones de trabajo, y está alineada con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el EEES y con el Plan Estratégico de la UAH.

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 asegurar, 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.

Procedimientos relacionados

PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad

PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación Institucional

Instrucción de trabajo relacionada

IT_00 Revisión, actualización y aprobación de la política y objetivos de calidad del centro

3.2.2. GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

La UAH garantiza la calidad de sus programas formativos mediante 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.

Procedimientos relacionados

PE_02 Diseño y Verificación de titulaciones

PE_03 Modificación de titulaciones

PE_04 Extinción de titulaciones

PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_07 Renovación de la Acreditación de titulaciones

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PC_01 Gestión de la oferta docente de títulos de grado y de máster universitario

Instrucciones de trabajo relacionadas

IT_10 Gestión de verificación, modificación y extinción de titulaciones

IT_12 Gestión del proceso de elaboración de informes de seguimiento y planes de mejora

3.2.3. GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

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 diversas herramientas para facilitar la docencia y 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.

Procedimientos relacionados

- PC_01 Gestión de la oferta docente de títulos de grado y de máster universitario
- PC_03 Acceso, admisión y matrícula en estudios de grado y en máster universitario
- 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

Instrucciones de trabajo relacionadas

- IT_02 Gestión de la oferta docente, revisión y modificación de las guías docentes
- IT_03 Gestión de la movilidad nacional e internacional
- IT_04 Gestión de las Prácticas Académicas Externas
- IT_05 Gestión de los Trabajos Fin de Grado y/o Fin de Máster

IT_07 Tramitación de renunciaciones a la evaluación continua

IT_08 Solicitud de reconocimiento de ECTS

IT_09 Gestión de los grupos de estudiantes

IT_11 Jornadas de bienvenida, jornadas de puertas abiertas y otras actividades de promoción

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 Docente alineado a un Modelo de Excelencia, vinculando así la oferta de una amplia variedad de cursos de formación del PDI a la adquisición de diferentes niveles de calidad docente. El Programa de Formación del PDI de la UAH 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 la Fundación para el conocimiento 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.

Procedimientos 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 MATERIALES, DE LOS SERVICIOS Y PERSONAL 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.

Procedimientos relacionados

PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado

PC_08 Empleabilidad

PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos

PA_07 Gestión de recursos de información para el aprendizaje

Instrucciones de trabajo relacionadas

IT_06 Gestión de espacios e incidencias

IT_09 Gestión de los grupos de estudiantes

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.

Procedimientos relacionados

PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PC_08 Empleabilidad

PA_08 Satisfacción de los grupos de interés

PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

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.

Procedimientos relacionados

PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PC_02 Comunicación e información pública y transparencia

Instrucciones de trabajo relacionadas

IT_01 Actualización/modificación de la página web

IT_11 Jornadas de bienvenida, jornadas de puertas abiertas y otras actividades de promoción

3.2.8. GESTIÓN DE LA I+D+I Y LA TRASFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Sólo aplica para programas de Doctorado.

3.2.9. ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

La UAH realiza de manera sistemática auditorías internas del SIGC de los centros y un seguimiento anual de sus titulaciones, que permiten identificar debilidades y fortalezas, 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.

Procedimientos relacionados

PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad

PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación Institucional

PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_07 Renovación de la Acreditación de titulaciones

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PC_02 Comunicación e información pública y transparencia

PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos

PA_08 Satisfacción de los grupos de interés

PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

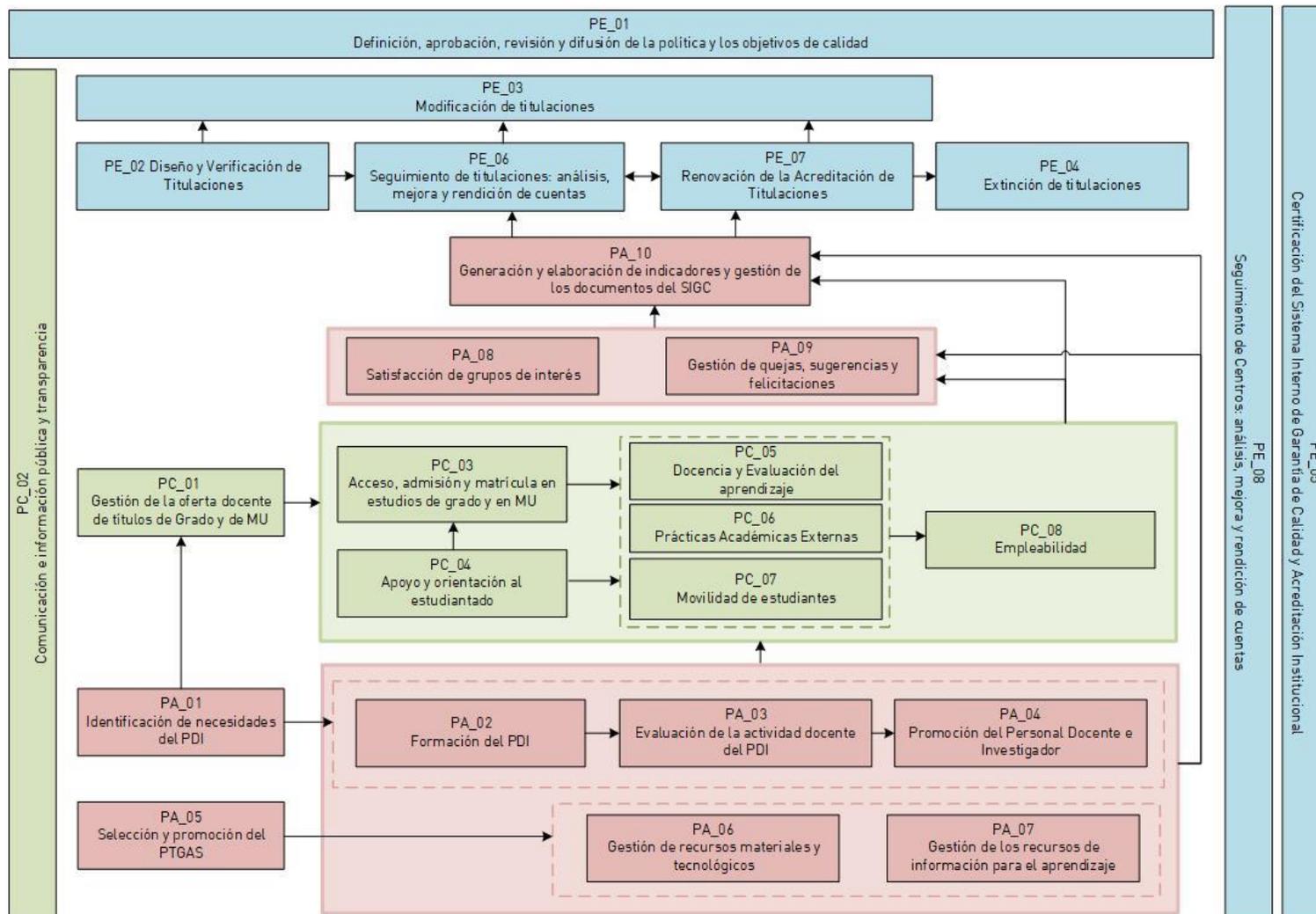
Instrucciones de trabajo relacionadas

IT_00 Revisión, actualización y aprobación de la política y objetivos de calidad del centro

IT_06 Gestión de espacios e incidencias

IT_12 Gestión del proceso de elaboración de informes de seguimiento y planes de mejora

3.3. MAPA DE PROCEDIMIENTOS 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 programas formativos	Criterio 4. Gestión del personal docente	Criterio 5. Gestión de los recursos materiales, de los servicios y personal de apoyo	Criterio 6. Resultados	Criterio 7. Información pública, transparencia y rendición de cuentas	Criterio 8. Gestión de la I+D+I y transferencia de conocimiento	Criterio 9. 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									
PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación Institucional									
PE_06 Seguimiento de Titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas									
PE_07 Renovación de la Acreditación de Titulaciones									
PE_08 Seguimiento de Centros: análisis, mejora y rendición de cuentas									
PC_01 Gestión de la oferta docente de títulos de grado y de máster universitario									
PC_02 Comunicación e información pública y transparencia									
PC_03 Acceso, admisión y matrícula en estudios de grado y en máster universitario									
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									

	Criterio 1. Política de aseguramiento de la calidad	Criterio 2. Gestión de la oferta formativa	Criterio 3. Gestión de los programas formativos	Criterio 4. Gestión del personal docente	Criterio 5. Gestión de los recursos materiales, de los servicios y personal de apoyo	Criterio 6. Resultados	Criterio 7. Información pública, transparencia y rendición de cuentas	Criterio 8. Gestión de la I+D+I y transferencia de conocimiento	Criterio 9. Organización de la mejora continua
PA_03 Evaluación de la actividad docente del Profesorado									
PA_04 Promoción del Personal Docente e Investigador									
PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios									
PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos									
PA_07 Gestión de recursos de información para el aprendizaje									
PA_08 Satisfacción de los grupos de interés									
PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones									
PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC									

Todos los centros tienen establecidas unas instrucciones de trabajo obligatorias, derivadas de los procesos y procedimientos del SIGC de la UAH, aunque pueden elaborar las instrucciones de trabajo adicionales que consideren conveniente, siempre con la supervisión de la Unidad Técnica de Calidad y del Vicerrectorado de Gestión de la Calidad.

		Procesos MSIGC	Criterio 1. Política de aseguramiento de la calidad	Criterio 2. Gestión de la oferta formativa	Criterio 3. Gestión de los programas formativos	Criterio 4. Gestión del personal docente	Criterio 5 Gestión de los recursos materiales, de los servicios y personal de apoyo	Criterio 6. Resultados	Criterio 7. Información pública, transparencia y rendición de cuentas	Criterio 8. Gestión de la I+D+I y transferencia de conocimiento	Criterio 9. Organización de la mejora continua
IT_00	Revisión, actualización y aprobación de la política y objetivos de calidad del centro	PE_01									
IT_01	Actualización/modificación de la página web	PC_02									
IT_02	Gestión de la oferta docente, revisión y actualización de guías docentes	PC_01									
IT_03	Gestión de la movilidad nacional e internacional	PC_07									
IT_04	Gestión de las prácticas académicas externas	PC_06									
IT_05	Gestión de los Trabajos Fin de Grado/Máster	PC_05									
IT_06	Gestión de espacios e incidencias	PA_06									
IT_07	Tramitación de las renuncias a la evaluación continua	PC_05									
IT_08	Solicitud de reconocimiento de ECTS	PC_03									
IT_09	Gestión de los grupos de estudiantes	PC_05									
IT_10	Gestión de verificación, modificación y extinción de titulaciones	PE_02 PE_03 PE_04									
IT_11	Jornadas de bienvenida, jornadas de puertas abiertas y otras actividades de promoción	PC_04									
IT_12	Gestión del proceso de elaboración de informes de seguimiento y planes de mejora	PE_06 PE_07 PE_08									

4. SIGC DE LA ESCUELA DE DOCTORADO

4.1. PRESENTACIÓN

El SIGC de la Escuela de Doctorado de la UAH (en adelante EDUAH) constituye el documento principal que articula y formaliza el compromiso de la EDUAH con la excelencia en la formación investigadora de su estudiantado.

Tras una sólida trayectoria de los estudios de doctorado en el seno de la Escuela de Postgrado, la actual Escuela de Doctorado de la Universidad de Alcalá fue creada en 2012 con el objetivo de organizar y gestionar las enseñanzas y actividades propias del doctorado en sus cinco ramas de conocimiento: Artes y Humanidades, Ciencias, Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias de la Salud, e Ingeniería y Arquitectura. La EDUAH tiene como objetivo principal asegurar y mejorar la calidad de los programas de doctorado ofrecidos.

En consonancia con su misión de ofrecer una formación doctoral de calidad, reconocida internacionalmente, que forme doctores/as para servir a la sociedad, ampliando las fronteras de la ciencia, la cultura y la sociedad, este SIGC se erige como la herramienta clave para asegurar la excelencia en la investigación y fomentar el carácter innovador, emprendedor y socialmente responsable de nuestro estudiantado. Esta formación se alinea con la estrategia de investigación de la universidad, creando un marco adecuado para que el estudiantado lleve a cabo una investigación de calidad.

La EDUAH persigue las siguientes metas, que reflejan nuestra misión, visión y valores:

- Asegurar la Calidad y Excelencia en la investigación y la transferencia del conocimiento: El SIGC establece los procesos y mecanismos para la verificación, seguimiento y mejora continua de los programas de doctorado, la investigación desarrollada y las competencias adquiridas por los futuros doctores y doctoras, explorando nuevas vías que permitan mejorar la calidad de vida de las personas.
- Promover el Emprendimiento y la Innovación: El sistema integra la evaluación de la capacidad de los programas de doctorado para entender y satisfacer las necesidades de una sociedad cambiante, impulsando el espíritu innovador y emprendedor de nuestro estudiantado.
- Fomentar la Vocación Internacional y el Compromiso Social: El SIGC incorpora mecanismos para potenciar la proyección internacional de los programas, su diversidad, integración y apertura, contribuyendo al desarrollo de un mundo global. Asimismo, refuerza nuestro compromiso con el progreso hacia una sociedad basada en la igualdad de oportunidades y la sostenibilidad.
- Garantizar un Comportamiento Ético y la Cercanía: El sistema vela por la integración de principios éticos en todo el proceso de investigación y formación, y fomenta la cercanía con todos los agentes implicados en la formación doctoral y la inserción laboral, asegurando un entorno satisfactorio que favorezca la creación y atracción de talento.
- Promover la Eficiencia, Sostenibilidad y Transparencia: El SIGC dota a la Escuela de Doctorado de herramientas sistemáticas para la evaluación periódica de sus actividades, la identificación de áreas de mejora y la rendición de cuentas, asegurando la gestión eficiente

y transparente de todos sus recursos, y los estándares de calidad internos y externos, consolidando la posición de la Universidad de Alcalá como referente en la formación doctoral en el contexto internacional.

La implementación del SIGC responde a una necesidad estratégica y académica, basada en la misión, valores y objetivos de la Escuela de Doctorado, que determinan su política y objetivos de calidad, aprobados por el Comité de Dirección y publicados en la sección de Calidad de la página web (<https://escuela-doctorado.uah.es/es/garantia-de-calidad/>).

4.2. ESTRUCTURA

Comité de Dirección²⁴

Composición:

- La Vicerrectora o Vicerrector con competencias en materia de investigación e innovación
- La directora o director de la EDUAH.
- Las subdirectoras o subdirectores de la EDUAH.
- Quienes coordinen 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 se mantenga un convenio que apoye la formación doctoral.
- Cinco representantes del estudiantado de doctorado, una o un representante por cada rama de conocimiento (Artes y Humanidades, Ciencias, Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias de la Salud e Ingeniería y Arquitectura).
- Una o un miembro del PTGAS, que actuará como secretaria o secretario del comité.

Le corresponde:

- Desarrollar la estrategia general de la Escuela de Doctorado, que estará ligada a la estrategia de investigación de la Universidad.
- Informar sobre los procedimientos de verificación, modificación y extinción de los programas de doctorado, para su posterior aprobación en la Comisión de Doctorado de la UAH.
- Elaborar las normativas de doctorado en aquellos aspectos no regulados por el Consejo de Gobierno.
- Elaborar y aprobar la propuesta de Reglamento de Régimen Interno y, en su caso, las modificaciones de este, para su aprobación por el Consejo de Gobierno.
- Aprobar la composición de las Comisiones Académicas y de Calidad de los programas de doctorado.
- Informar al Consejo de Gobierno sobre las necesidades para llevar a cabo una formación doctoral de calidad.
- Informar al Rector o Rectora sobre las necesidades de la Escuela en cuanto a personal de administración y servicios para cumplir las exigencias derivadas de sus funciones.
- Aprobar la Guía de buenas prácticas a suscribir por cada miembro de la Escuela.
- Participar en los procedimientos de evaluación, certificación y acreditación que afecten a sus actividades.
- Realizar el seguimiento de las enseñanzas garantizando la calidad de las mismas.
- Definir y organizar las actividades de formación transversal del estudiantado 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.

²⁴ Reglamento básico de régimen interno de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Alcalá (art. 5). BOUAH nº 4 de 2023.

- Proponer contratos o convenios con otras entidades, en el ámbito de sus competencias.
- Promover el seguimiento de la inserción profesional de las doctoras y doctores que se han formado en la EDUAH.
- Aprobar el informe anual del Director o Directora, que deberá incluir una memoria de las actividades de la Escuela de Doctorado.
- 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.
- Cualquier otra competencia establecida en la legislación vigente y en los Estatutos de la Universidad de Alcalá.

Comisión Permanente²⁵

Composición:

- El director o directora de la EDUAH, o en su ausencia el subdirector o subdirectora.
- Cinco representantes de los coordinadores de los programas de doctorado, una o un representante por cada rama del conocimiento (Artes y Humanidades, Ciencias, Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias de la Salud e Ingeniería y Arquitectura).
- Un representante del estudiantado elegido entre los o las estudiantes que forman parte del Comité de Dirección.
- Una o un miembro del PTGAS, que actuará como secretaria o secretario de la comisión.

Le corresponde:

- La decisión de los asuntos de trámite (entre otros, la aprobación de los cambios en la composición de las Comisiones Académicas de los programas de doctorado, la convocatoria de los premios a la excelencia en la dirección de tesis, el cambio de adscripción de rama de conocimiento en las solicitudes de los premios extraordinarios) y aquellos de carácter urgente.
- La Comisión dará cuenta al Pleno, en sesión ordinaria, de los acuerdos y decisiones que hayan sido adoptados por delegación durante el semestre anterior.

Comisión de Calidad de la Escuela de Doctorado²⁶

Composición:

- El Director o Directora de la EDUAH o el Subdirector o Subdirectora en quien delegue.
- Una persona coordinadora de Programa de Doctorado por cada una de las cinco ramas de conocimiento (Artes y Humanidades, Ciencias, Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias de la Salud e Ingeniería y Arquitectura), que serán elegidas del Pleno del Comité a propuesta de su colectivo.
- Un o una representante del estudiantado de doctorado que forma parte del Comité de Dirección, que será elegido/a del Pleno del Comité a propuesta de su colectivo.

²⁵ Reglamento básico de régimen interno de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Alcalá (art. 13). BOUAH nº 4 de 2023.

²⁶ Reglamento básico de régimen interno de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Alcalá (art. 14). BOUAH nº 4 de 2023.

- El Secretario o Secretaria del Comité de Dirección.

Le corresponde:

- Proponer la política y objetivos de calidad de la Escuela de Doctorado.
- Aprobar y desarrollar el Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Escuela de Doctorado (SIGC-ED).
- Revisar y actualizar periódicamente el SIGC-ED
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de las actividades relacionadas con el desarrollo de los programas de doctorado.
- Aprobar el Informe de Seguimiento anual de los programas de doctorado.
- Aprobar los informes de renovación de la acreditación de los programas de doctorado.
- Analizar el informe de seguimiento interno anual de Calidad de la EDUAH y elaborar un plan de mejoras.
- Efectuar el seguimiento de los resultados de las acciones de mejora emprendidas.

4.3. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS

El SIGC de la Escuela de Doctorado se rige por una serie de procesos que son comunes y transversales a toda la UAH, otros que comparte con las titulaciones de Grado y Máster Universitario, y otros específicos de los programas de doctorado. A continuación, se presentan estos procesos agrupados en los criterios de calidad en los que tienen presencia:

4.3.1. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

La Universidad 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. La política de calidad es acogida por todos sus centros, adaptándola según sus normativas, procesos e instrucciones de trabajo, y está alineada con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el EEES y con el Plan Estratégico de la UAH.

La Escuela de Doctorado de la UAH cuenta con una Instrucción de trabajo que se encarga de la revisión, actualización y aprobación de la política y objetivos de calidad del centro. En ella se establece que el/la responsable de la EDUAH con competencias en Calidad revisará anualmente la Política de Calidad de la Escuela de Doctorado coincidiendo con el seguimiento del Plan Director del centro.

Procedimientos relacionados

PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad

PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación Institucional

Instrucción de trabajo relacionada

ITD_00 Revisión, actualización y aprobación de la política y objetivos de calidad del centro

4.3.2. GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

La EDUAH garantiza la calidad de sus programas formativos mediante los procedimientos necesarios para diseñar, aprobar, revisar, modificar y extinguir los programas de doctorado que se

imparten, respetando siempre el marco legal establecido y teniendo en cuenta a los grupos de interés relacionados. Asimismo, la EDUAH establece procedimientos para aplicar la normativa vigente en los estudios de doctorado sobre perfiles de estudiantes de doctorado, duración de los estudios, prórrogas, asignación de directores y tutores, labores de supervisión, depósito y defensa de tesis y gestión de las menciones al título de doctor. Además, se articula un procedimiento que regula el diseño y la gestión de las actividades formativas de doctorado, divididas en actividades formativas transversales, de rama y específicas.

Procedimientos relacionados

PE_02 Diseño y Verificación de titulaciones

PE_03 Modificación de titulaciones

PE_04 Extinción de titulaciones

PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_07 Renovación de la Acreditación de titulaciones

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PCD_01 Gestión de la oferta de actividades formativas de doctorado

Instrucciones de trabajo relacionadas

ITD_02 Gestión de verificación, modificación y extinción de titulaciones

ITD_04 Gestión del proceso de elaboración del informe global de seguimiento y planes de mejora

4.3.3. GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

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 EDUAH dispone de procedimientos que regulan los procesos de admisión, acceso, matriculación en los programas de doctorado, y cuenta con sistemas adecuados de información, apoyo y orientación al estudiantado a lo largo de toda su etapa formativa.

Se consideran con especial atención procedimientos de evaluación anual del estudiantado de doctorado, evaluando su plan de investigación, el avance de este y las actividades formativas realizadas, incluyendo estancias de investigación. Además, la EDUAH cuenta con mecanismos específicos para asegurar la originalidad y calidad de las tesis doctorales, estableciendo mecanismos de supervisión.

Procedimientos relacionados

PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado

PC_07 Movilidad de estudiantes

PA_05 Selección y promoción del personal técnico, de gestión y de administración y servicios

PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos

PA_07 Gestión de recursos de información para el aprendizaje (biblioteca)

PCD_01 Gestión de la oferta de actividades formativas de doctorado

PCD_03 Acceso, admisión y matrícula

PCD_05 Evaluación anual del doctorando

PCD_06 Elaboración, autorización y defensa de tesis doctorales

PCD_07 Estancias de investigación de estudiantes de doctorado

PCD_09 Gestión de las menciones al título de doctor

Instrucciones de trabajo relacionadas

ITD_03 Jornadas de bienvenida y otras actividades de promoción

4.3.4. 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, 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 la Fundación para el conocimiento 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. En el ámbito de los estudios de doctorado, la UAH ha estipulado mecanismos de reconocimiento de la labor de tutorización y dirección de tesis doctorales.

Además, la EDUAH, conforme a la legislación vigente y la normativa de la UAH, se asegura que los tutores y directores de tesis poseen un perfil investigador de calidad y adecuado a las necesidades del estudiantado de doctorado, siendo acorde a sus líneas de investigación. De igual manera, incentiva la participación de éstos en grupos de investigación de la Universidad.

Procedimientos 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

4.3.5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES, DE LOS SERVICIOS Y PERSONAL DE APOYO

La EDUAH 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 el estudiantado dispone de la información y el acceso a los mismos.

Procedimientos relacionados

PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado

PC_08 Empleabilidad

PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos

PA_07 Gestión de recursos de información para el aprendizaje

4.3.6. RESULTADOS

La UAH garantiza que se miden y analizan sistemáticamente, a todos los niveles de gestión, los resultados de la investigación, 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 los programas formativos impartidos en la Escuela.

Procedimientos relacionados

PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PC_08 Empleabilidad

PA_08 Satisfacción de los grupos de interés

PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

Instrucciones de trabajo relacionadas:

ITD_05 Realización y análisis de las encuestas de satisfacción de las actividades formativas

4.3.7. INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La EDUAH, con el objetivo de rendir cuentas a la sociedad en general y a los grupos de interés (estudiantado, personal docente y de apoyo y empleadores), garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a los programas ofertados, los servicios universitarios de gestión, los servicios de orientación al estudiantado, los resultados académicos y de satisfacción de los grupos de interés y el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Procedimiento relacionado

PE_06 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PC_02 Comunicación e información pública y transparencia

Instrucciones de trabajo relacionadas

ITD_01 Actualización/modificación de la página web

ITD_03 Jornadas de bienvenida y otras actividades de promoción

ITD_04 Gestión del proceso de elaboración del informe global de seguimiento interno y plan de mejoras

4.3.8. GESTIÓN DE LA I+D+I Y LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

La EDUAH se inscribe dentro del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia, lo que facilita la alineación entre las líneas de investigación de los programas de doctorado de la Escuela y los grupos de investigación de la Universidad con financiación de proyectos de investigación nacionales e internacionales. En este sentido, el Servicio de Gestión de la Investigación de la Universidad cuenta con el Sello de calidad ISO 9001:2015, que certifica la "Gestión de proyectos de investigación de ámbito propio, regional, nacional e internacional. Gestión de contratos de investigación. Gestión de Recursos humanos en programas de I+D+i", lo que garantiza la calidad de los mecanismos que articula para la gestión de estos proyectos.

La EDUAH identifica los grupos de investigación cuyos investigadores participan de manera activa en el desarrollo de los programas de doctorado, que revisa y actualiza periódicamente. A partir de los datos aportados por el Servicio de Gestión de la Investigación, analiza la financiación y los resultados de investigación, desarrollo e innovación y de transferencia de la tecnología de los mismos en relación con las principales líneas de investigación desarrolladas dentro de los programas de doctorado.

La UAH dispone de un repositorio de acceso abierto en el que se deposita una copia de la versión final de las tesis doctorales, así como de los resultados científicos del personal docente e investigador.

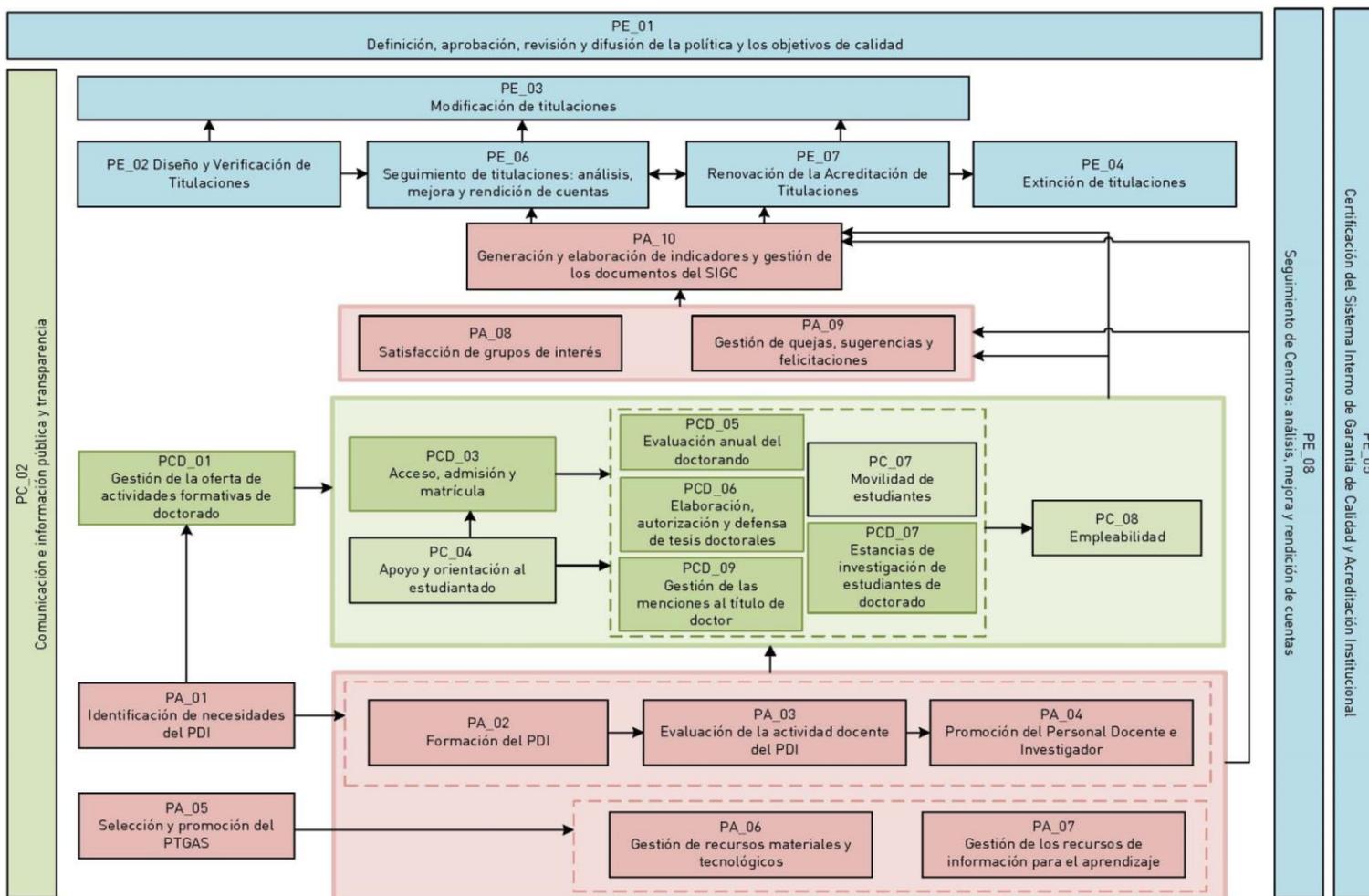
4.3.9. ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

La EDUAH realiza de manera sistemática un seguimiento anual de sus programas de doctorado, que permite identificar debilidades y fortalezas, 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 los programas, de los recursos humanos y materiales y los servicios de apoyo. Asimismo, estipula un procedimiento de auditoría interna del propio centro para realizar el análisis del SIGC de la EDUAH, detectar fortalezas y debilidades, establecer acciones de mejora y rendición de cuentas.

Procedimientos relacionados

- PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
 - PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación Institucional
 - PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas
 - PE_07 Renovación de la Acreditación de titulaciones
 - PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas
 - PC_02 Comunicación e información pública y transparencia
 - 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 Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios
 - PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos
 - PA_08 Satisfacción de los grupos de interés
 - PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
 - PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC
- Instrucciones de trabajo relacionadas
- ITD_00 Revisión, actualización y aprobación de la política y objetivos de calidad del centro
 - ITD_04 Gestión del proceso de elaboración del informe global de seguimiento y plan de mejoras

4.4. MAPA DE PROCEDIMIENTOS DEL SIGC DE LA ESCUELA DE DOCTORADO



	Criterio 1. Política de aseguramiento de la calidad	Criterio 2. Gestión de la oferta formativa	Criterio 3. Gestión de los programas formativos	Criterio 4. Gestión del personal docente	Criterio 5. Gestión de los recursos materiales, de los servicios y personal de apoyo	Criterio 6. Resultados	Criterio 7. Información pública, transparencia y rendición de cuentas	Criterio 8. Gestión de la I+D+I y transferencia de conocimiento	Criterio 9. 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									
PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación Institucional									
PE_06 Seguimiento de Titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas									
PE_07 Renovación de la Acreditación de Titulaciones									
PE_08 Seguimiento de Centros: análisis, mejora y rendición de cuentas									
PC_02 Comunicación e información pública y transparencia									
PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado									
PC_07 Movilidad de estudiantes									
PC_08 Empleabilidad									
PCD_01 Gestión de la oferta formativa de Actividades de doctorado									
PCD_03 Acceso, admisión y matrícula									
PCD_05 Evaluación anual del doctorando									
PCD_06 Elaboración, autorización y defensa de tesis doctorales									
PCD_07 Estancias de Investigación de estudiantes de doctorado									
PCD_09 Gestión de las Menciones al título de doctor									

	Criterio 1. Política de aseguramiento de la calidad	Criterio 2. Gestión de la oferta formativa	Criterio 3. Gestión de los programas formativos	Criterio 4. Gestión del personal docente	Criterio 5. Gestión de los recursos materiales, de los servicios y personal de apoyo	Criterio 6. Resultados	Criterio 7. Información pública, transparencia y rendición de cuentas	Criterio 8. Gestión de la I+D+I y transferencia de conocimiento	Criterio 9. Organización de la mejora continua
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 Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios									
PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos									
PA_07 Gestión de recursos de información para el aprendizaje									
PA_08 Satisfacción de los grupos de interés									
PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones									
PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC									

La Escuela de Doctorado de la UAH tiene aprobadas las siguientes Instrucciones de trabajo propias:

		Procesos MSIGC	Criterio 1. Política de aseguramiento de la calidad	Criterio 2. Gestión de la oferta formativa	Criterio 3. Gestión de los programas formativos	Criterio 4. Gestión del personal docente	Criterio 5 Gestión de los recursos materiales, de los servicios y personal de apoyo	Criterio 6. Resultados	Criterio 7. Información pública, transparencia y rendición de cuentas	Criterio 8. Gestión de la I+D+I y transferencia de conocimiento	Criterio 9. Organización de la mejora continua
ITD_00	Revisión, actualización y aprobación de la política y objetivos de calidad del centro	PE_01									
ITD_01	Actualización/modificación de la página web	PC_02									
ITD_02	Gestión de verificación, modificación y extinción de titulaciones	PE_02									
ITD_03	Jornadas de Bienvenida y otras actividades de promoción	PC_04									
ITD_04	Gestión del proceso de elaboración del informe global de seguimiento interno plan de mejoras	PE_06									
ITD_05	Realización y análisis de las encuestas de satisfacción de las actividades formativas	PCD_01									
GA_01	Realización de la Memoria de Investigación y Transferencia y del Portal Científico										
GA_02	Creación, Modificación y Disolución de los Grupos de Investigación										
GA_03	Evaluación Anual de los Grupos de Investigación										

5. CUADRO DE CONTROL DE INDICADORES DEL SIGC

El cuadro de control de indicadores del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) es una herramienta clave para el seguimiento y la mejora continua de la calidad en nuestra Universidad. Su diseño responde a la necesidad de medir de forma estructurada el cumplimiento de los objetivos definidos en los distintos procedimientos del SIGC.

Este cuadro recoge un conjunto de indicadores organizados por categoría de proceso (estratégicos, clave, y de apoyo), vinculados a los procedimientos específicos del sistema. Cada indicador incluye su denominación, fórmula de cálculo, alcance y fuente de datos, lo que facilita su interpretación, seguimiento y actualización periódica.

El objetivo principal de este instrumento es proporcionar una base sólida para **la toma de decisiones informadas**, tanto a nivel institucional como en los centros y titulaciones. Permite identificar fortalezas y áreas de mejora, evaluar la eficacia de las acciones implementadas y garantizar la transparencia y rendición de cuentas ante los diferentes grupos de interés.

Entre los beneficios que aporta este cuadro destacan:

- La **systematización** de la información relevante para la gestión de la calidad.
- La **alineación** de los indicadores con los procedimientos del SIGC y los criterios de evaluación externa.
- La mejora de la **trazabilidad** y comparabilidad de los resultados entre titulaciones y centros.
- El fomento de una **cultura de calidad** basada en la evidencia y la mejora continua.

Este documento está concebido como una herramienta dinámica, sujeta a revisión y actualización periódica, en función de la evolución del sistema, los cambios normativos y las necesidades detectadas por los agentes implicados.

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_01	Logro de OE. (Nº de objetivos estratégicos alcanzados / Nº total de objetivos estratégicos) x 100	Grado/Máster/Doctorado	Plan estratégico /Herramienta	Informe de seguimiento del Plan estratégico
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_02	Verificaciones óptimas. (Nº de verificaciones aprobadas sin seguimiento especial / Total de verificaciones presentadas) x 100	Grado/Máster/Doctorado/ Universidad	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC / Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_03	Modificaciones óptimas. (Nº de modificaciones aprobadas sin recomendaciones(requerimientos) / Total de modificaciones presentadas) x 100	Grado/Máster/Doctorado/ Universidad	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC / Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_04	Tasa de Acreditación Institucional. (Nº de Centros acreditados institucionalmente / total de centros) x 100	Grado/Máster/Doctorado	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_05	Tasa de Certificación SISCAL. (Nº de Centros con SIGC certificado / total de centros) x 100	Grado/Máster/Doctorado	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_06	Tasa de renovación de la Acreditación Institucional. (Nº de centros con Acreditación Institucional (mantienen la acreditación) / Total de centros certificados alguna vez) x 100	Grado/Máster/Doctorado	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_07	Tasa de renovación de la Certificación SISCAL. (Nº de centros con certificación continua (mantienen la certificación) / Total de centros certificados alguna vez) x 100	Grado/Máster/Doctorado	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Revisión y mejora continua	IPE_08	Porcentaje de acciones de mejora implementadas tras el seguimiento. (Nº de acciones de mejora implementadas / Total de acciones propuestas en los informes de seguimiento) x 100	Grado/Máster/Doctorado	UTC (Títulos) / Centros	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Revisión y mejora continua	IPE_09	Porcentaje de titulaciones con seguimiento interno. (Nº de titulaciones con SI / total de titulaciones que deben realizarlos) x 100	Grado/Máster/Doctorado/ Universidad	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC / Informe de seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Revisión y mejora continua	IPE_10	Renovaciones de acreditación óptimas. (Nº de titulaciones acreditadas sin condiciones (sin SE) / Total de titulaciones evaluadas) x 100	Grado/Máster/Doctorado/ Universidad	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC / Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Revisión y mejora continua	IPE_11	Grado de implementación de las acciones de mejora de centro derivadas del seguimiento. (Nº de acciones de mejora implementadas / Número total de acciones de mejora propuestas) x 100	Grado/Máster/Doctorado	UTC (Títulos) / Centros	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Revisión y mejora continua	IPE_12	Porcentaje de centros con informe final de auditoría favorable. (Nº de centros con informe final de auditoría favorable / total de centros que realizan auditoría) x 100	Grado/Máster/Doctorado	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Revisión y mejora continua	IPE_13	Porcentaje de Centros que realizan seguimiento interno sobre el total de centros que deben realizarlos. (Nº de centros con SI / total de centros que deben realizarlos) x 100	Grado/Máster/Doctorado	UTC (Títulos) / Centros	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_01	Porcentaje de titulaciones con guías docentes publicada en plazo. (Nº de titulaciones con guías docentes publicadas antes del inicio del curso / Total de titulaciones) x 100	Grado/Máster	Departamentos / Aplicación de GD	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Gestión de la información, difusión y comunicación	IPC_02	Grado de satisfacción del estudiantado con la información pública del título	Grado/Máster/Doctorado	Portal estadístico del centro. ES_EST	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Gestión de la información, difusión y comunicación	IPC_03	Nº de actualizaciones de la web	Grado/Máster/Doctorado	Herramienta App centros modificaciones web	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_04	Nota de corte de titulación	Grado	Portal BI	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_05	Porcentaje de mujeres de nuevo ingreso. $(N^{\circ} \text{ de mujeres de NI} / \text{total estudiantes de NI}) \times 100$	Grado/Máster	Portal BI	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_06	Tasa de cobertura. $(N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso} / \text{plazas ofertadas}) \times 100$	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_06	Tasa de cobertura. $(N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso} / \text{plazas ofertadas}) \times 100$	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_07	Porcentaje de estudiantes internacionales. $(N^{\circ} \text{ de estudiantes internacionales} / \text{total de estudiantes}) \times 100$	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_07	Porcentaje de estudiantes internacionales. $(N^{\circ} \text{ de estudiantes internacionales} / \text{total de estudiantes}) \times 100$	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_08	Porcentaje de mujeres matriculadas. $(N^{\circ} \text{ de mujeres matriculadas} / \text{total estudiantes}) \times 100$	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_08	Porcentaje de mujeres matriculadas. $(N^{\circ} \text{ de mujeres matriculadas} / \text{total estudiantes}) \times 100$	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_09	Número de matriculados/as	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_09	Número de matriculados/as	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_10	Porcentaje de estudiantes a tiempo completo. (Nº de estudiantes que han matriculado 45 créditos o más en el curso académico de referencia / total de estudiantes) x 100	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_10	Porcentaje de estudiantes a tiempo completo. (Estudiantes de doctorado matriculados, con dedicación a tiempo completo / total de estudiantes de doctorado) x 100	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_11	Grado de satisfacción del estudiantado con la atención recibida	Grado/Máster/Doctorado	Portal estadístico del centro. ES_EST	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_12	Grado de satisfacción de egresados/as con la UAH	Grado/Máster/Doctorado	Portal estadístico del centro /Empleabilidad	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPC_13	Grado de satisfacción del estudiantado con la docencia	Grado/Máster	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_13	Grado de satisfacción del estudiantado con la docencia	Grado/Máster	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_14	Tasa de eficiencia. (Nº total de créditos que ha superado un estudiante a lo largo de la titulación / total de créditos en los que se ha matriculado) x 100	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_15	Tasa de evaluación. (Nº de créditos presentados / nº de créditos matriculados) x 100	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
					centro	
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_16	Tasa de éxito. (Nº de créditos superados / nº de créditos presentados) x 100	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_17	Tasa de rendimiento. (Nº de créditos superados / nº de créditos matriculados) x 100	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_18	Tasa de graduación. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que han superado los créditos para obtener el título antes de concluir el tiempo teórico previsto de finalización de sus estudios, más un año /Nº de estudiantes de NI de la cohorte) x 100	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_18	Tasa de graduación	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_19	Duración media de los estudios. (Promedio de años que tardan los alumnos desde que se matriculan por 1ª vez en un plan de estudios hasta que se gradúan)	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_19	Duración media: Número medio de años que tardan los doctorandos en terminar sus estudios	Doctorado	Portal BI	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_20	Tasa de abandono global de la cohorte. (Suma de las tres tasas parciales (tasa de abandono de 1er año, tasa de abandono de 2do año y tasa de abandono de 3er año)	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_20	Tasa de abandono global de la cohorte. (Suma de las tres tasas parciales (tasa de abandono de 1er año, tasa de abandono de 2do año y tasa de abandono de 3er año)	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_21	Tasa de abandono primer año. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, que sin haberse graduado no se han matriculado en el curso X+1 ni en el curso X+2 / total de estudiantes de NI de la cohorte) x 100	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_21	Tasa de abandono primer año. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, que sin haberse graduado no se han matriculado en el curso X+1 ni en el curso X+2 / total de estudiantes de NI de la cohorte) x 100	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_22	Tasa de abandono segundo año. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, matriculados en X+1, que sin haberse graduado en ese título no se han matriculado en el curso X+2 ni en el curso X+3.) x 100	Grado/Máster	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_22	Tasa de abandono segundo año. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, matriculados en X+1, que sin haberse graduado en ese título no se han matriculado en el curso X+2 ni en el curso X+3.) x 100	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_23	Tasa de abandono tercer año. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, matriculados en los cursos X+1 y X+2, que sin haberse graduado en ese título no se han matriculado en el curso X+3 ni en el curso X+4) x 100	Grado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_23	Tasa de abandono tercer año. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, matriculados en los cursos X+1 y X+2, que sin haberse graduado en ese título no se han matriculado en el curso X+3 ni en el curso X+4) x 100	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_24	Grado de satisfacción de los estudiantes con las prácticas académicas externas	Grado/Máster	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_25	Grado de satisfacción de tutores/as externos con las prácticas académicas externas	Grado/Máster	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_26	Nº de entidades que realizan PAE	Grado/Máster	GIPE. Servicio de Prácticas. TBL_PE	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_27	Grado de satisfacción del estudiantado con los programas de movilidad	Grado/Máster	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_28	Porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad respecto al total de matriculados. (Nº de estudiantes en movilidad / Total de estudiantes matriculados) x 100	Grado/Máster	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_29	Tasa de inserción laboral de egresados/as. (Nº de egresados/as con empleo / Nº total de egresados/as encuestados) x 100 (a los x meses de la graduación)	Grado/Máster/Doctorado	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_30	Tasa de respuesta en encuestas de empleabilidad. $(N^{\circ}$ de egresados/as que responden / Total de egresados/as contactados) \times 100	Grado/Máster/Doctorado	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_31	Grado de satisfacción con las actividades formativas	Doctorado	DATRES	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_32	Grado de satisfacción de los doctorandos/as con los trámites de admisión y matrícula	Doctorado	Portal estadístico del centro. ES_EST	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_33	Porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que acceden a los estudios de doctorado con financiación. $(N^{\circ}$ de estudiantes de NI con contrato predoctoral / total de estudiantes de NI) \times 100	Doctorado	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_34	Porcentaje de evaluaciones anuales favorables. $(N^{\circ}$ de evaluaciones anuales favorables / Total de evaluaciones realizadas) \times 100	Doctorado	DATRES	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_35	Nº de tesis leídas	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_36	Porcentaje de tesis con sobresaliente cum laude. $(N^{\circ}$ tesis leídas que han obtenido la calificación "cum laude" / total tesis leídas) \times 100	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_37	Grado de satisfacción de doctorandos/as con las estancias de investigación	Doctorado	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_38	Porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad (estancias). (Nº de estudiantes en movilidad / Total de estudiantes matriculados) x 100	Doctorado	DATRES	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_39	Porcentaje de tesis con mención internacional. (Nº de tesis leídas que han tenido mención internacional / total tesis leídas) x 100	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_40	Porcentaje de tesis con mención industrial. (Nº de tesis leídas que han tenido mención industrial / total tesis leídas) x 100	Doctorado	Portal BI y Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_01	Porcentaje de profesorado doctor/a. (Nº de PDI doctor/PDI total) x 100	Grado/Máster	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_02	Ratio estudiante/PDI. (Nº de estudiantes matriculados en grados oficiales / PDI total UAH)	Universidad	UAH en cifras	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_03	Grado de satisfacción con las acciones formativas recibidas	Universidad	Portal formación	Memoria del Plan de Formación Anual
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_04	Nº cursos ofertados	Universidad	Portal formación	Memoria del Plan de Formación Anual
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_05	Porcentaje de docentes que participan en el programa de formación. (Asistentes PDI / asistentes totales) x 100	Grado/Máster /Universidad	Portal formación /TBL FORIN	Informe Global de Seguimiento del SIGC / Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_06	Tasa de evaluación DOCENTIA. (PDI evaluado/ PDI evaluable) x 100	Grado/Máster /Universidad	Portal docencia /Portal estadístico del centro	Informe Global de Seguimiento del SIGC / Informe de seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA_07	Ratio estudiante/PTGAS. (Nº de estudiantes matriculados en grados oficiales / PTGAS total UAH)	Universidad	Portal BI, UAH en cifras	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA_08	Grado de satisfacción del estudiantado y del PDI con los recursos	Grado/Máster/Doctorado	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión de la participación de los grupos de interés	IPA_09	Tasas de respuesta de las encuestas de satisfacción	Grado/Máster/Doctorado	Portal estadístico del centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión de la participación de los grupos de interés	IPA_10	Tiempo medio de resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones. (Promedio de días desde la recepción hasta la resolución de cada queja, sugerencia o felicitación)	Grado/Máster/Doctorado	UTC (quejas, sug. y fel.)	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Documentación y estadísticas	IPA_11	Nº de revisiones del MSIGC y de los Procedimientos	Universidad	UTC (Títulos)	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS DE APOYO	Documentación y estadísticas	IPA_12	Nº de revisiones de documentación del SIGC	Grado/Máster/Doctorado	Centros	Informe de Seguimiento de Centro

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](#):

- Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. ENQA, 2015.
- 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 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado, modificado y consolidado por el Real Decreto 576/2023, de 4 julio.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Protocolo para la certificación de sistemas de garantía interna de calidad de los centros universitarios, Conferencia General de Política Universitaria, 2017.
- Decreto 221/2003, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los 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 SIGC.
- Reglamento básico de régimen interno de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Alcalá. BOUAH nº 4 de 2023.
- Guía para la verificación y modificación de los títulos oficiales de Grado y Máster, adaptada al RD 822/2021. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía para la verificación y modificación de los programas de Doctorado. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía de evaluación para el seguimiento de títulos oficiales. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de enseñanzas oficiales de doctorado. Fundación para el Conocimiento madri+d.

- Guía SISCAL para la Certificación de Sistemas Internos de Calidad. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía para la Acreditación Institucional de Centros Universitarios. Fundación para el Conocimiento madri+d.

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.

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		REVISIÓN 2024		REVISIÓN 2025	
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_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_02	Diseño y Verificación de titulaciones	PE_02	Diseño y Verificación de titulaciones
				PE_03	Modificación de titulaciones						
								PE_05	Certificación del SIGC y Acreditación Institucional	PE_05	Certificación del SIGC y Acreditación Institucional
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	Acceso, admisión y matrícula en estudios de grado y en máster universitario	PC_03	Acceso, admisión y matrícula en estudios de grado y en máster universitario
										PCD_03	Acceso, Admisión y Matrícula en Programas de Doctorado
PC_03	Planificación de la enseñanza	PC_03	Planificación de la enseñanza			PC_01	Gestión de la oferta docente	PC_01	Gestión de la oferta docente de títulos de grado y de máster universitario	PC_01	Gestión de la oferta docente de títulos de grado y de máster universitario
										PCD_01	Gestión de la Oferta de Actividades formativas de Doctorado
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_04	Apoyo y orientación integral al estudiantado	PC_04	Apoyo y orientación integral al estudiantado

VERSIÓN INICIAL 2009 Y REVISIÓN 2011		REVISIÓN 2015		REVISIÓN 2021		REVISIÓN 2023		REVISIÓN 2024		REVISIÓN 2025	
PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_07	Movilidad de estudiantes	PC_07	Movilidad de estudiantes de títulos de grado y de máster universitario	PC_07	Movilidad de estudiantes
PC_06	Prácticas externas	PC_06	Prácticas externas	PC_04	Prácticas externas	PC_06	Prácticas externas	PC_06	Prácticas externas	PC_06	Prácticas 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	Empleabilidad	PC_08	Empleabilidad
PC_08	Extinción de títulos	PC_08	Extinción de títulos	PE_04	Extinción de titulaciones	PE_04	Extinción de titulaciones	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_02	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	PC_05	Docencia y evaluación del aprendizaje	PC_05	Docencia y evaluación del aprendizaje
										PCD_05	Evaluación Anual del Doctorando
			Manual del SGC de Doctorado	PC_08	Gestión de las estancias de investigación		<i>SIGC de la Escuela de Doctorado (en revisión)</i>		<i>SIGC de la Escuela de Doctorado (en revisión)</i>	PCD_07	Estancias de investigación de estudiantes de doctorado
		PC_09		Elaboración, autorización y defensa de tesis doctorales		PCD_07		Elaboración, Autorización y Defensa de Tesis Doctorales			
										PCD_09	Gestión de las menciones al título de Doctor
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_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_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	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		REVISIÓN 2024		REVISIÓN 2025	
		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	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_06	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_07	Gestión de recursos de información para el aprendizaje	PA_07	Gestión de recursos de información para el aprendizaje
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_09	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_08	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_05	Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios	PA_05	Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y 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	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC	PA_10	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	Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas	PE_06	Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas
				PM_02	Renovación de la Acreditación	PM_03	Renovación de la Acreditación	PM_03	Renovación de la Acreditación de titulaciones	PE_07	Renovación de la Acreditación de titulaciones
								PM_04	Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas	PE_08	Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas