

PROCESOS DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha de la versión	Motivo de la modificación
MProSGC	00	24/06/2021	Revisar y adaptar el Manual anterior a los criterios del SISCAL
ProSIGC	01	30/03/2023	Revisar y adaptar el SIGC al Real Decreto 822/2021 e incorporación de los Estudios de Formación Permanente

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectora de Gestión de la Calidad	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Procesos de Evaluación y Garantía de la Calidad	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023



ÍNDICE

PROCESOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD

- 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

PROCESOS CLAVE

- PC_01 Gestión de la oferta docente
- PC_02 Comunicación e información pública y transparencia
- PC_03 Acceso, admisión y matrícula
- PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado
- PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
- PC_06 Prácticas académicas externas
- PC_07 Movilidad de estudiantes
- PC_08 Empleabilidad

PROCESOS DE APOYO

- PA_01 Identificación de necesidades del Personal Docente e Investigador
- PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador
- PA_03 Evaluación de la actividad docente del Profesorado
- PA_04 Promoción del Personal Docente e Investigador
- PA_05 Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios
- PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos
- PA_07 Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)
- PA_08 Satisfacción de los grupos de interés
- PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PROCESOS DE MEDICIÓN

- PM_01 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC
- PM_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
- PM_03 Renovación de la Acreditación

PROCESOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD

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

Contenido	
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	2
6. INDICADORES	3
7. ANEXOS.....	3

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá realiza las actuaciones dirigidas a garantizar la definición, revisión, implantación y difusión de su política y objetivos de calidad.

2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación para la definición inicial de la política y los objetivos de calidad de la Universidad de Alcalá y para sus revisiones que se efectuarán periódicamente, tal y como se indica en el Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad. La definición de la política y objetivos de calidad es el primer eslabón para el desarrollo del SIGC.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias Calidad

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la 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
- 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 15/2014 de 16 de septiembre de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa
- Estatutos de la Universidad
- Reglamentos de Consejo de Gobierno
- Reglamento de la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá
- Modelo Educativo de la UAH

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Los centros de la Universidad de Alcalá deberán establecer su propia política y objetivos de calidad que deberán estar en consonancia con los establecidos por la Universidad en el marco del Sistema Interno de Garantía de Calidad. La política y los objetivos de la UAH se revisarán periódicamente para mantenerlos actualizados; dicha periodicidad vendrá establecida en el Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Redactar una propuesta de política de calidad y definir los objetivos en materia de calidad de la UAH. Este proceso es igual para revisiones de una política y objetivos de calidad ya existente.	Comisión de Calidad de la UAH	Propuesta de política y objetivos de calidad de la UAH
2. Llevar a Consejo de Gobierno la propuesta de política y objetivos de calidad de la UAH.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	Orden del día de Consejo de Gobierno
3. Revisar y, en su caso, aprobar la propuesta de política y objetivos de calidad de la UAH.	Consejo de Gobierno	• Política y objetivos de calidad de la UAH • Acta del Consejo de Gobierno
4. Difundir la política y objetivos de calidad de la UAH.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	Página web del Vicerrectorado con competencias en Calidad

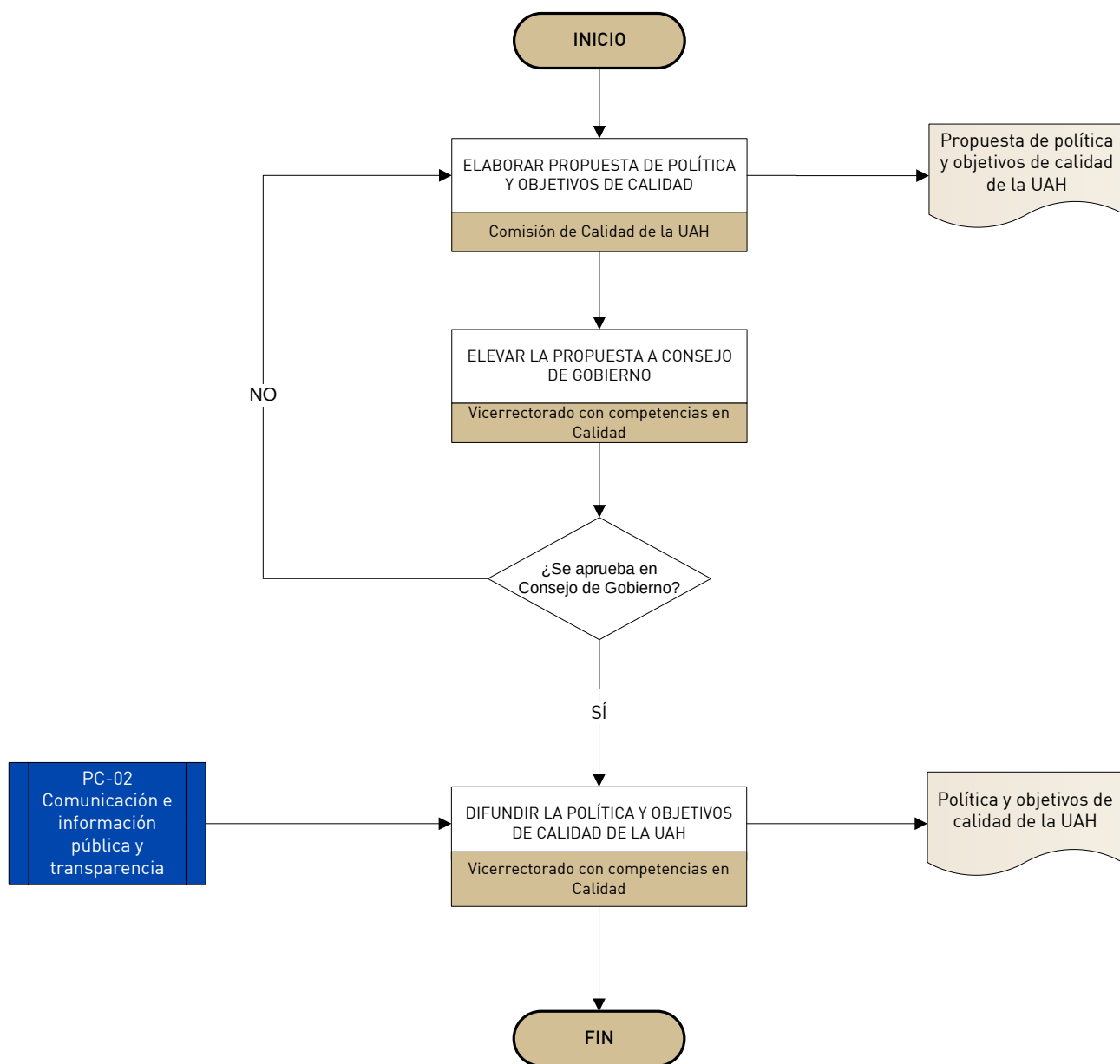
6. INDICADORES

No procede.

7. ANEXOS

Anexo I Flujograma

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DEFINICIÓN, APROBACIÓN, REVISIÓN Y DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	5
7.	ANEXOS	5

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es describir cómo la Universidad de Alcalá gestiona la oferta de titulaciones y garantiza que el diseño y aprobación de nuevas titulaciones se hace de acuerdo con las directrices vigentes establecidas tanto externas, como internas.

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable a todas las titulaciones que se pretenda implantar en la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorados con competencias en cada tipo de estudio

Vicerrectorado con competencias en Calidad

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la 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
- Resolución de 6 de abril de 2021, de la Secretaría General de Universidades, por la que se aprueban recomendaciones en relación con los criterios y estándares de evaluación para la verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación de títulos universitarios oficiales de Grado y de Máster ofertados en modalidades de enseñanzas virtuales e híbridas
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios
- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Guía vigente para la verificación y modificación de los títulos oficiales de Grado y Máster de la agencia evaluadora
- Normativas académicas propias de la Universidad de Alcalá
- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Doctorado de la UAH
- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Posgrado
- Protocolos de la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU)

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

El Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, reconoce un mayor grado de autonomía a las universidades a la hora de diseñar los títulos que en ella se imparten. A cambio, establece un sistema de verificación y acreditación orientado a la rendición de cuentas para garantizar la calidad y mejorar la información que la sociedad tiene sobre la oferta universitaria. La verificación es, por tanto, un procedimiento administrativo por el cual se establece la posibilidad de que las

enseñanzas propuestas por las universidades puedan ser impartidas con carácter oficial cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Este Real Decreto incorpora la solicitud a la Comunidad de Madrid (CM) de un informe preceptivo sobre la viabilidad académica y social del estudio.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento I: Titulaciones de Grado, Máster Universitario y Programa de Doctorado

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Proponer la incorporación de una nueva titulación y envío de la propuesta al vicerrectorado con competencias en el título.	- Centros en el caso de los grados - Departamentos, Institutos o centros en el caso de los másteres universitarios y los Doctorados	Propuesta de nueva titulación
2. Presentar la propuesta al Equipo de Dirección de la UAH para su aprobación.	Vicerrectorado con competencias en el título	
3. Aprobar o rechazar, si procede, la solicitud de creación de una nueva titulación.	Equipo de Dirección	
4. Aceptada la propuesta, se le envía al responsable la plantilla para formalizar la solicitud a la Comunidad de Madrid.	Vicerrectorado con competencias en el título	Plantilla solicitud informe preceptivo CM
5. Realizar una valoración de la propuesta en términos estratégicos y de viabilidad.	- Vicerrectorados con competencias en el título - Vicerrectorado competente en PDI	
6. Cumplimentar la solicitud del informe preceptivo de la Comunidad de Madrid con el apoyo y asesoramiento del Vicerrectorado con competencias en el título.	El/la responsable del título propuesto	Solicitud del informe preceptivo
7. Revisión de la solicitud y elevación a la Comisión de Calidad de la UAH para su aprobación.	- Vicerrectorado con competencias en Calidad - Comisión de Calidad de la UAH	Acta de la Comisión de Calidad de la UAH
8. Aprobar la solicitud de informe preceptivo.	Consejo de Gobierno	Acta del Consejo de Gobierno
9. Enviar la solicitud de informe preceptivo a la Comunidad de Madrid, recibir la respuesta correspondiente, y comunicarlo al vicerrectorado correspondiente y al/la responsable de la titulación.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	
10. Con el informe preceptivo favorable, el Vicerrectorado con competencias en el título y el de Calidad asesora al responsable del título en la cumplimentación de la memoria de verificación.	- Responsable del título - Vicerrectorado con competencias en el título - Vicerrectorado con competencias en Calidad	Plantilla memoria de verificación
11. Aprobar la Memoria de Verificación.	- Consejo de Departamento o Instituto Universitario de Investigación (IUI) - Junta de Facultad o Escuela	Acta de la Junta de Facultad o Escuela o el Consejo de Departamento/IUI
12. Aprobada la propuesta, se deberá enviar la documentación (memoria de verificación y acta de	Responsable del título	Memoria de verificación

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
aprobación) al Vicerrectorado con competencias en la titulación y al Vicerrectorado con competencias en Calidad.		
13. Analizar la propuesta para comprobar que cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente y los criterios indicados por la agencia evaluadora.	• Vicerrectorado con competencias en el título • Vicerrectorado con competencias en Calidad • Unidad Técnica de Calidad	Memoria de verificación
14. Aprobar la propuesta de Memoria de Verificación.	Comisiones responsables de las titulaciones	Acta de la comisión responsable del título
15. Elevar la propuesta para su aprobación en la Comisión de Calidad de la UAH.	• Vicerrectorado con competencias en Calidad • Comisión de Calidad de la UAH	Acta de la Comisión de Calidad de la UAH
16. Aprobar la Memoria de Verificación.	Consejo de Gobierno	Acta del Consejo de Gobierno
17. Tramitar el acceso de los responsables de las titulaciones a la aplicación informática.	Unidad Técnica de Calidad	
18. Introducir la información en la aplicación informática, para ello se contará con el asesoramiento y apoyo técnico de la Unidad Técnica de Calidad.	• Responsable de la titulación • Unidad Técnica de Calidad	
19. Realizar una revisión técnica una vez que la memoria está cargada en la aplicación.	• Unidad Técnica de Calidad	Borrador memoria de verificación
20. Registrar y firmar electrónicamente la solicitud de verificación y enviar al vicerrectorado con competencias en el título el justificante de registro.	• Vicerrectorado con competencias en Calidad • Unidad Técnica de Calidad	Justificante de registro y firma
21. En caso de existir deficiencias, se requerirá realizar las modificaciones oportunas en el plazo establecido por la normativa vigente.	Ministerio con competencias en títulos universitarios	Notificación de la aplicación informática
22. Revisar y subsanar los aspectos indicados por el Ministerio a través de su aplicación.	• Responsable de la titulación • Unidad Técnica de Calidad	
23. Remitir la solicitud a la agencia evaluadora.	Ministerio con competencias en títulos universitarios	
24. Elaborar un informe provisional de carácter preceptivo y determinante, en términos favorables o desfavorables.	Agencia evaluadora	Informe provisional de verificación
25. Remitir el informe provisional a los responsables, al vicerrectorado con competencias en la gestión del título y al vicerrectorado con competencias en Calidad.	Unidad Técnica de Calidad	• Correo electrónico • Plantilla de alegaciones
26. En caso de informe provisional desfavorable, realizar alegaciones.	Responsable de la titulación	
27. Revisar y enviar las alegaciones.	• Unidad Técnica de Calidad • Vicerrectorado con competencias en el título • Vicerrectorado con competencias en Calidad	Documento de alegaciones
28. Emitir y enviar el informe final a la Universidad, al Consejo de Universidades y al Ministerio con competencias en títulos universitarios.	Agencia Evaluadora	• Informe final de verificación • Memoria de verificación definitiva

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
29. Remitir el informe final a los responsables del título, al vicerrectorado con competencias en el título y al vicerrectorado con competencias en Calidad ¹ .	Unidad Técnica de Calidad	
30. Verificar el título.	Consejo de Universidades	Resolución de verificación
31. Solicitar informes favorables a la implantación al Consejo de Gobierno y Consejo Social.	Vicerrectorado con competencias en el título	- Informe de Consejo de Gobierno - Informe de Consejo Social
32. Solicitar la implantación a la Comunidad de Madrid con los informes de Consejo de Gobierno y de Consejo Social, la Resolución del Consejo de Universidades y la Memoria Verificada.	Vicerrectorado con competencias el título	Solicitud de implantación
33. Elevar al Gobierno de España la propuesta para el establecimiento del carácter oficial del título y su inscripción en el RUCT.	- Ministerio con competencias en títulos universitarios - Consejo de Ministros	- Acuerdo de Consejo de Ministros - Página web del Registro de Universidades, Centros y Títulos
34. Publicar el plan de estudios en los boletines oficiales del Estado y de la Comunidad de Madrid.	- Rector de la Universidad - Vicerrectorado con competencias en el título	- Publicación BOE del plan de estudios - Publicación BOCM del plan de estudios

Los centros de la UAH podrán proponer titulaciones que incluyan estructuras curriculares específicas y de innovación docente en las enseñanzas universitarias oficiales, recogidas en los artículos 21, 22, 23 y 24 del RD 822/2021, siempre y cuando cuenten con el informe favorable del Sistema Interno de la Garantía de la Calidad y la aprobación por los órganos de gobierno de la universidad.

6. INDICADORES

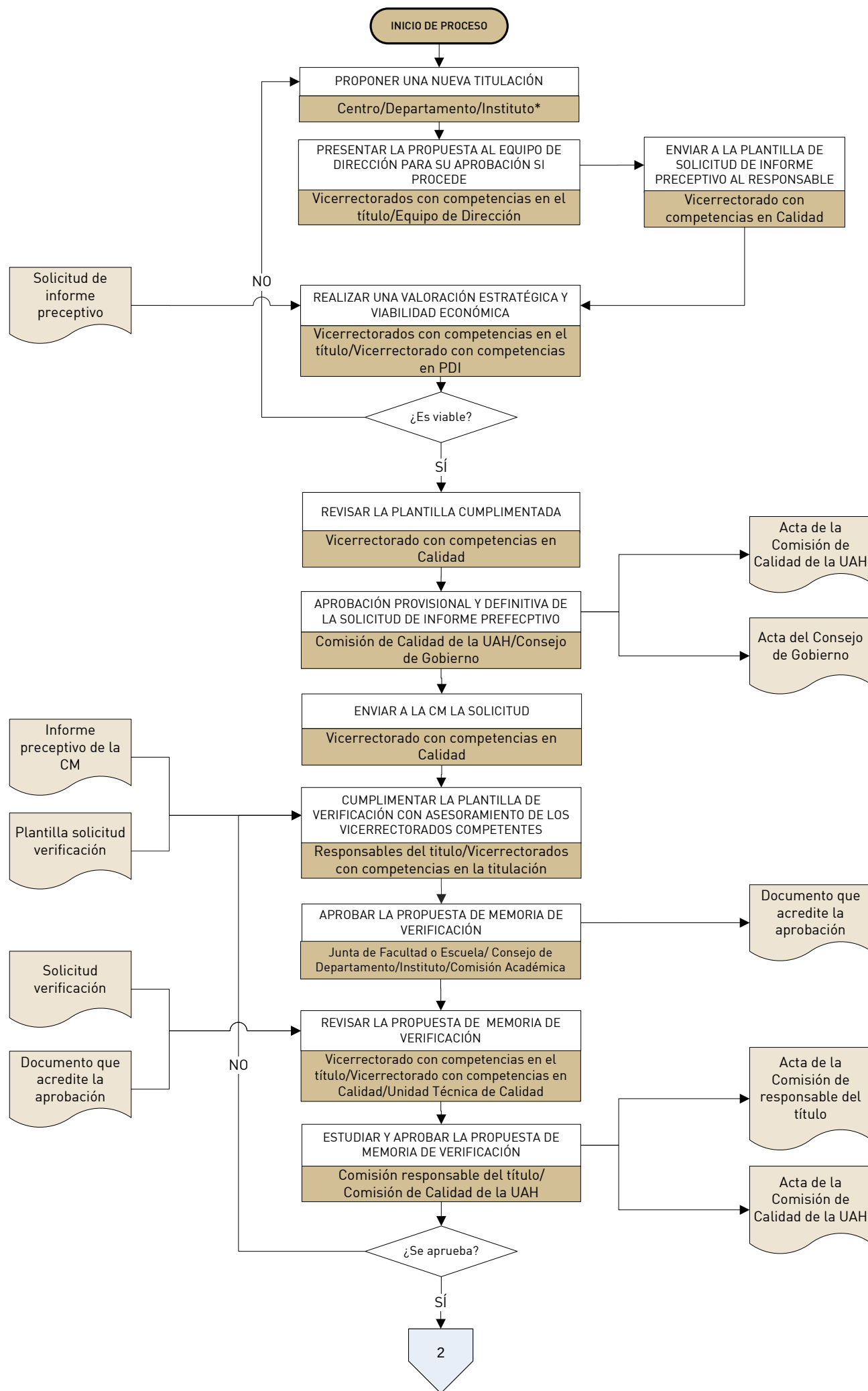
- Nº de solicitudes de verificación presentadas
- Nº de titulaciones verificadas favorablemente en un año
- Nº de titulaciones sujetas a especial seguimiento

7. ANEXOS

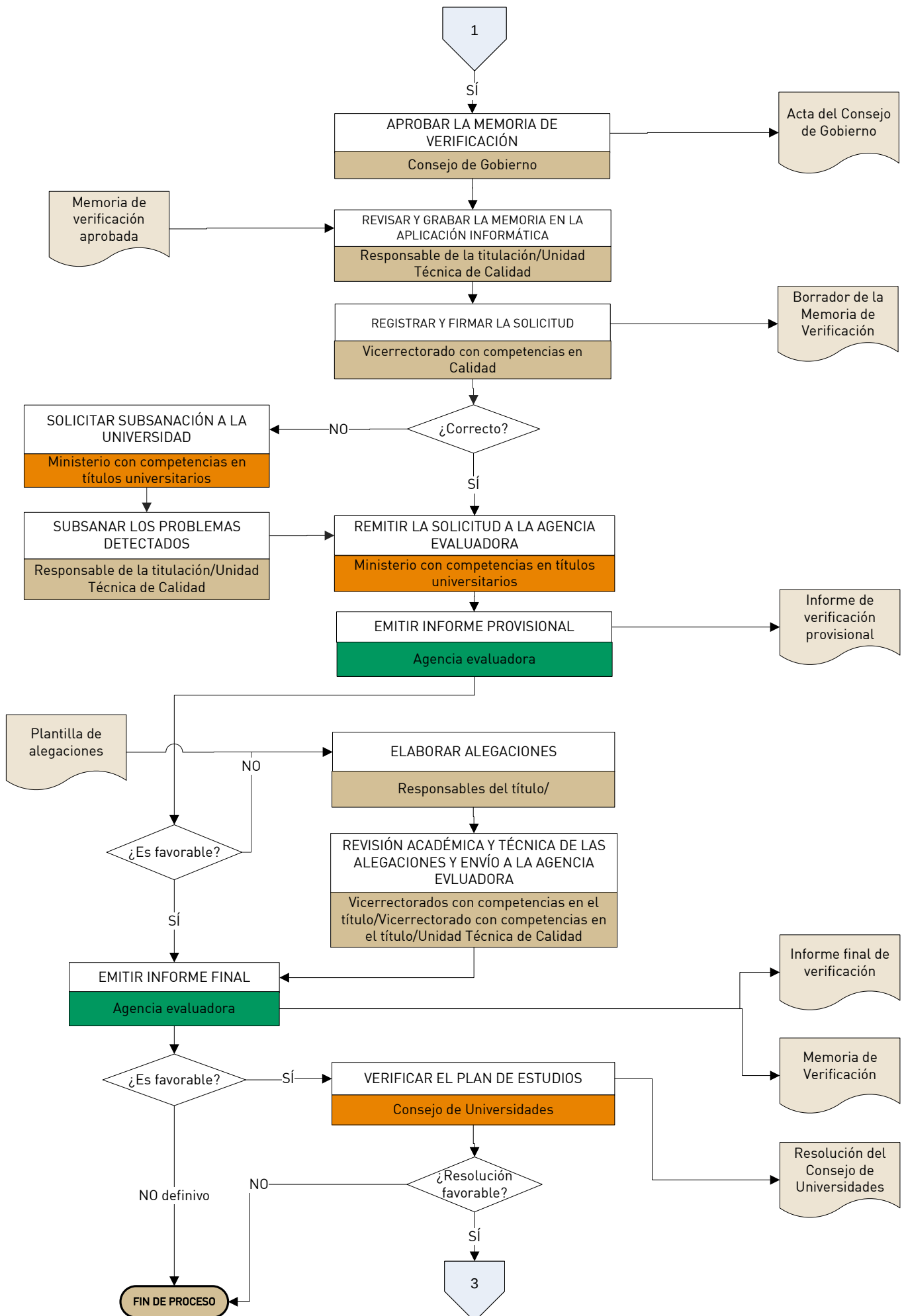
Anexo I Flujograma

¹ Los informes finales favorables con recomendaciones podrán estar sujetos a un seguimiento especial por parte de la agencia evaluadora.

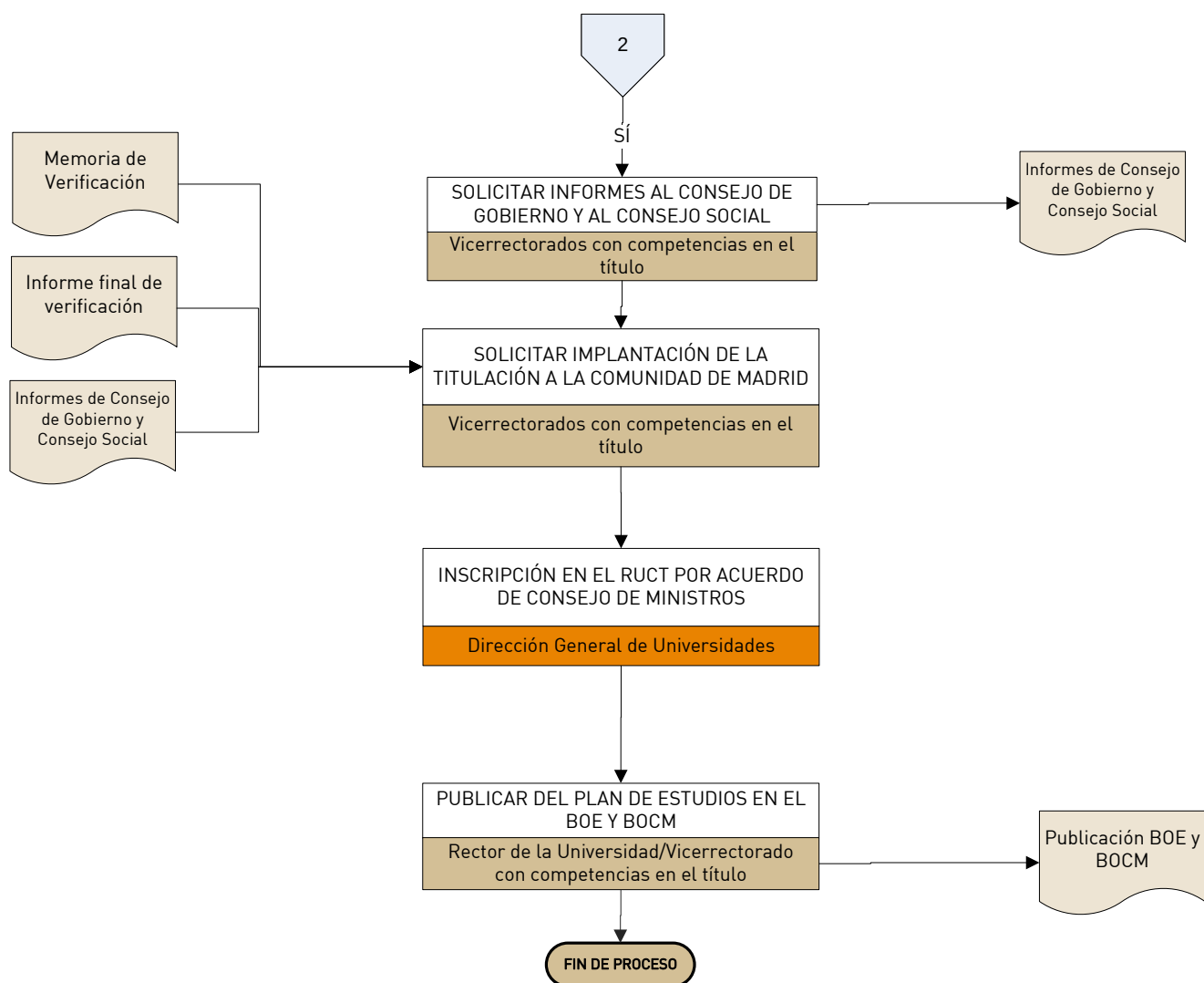
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO Y VERIFICACIÓN DE TITULACIONES



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO Y VERIFICACIÓN DE TITULACIONES



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO Y VERIFICACIÓN DE TITULACIONES



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	4
7.	ANEXOS	5

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es describir el proceso por el cual la Universidad de Alcalá gestiona la modificación de sus titulaciones y garantiza que el proceso se realiza de acuerdo con las directrices vigentes establecidas tanto externas, como internas.

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable a todas las titulaciones de la Universidad de Alcalá que deban hacer alguna modificación con respecto a la verificación inicial.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorados con competencias en el título

Vicerrectorado con competencias en Calidad

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la 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
- Resolución de 6 de abril de 2021, de la Secretaría General de Universidades, por la que se aprueban recomendaciones en relación con los criterios y estándares de evaluación para la verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación de títulos universitarios oficiales de Grado y de Máster ofertados en modalidades de enseñanzas virtuales e híbridas
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios
- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Guía vigente para la verificación y modificación de los títulos oficiales de Grado y Máster de la agencia evaluadora
- Normativas académicas propias de la Universidad de Alcalá
- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Doctorado de la UAH
- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Posgrado
- Protocolos de la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU)

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

La modificación es un procedimiento administrativo que permite a las universidades realizar cambios en los títulos ya verificados, siempre que tales modificaciones no impliquen un cambio en la naturaleza y objetivos del título inscrito.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Comunicar al Vicerrectorado con competencias en el título y/o al Vicerrectorado con competencias en Calidad la necesidad de realizar una modificación.	Responsable del título	
2. Enviar la plantilla de solicitud al responsable de la titulación.	Unidad Técnica de Calidad	Plantilla de solicitud de modificación
3. Cumplimentar la solicitud con el asesoramiento previo por parte del Vicerrectorado con competencias en Calidad y de la Unidad Técnica de Calidad.	• Vicerrectorado con competencias en Calidad • Responsables del título • Unidad Técnica de Calidad	Plantilla de solicitud de modificación
4. Analizar la propuesta. Comprobar que cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente y los criterios indicados por la agencia evaluadora.	• Vicerrectorado con competencias en la gestión del título • Vicerrectorado con competencias en Calidad • Unidad Técnica de Calidad	
5. Aprobar la solicitud y remitirla al Vicerrectorado con competencias en el título y al Vicerrectorado con competencias en Calidad.	• Facultad o Escuela • Departamentos, Institutos o Centros • Comisión Académica	• Propuesta de modificación • Acta de la Junta de Facultad o Escuela o el Consejo de Departamento/IUI
6. Aprobar, si procede, la propuesta de modificación en la comisión correspondiente.	Comisiones responsables de las titulaciones	Acta de la Comisión responsable de la titulación
7. Elevar la propuesta de modificación a la Comisión de Calidad de la UAH para su estudio y aprobación, si procede.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	
8. Aprobar la modificación.	Consejo de Gobierno	Acta de Consejo de Gobierno
9. Tramitar el acceso de los responsables de las titulaciones a la aplicación informática.	Unidad Técnica de Calidad	
10. Introducir la información en la aplicación informática, para ello se contará con el asesoramiento y apoyo técnico de la Unidad Técnica de Calidad.	• Responsable de la titulación • Unidad Técnica de Calidad	
11. Realizar una revisión técnica una vez que la memoria está cargada en la aplicación.	Unidad Técnica de Calidad	Borrador de la modificación
12. Registrar y firmar electrónicamente la solicitud de modificación y enviar al vicerrectorado con competencias en el título el justificante de registro.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	Justificante de registro y firma
13. En caso de existir deficiencias, se requerirá realizar las modificaciones oportunas en el plazo establecido por la normativa vigente.	Ministerio con competencias en títulos universitarios	
14. Revisar y subsanar los aspectos indicados por el Ministerio a través de su aplicación.	• Responsable de la titulación • Unidad Técnica de Calidad	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
15. Remitir la solicitud a la agencia evaluadora.	Ministerio con competencias en títulos universitarios	
16. Elaborar un informe provisional de carácter preceptivo y determinante, en términos favorables o desfavorables.	Agencia evaluadora	Informe provisional de modificación
17. Remitir el informe provisional a los responsables, al vicerrectorado con competencias en la gestión del título y al vicerrectorado con competencias en Calidad.	Unidad Técnica de Calidad	
18. En caso de informe provisional desfavorable, realizar alegaciones. y cargarlas en la aplicación informática.	Responsable de la titulación	
19. Revisar y enviar las alegaciones.	• Unidad Técnica de Calidad • Vicerrectorado con competencias en la gestión del título • Vicerrectorado con competencias en Calidad	
20. Emitir y enviar el informe final a la Universidad, al Consejo de Universidades y al Ministerio de Educación.	Agencia Evaluadora	Informe final de modificación
21. Remitir el informe final a los responsables del título, al vicerrectorado con competencias en el título y al vicerrectorado con competencias en Calidad ¹ .	Unidad Técnica de Calidad	
22. Las modificaciones aceptadas que afecten a la estructura del plan de estudios publicada darán lugar a una nueva publicación del plan de estudios en el BOE y en el BOCM.	• Rector de la Universidad • Vicerrectorado con competencias en la gestión del título	• Publicación BOE del plan de estudios • Publicación BOCM del plan de estudios

Modificación en centros con Acreditación Institucional

Según lo establecido en el RD 822/2021 (arts. 31 y 33), cuando un centro cuente con la acreditación institucional las modificaciones no sustanciales serán aprobadas por los órganos de gobierno de la universidad, previo informe favorable preceptivo y vinculante del SIGC y, en el caso de las modificaciones sustanciales, la agencia de calidad tendrá en consideración primordialmente el informe elaborado por los órganos del SIGC de la universidad.

Estructuras curriculares específicas

Los centros de la UAH podrán proponer titulaciones que incluyan estructuras curriculares específicas y de innovación docente en las enseñanzas universitarias oficiales, recogidas en los artículos 21, 22, 23 y 24 del RD 822/2021, siempre y cuando cuenten con el informe favorable del Sistema Interno de la Garantía de la Calidad y la aprobación por los órganos de gobierno de la universidad.

6. INDICADORES

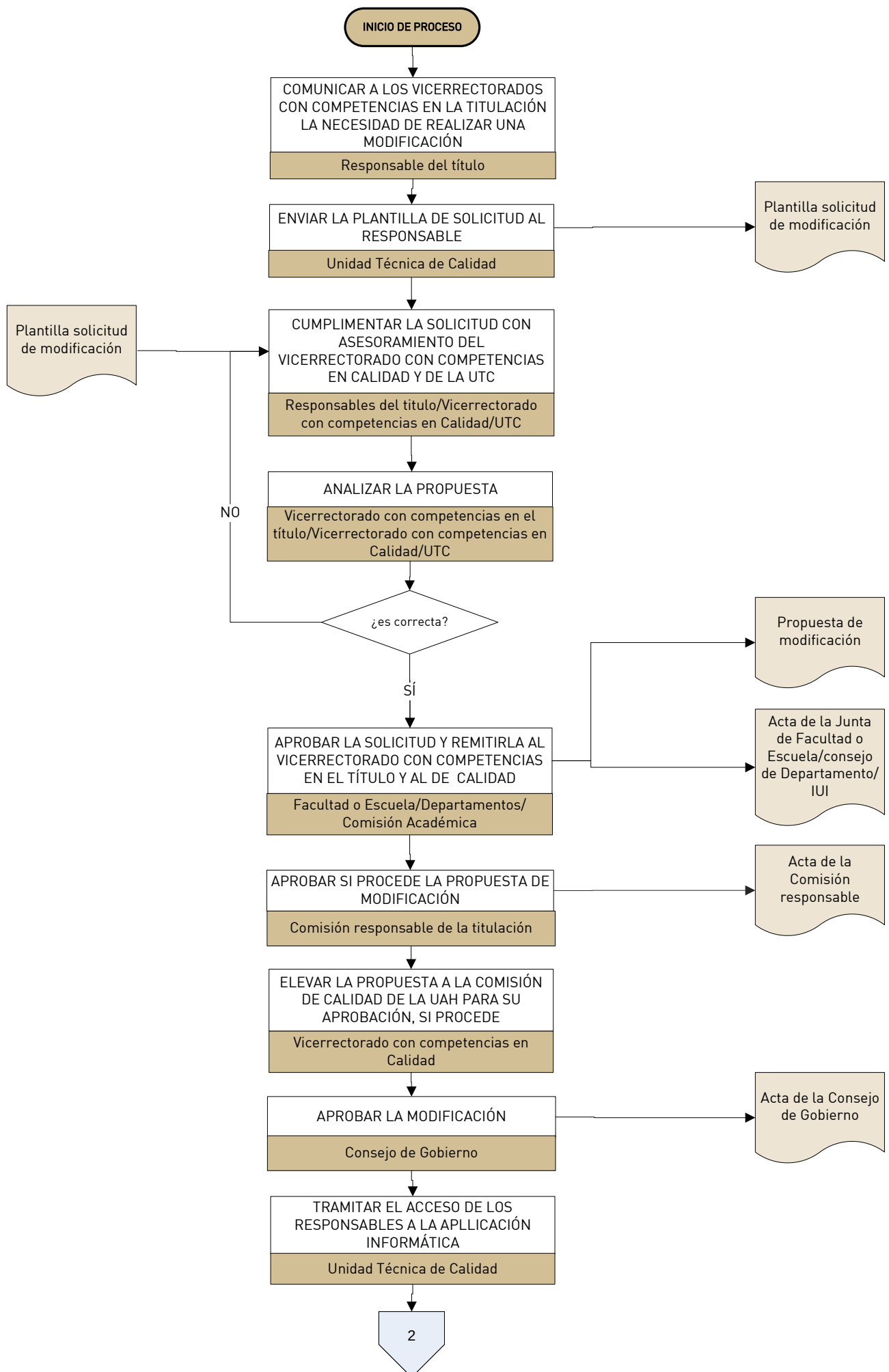
- Nº de solicitudes de modificación en un año
- Nº de informes finales favorables en un año

¹ Si la modificación consiste en implantar en un centro adscrito un título de la universidad ya verificado, esta modificación necesitará ser autorizada por la Comunidad de Madrid.

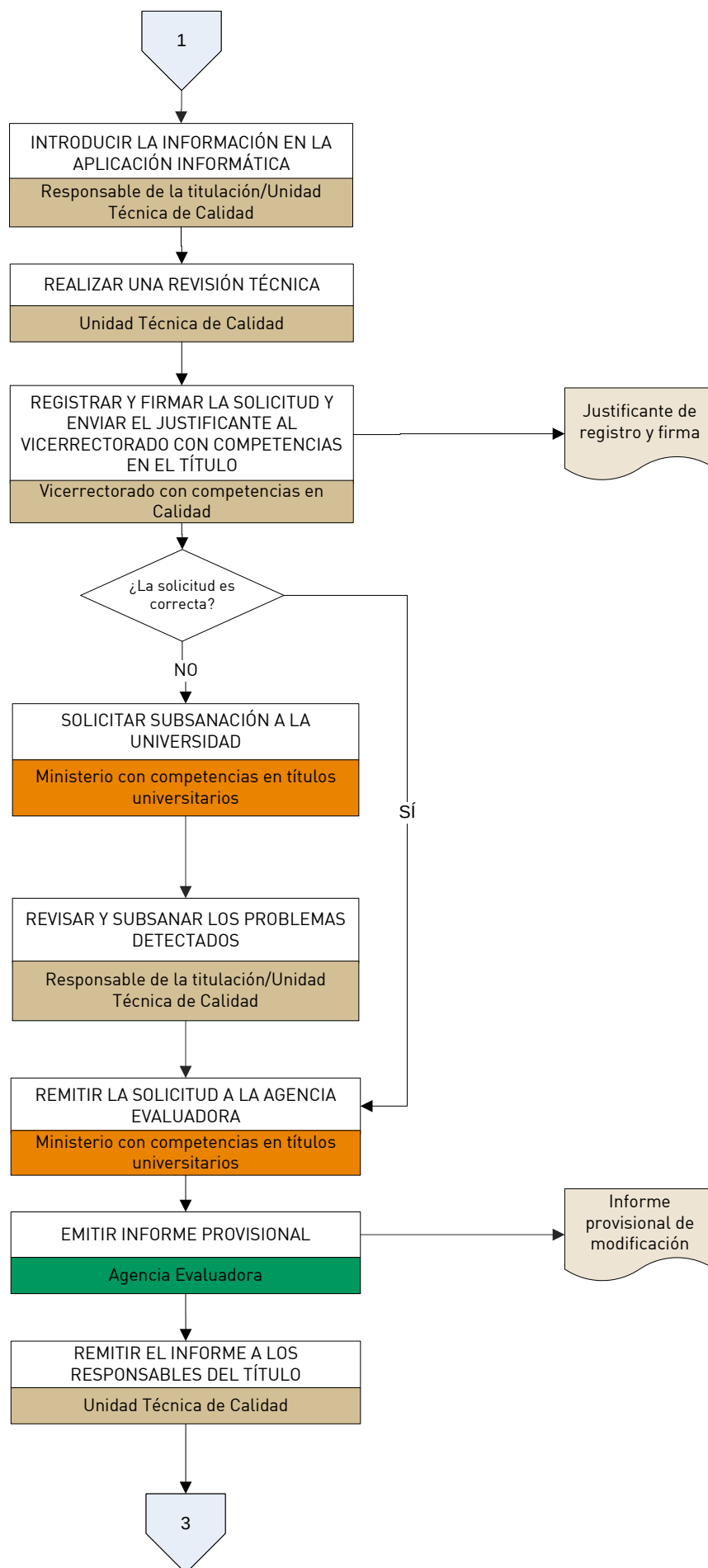
7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

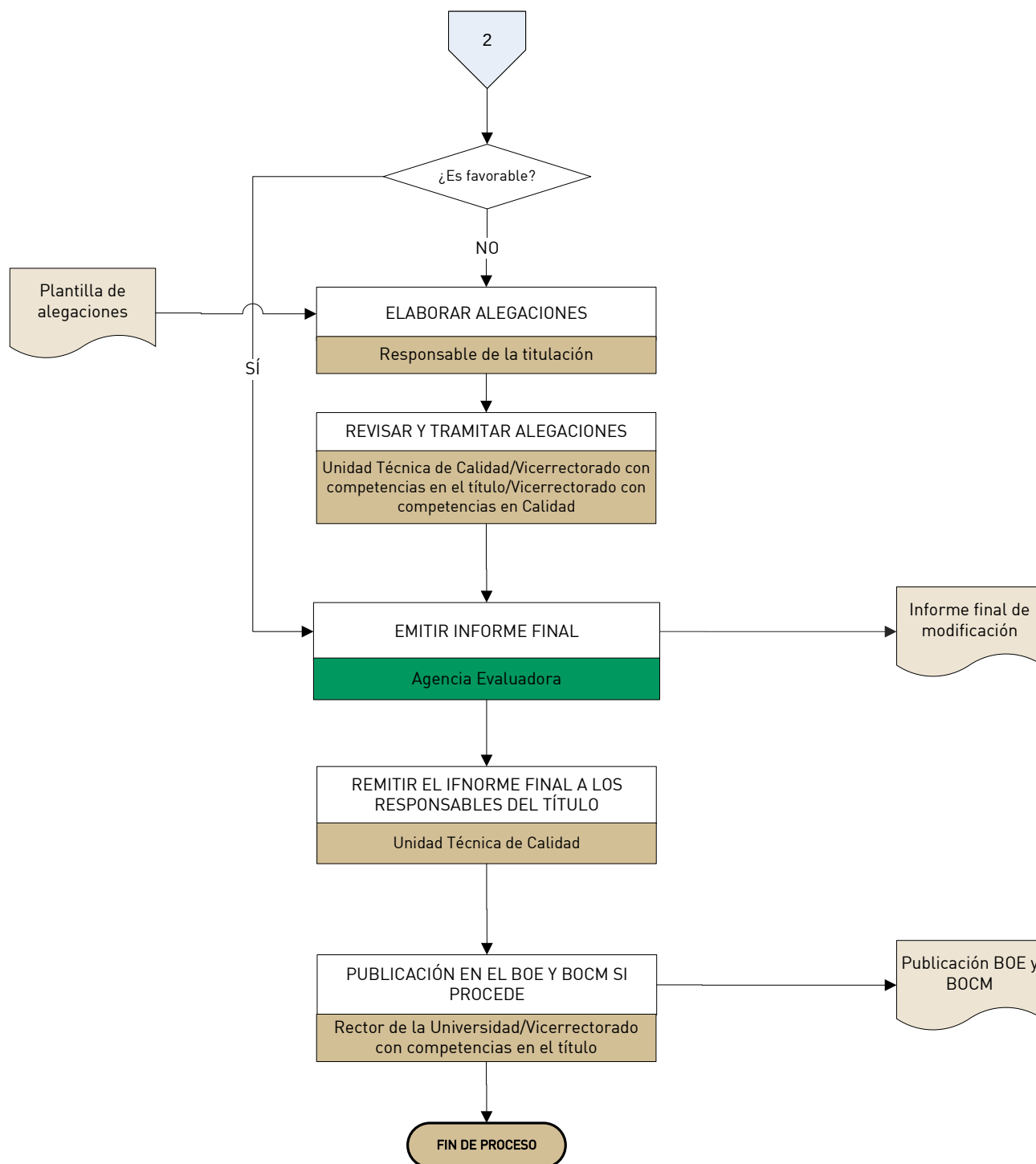
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE MODIFICACIÓN DE TITULACIONES



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE MODIFICACIÓN DE TITULACIONES



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE MODIFICACIÓN DE TITULACIONES



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	3
7.	ANEXOS	3

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá realiza actuaciones dirigidas a garantizar que, en caso de extinción de un título, los/as estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer de un adecuado desarrollo de las mismas hasta su finalización.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los títulos impartidos en la Universidad de Alcalá y cualquiera de sus centros adscritos.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Estudios de Grado

Vicerrectorado con competencias en Estudios de Posgrado y Formación Permanente

Vicerrectorado con competencias en Estudios de Doctorado

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios
- Real Decreto 99/2011 de 28 de enero por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Doctorado
- Reglamento de Formación Permanente

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

Está previsto extinguir la titulación propuesta en los siguientes casos:

- En caso de no superar el proceso de seguimiento o el de Renovación de la Acreditación por parte de la agencia evaluadora, tal como disponen los artículos 28.3 y 34.8 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, en el caso de grados y másteres, y el artículo 10 del Real Decreto 99/2011, de 28 de enero en el caso de programas de doctorado.
- La Universidad de Alcalá procederá a la extinción de sus títulos cuando éstos dejen de responder a las necesidades formativas que pretendían atender en el momento de su implantación; o cuando se evidencien carencias graves en la impartición de las enseñanzas, de imposible subsanación.
- En el caso de máster y doctorado se podrá extinguir un título o programa a solicitud de la Comisión Académica del mismo.

- Cuando hayan sufrido modificaciones que supongan un cambio sustancial en la naturaleza y objetivos del título previamente inscrito en el RUCT, lo que implica que se trata de un nuevo plan de estudios y se procederá a actuar como corresponde a un nuevo título.

En cualquiera de los casos arriba indicados, la UAH garantizará los derechos adquiridos de los/as estudiantes matriculados en cualquiera de los cursos y asignaturas de este plan de estudios.

Una vez extinguida la docencia de un curso, no se admitirá la matrícula de estudiantes de nuevo ingreso en ninguna de las asignaturas de dicho curso, pudiendo matricularse únicamente aquellos/as estudiantes que hubieran estado ya matriculados/as en las asignaturas con anterioridad, con el fin de poder examinarse. Asimismo, se mantendrán los exámenes de las asignaturas extinguidas durante los dos cursos siguientes. Realizados estos exámenes, los/as estudiantes que no hubieran superado las asignaturas del curso extinguido, podrán adaptarse a un nuevo plan de estudios, si lo hubiera, de acuerdo con el sistema de transferencia y reconocimiento de créditos que esté contemplado en el nuevo plan.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Acordar la extinción de los títulos que correspondan.	• Comisión de Docencia (Grados) • Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado (Másteres y Doctorados)	Ejecución de acuerdos de la Comisión de Docencia o de la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado
2. Elevar la propuesta de extinción para su aprobación en Consejo de Gobierno y Consejo Social.	Vicerrectorado con competencias en la titulación	
3. Aprobar la extinción en Consejo de Gobierno. El Acuerdo de extinción del Consejo de Gobierno se remitirá al Consejo Social para que emita el preceptivo informe.	Consejo de Gobierno	Ejecución de acuerdos de Consejo de Gobierno
4. Emitir informe de extinción del título.	Consejo Social	Ejecución de acuerdo de Consejo Social
5. Con los acuerdos de Consejo de Gobierno y Consejo Social, comunicar la extinción a la Comunidad de Madrid.	Vicerrectorado con competencias en la titulación	
6. Gestionar la publicación de los títulos extinguidos en el Boletín Oficial del Estado y en el de la Comunidad de Madrid.	Vicerrectorado con competencias en la titulación	Publicación en BOE y BOCM

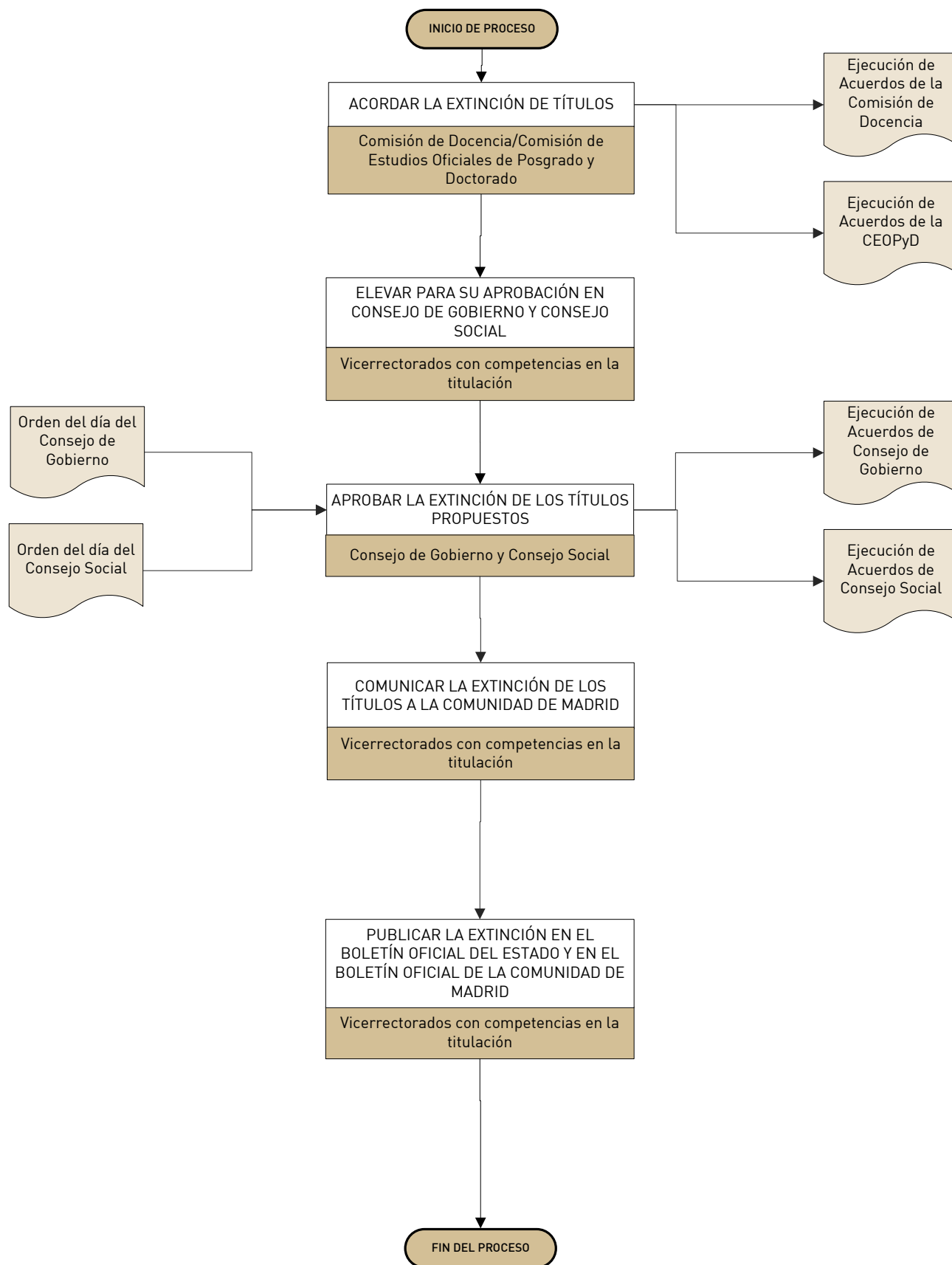
6. INDICADORES

- N° de títulos extinguidos

7. ANEXOS

Anexo I: Flujoograma

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EXTINCIÓN DE TITULACIONES



PROCESOS CLAVE

- PC_01 Gestión de la oferta docente
- PC_02 Comunicación e información pública y transparencia
- PC_03 Acceso, admisión y matrícula
- PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado
- PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
- PC_06 Prácticas académicas externas
- PC_07 Movilidad de estudiantes
- PC_08 Empleabilidad

Contenido	
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	2
6. INDICADORES	3
7. ANEXOS	3

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá gestiona la oferta formativa de sus titulaciones de grado y máster universitario.

2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación a todas las titulaciones de grado y máster universitario de la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorados con competencias en las titulaciones de grado y máster universitario

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Solicitar la oferta docente a facultades y escuelas y directores/as de másteres universitarios indicando plazos e instrucciones.	Vicerrectorados con competencias en el título	Solicitud del vicerrectorado
2. Hacer extensiva la petición a los departamentos implicados.	Decanato o Dirección de Escuela	
3. Aprobar la oferta docente enviándola a los decanatos y direcciones de escuela y servicios administrativos implicados en su gestión.	Consejo de Departamento	Acta y acuerdo del Consejo de Departamento
4. Aprobar la oferta docente de grados y másteres habilitantes.	Junta de Facultad o Escuela	Acta de la Junta de Facultad o Escuela
5. Enviar la oferta docente aprobada al vicerrectorado con competencias en el título.	- Decanos/as y Directores/as de Escuela - Directores/as de MU	
6. Aprobar la propuesta de la oferta docente.	- Comisión con competencias en estudios de grado - Comisión con competencias en estudios de MU	Actas de las Comisiones
7. Aprobar la oferta docente.	Consejo de Gobierno	Acta de Consejo de Gobierno
8. De manera simultánea al proceso de aprobación de la oferta, solicitar las guías docentes a los departamentos implicados en el caso de grado y másteres universitarios habilitantes, y a la coordinación académica en el caso del resto de másteres universitarios.	- Decanato o Dirección de Escuela. - Dirección Másteres Universitarios	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
9. Solicitar al profesorado la revisión o la elaboración de las guías docentes.	- Dirección del Departamento - Director/a del MU	
10. Revisar o elaborar las guías docentes de las asignaturas que se vayan a ofertar e indicar los cambios en caso necesario.	Profesorado	Guías docentes
11. Aprobar la oferta de las guías docentes y enviarlas a los decanatos y direcciones de Escuela y a la Escuela de Posgrado.	- Comisión Académica del Máster - Consejo de Departamento	Acta del Consejo de Departamento o de la Comisión Académica
12. Aprobar las guías docentes.	Junta de Facultad o Escuela	Acta de la Junta de Facultad o Escuela
13. Solicitar a los departamentos su publicación en la web.	- Junta de Facultad o Escuela - Escuela de Posgrado	
14. Publicar las guías docentes.	Departamentos	Web de las titulaciones

6. INDICADORES

Nº de titulaciones de grado ofertadas

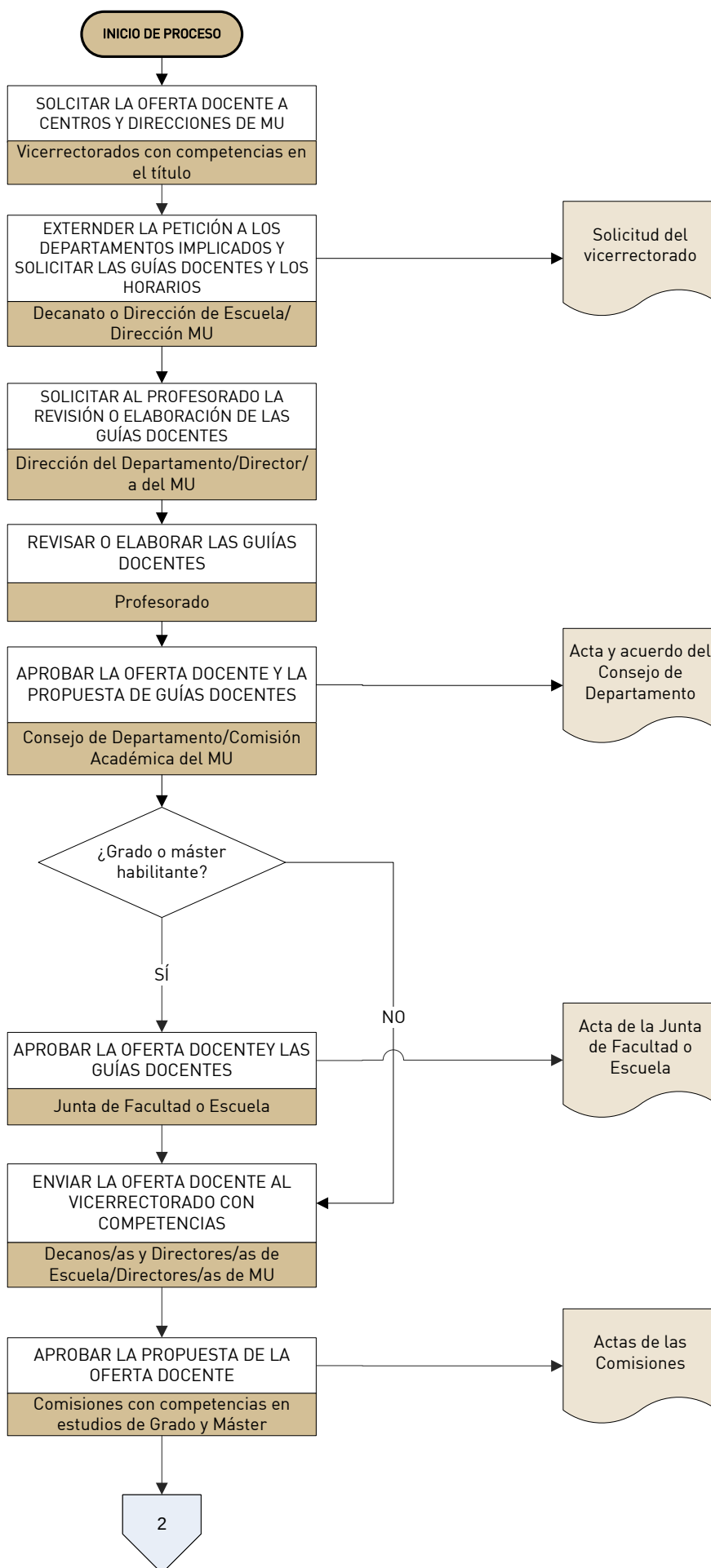
Nº de titulaciones de máster universitario ofertadas

Nº de asignaturas ofertadas

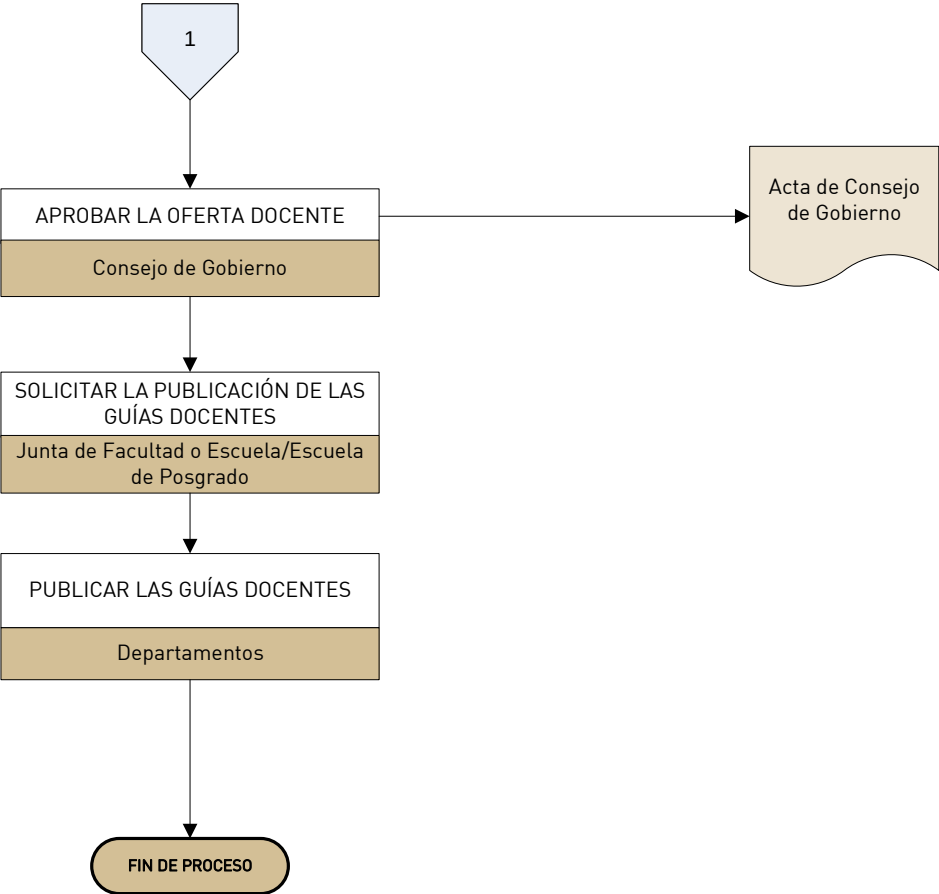
7. ANEXOS

Anexo I Flujogramas

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA OFERTA DOCENTE



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA OFERTA DOCENTE



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	4
7.	ANEXOS	4

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es explicar cómo la Universidad de Alcalá gestiona y facilita la inserción y publicación de noticias e información de interés en las páginas Web Institucional, Portal de Transparencia y de las Facultades, Escuelas, Institutos y Servicios Universitarios, así como la autogestión de las mismas.

2. ALCANCE

Este proceso está desarrollado para todas las personas usuarias autorizadas, que quieran notificar alguna información o cambio de alguna de las páginas oficiales de la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Servicio Web y de Información Universitaria

Dirección de Transparencia

Secretaría General

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa estatal (*Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria*).
- Normativa estatal (*Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*).
- Normativa autonómica (*Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid*).
- Estatutos de la Universidad.
- Plan de Comunicación.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

La Web Institucional es una herramienta de comunicación, transparencia y proyección externa de la UAH. Recoge toda la información de interés de carácter institucional de los distintos centros, órganos y servicios de la UAH. Además, la información recogida en la web de cada titulación es amplia, coherente y está actualizada.

El Portal de Transparencia es una herramienta de comunicación en la que la UAH vuelca los contenidos objeto de la obligación legal de publicidad activa recogida en la normativa de transparencia. Sirve también como medio para canalizar las solicitudes de acceso a la información pública y como herramienta de publicidad para facilitar la participación de la comunidad en los casos en que la normativa así lo requiera o lo haya acordado el órgano competente.

Procedimiento I: Gestión de la información de la página web

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se componen estos procedimientos, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Designar una persona responsable de la actualización de los contenidos de la web	• Servicios Universitarios	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
	• Facultades o Escuelas • Institutos Universitarios	
2. Gestionar la autenticación de las personas responsables seleccionadas por cada servicio/Centro como usuarias de la aplicación informática.	Servicio web y de Información Universitaria	
3. Revisar, anualmente, la web para comprobar que la información está actualizada, es coherente y completa a través de los procesos de seguimiento interno y externo y, en su caso, el de renovación de la acreditación (Véase PM_02 y PM_03)	Responsables de las titulaciones	
4. Comunicar los cambios que se desea realizar para actualizar la web a través de la aplicación informática. Las personas responsables podrán también subir, modificar o programar noticias para que se difundan en su web.	• Responsable de actualización de cada web. • Servicio web y de Información Universitaria	
5. Informar automáticamente a la persona responsable de la página web, una vez implementados las actualizaciones solicitadas.	Servicio web y de Información Universitaria	Página web
6. Adicionalmente, se podrá difundir información, personalizada por colectivos, a través de la herramienta COMUNICA.	Personas autorizadas	• correo electrónico • pantallas informativas Página web

Procedimiento II: Transparencia: Publicidad activa

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se componen estos procedimientos, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Designar una persona responsable de la actualización de los contenidos del Portal de Transparencia.	Dirección de Transparencia	
2. Revisar el portal, con la periodicidad adecuada para cada contenido, para comprobar que la información está actualizada, es coherente y completa.	Dirección de Transparencia	
3. Solicitar, con la periodicidad adecuada para cada contenido, los contenidos actualizados necesarios a los diferentes servicios, unidades o centros responsables de los mismos.	Dirección de Transparencia	
4. Actualizar, con la periodicidad adecuada para cada contenido, los contenidos en el portal.	Dirección de Transparencia	Portal de Transparencia
5. Solicitar, si procede, los cambios necesarios en la estructura del portal al Servicio Web y de Información Universitaria.	Dirección de Transparencia	Portal de Transparencia

Procedimiento III: Transparencia. Solicitud de acceso a la información pública

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se componen estos procedimientos, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Designar una persona responsable del seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública	Dirección de Transparencia	
2. Recepcionar, completar (mediante consulta a la persona interesada cuando sea necesario) y registrar las solicitudes de acceso recibidas por cualquiera de los medios previstos en la legislación (Portal de transparencia, Sede electrónica, Registro, Correo electrónico, etc.) y comunicar la recepción de la solicitud y los plazos de respuesta a la persona solicitante.	Dirección de Transparencia	Registro de solicitudes
3. Determinar el órgano responsable de la información a la que hace referencia la solicitud y dar traslado de esta para que dicho órgano responsable la resuelva.	Dirección de Transparencia	
4. Resolver la solicitud de acceso a la información pública	Servicio, Unidad, Vicerrectorado, Centro, etc.	Resolución
5. Realizar el seguimiento de las solicitudes en curso para garantizar la resolución en plazo.	Dirección de Transparencia	
6. Recibir la resolución del órgano responsable y comunicarla a la persona interesada.	Dirección de Transparencia	Comunicación a la persona interesada

Procedimiento IV: Transparencia. Publicidad activa de los procesos participativos

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se componen estos procedimientos, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Designar una persona responsable del seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública	Dirección de Transparencia	
2. Recepcionar la información relativa a los procesos participativos en curso	Dirección de Transparencia	
3. Publicitar en el Portal de Transparencia dicha información, con especial atención a los plazos previstos de publicidad.	Dirección de Transparencia	Portal de Transparencia
4. Gestionar la información publicada en el Portal de Transparencia relativa a los procesos participativos de forma que se facilite el seguimiento de los procesos en curso y de aquellos cuyo plazo de participación ya ha vencido.	Dirección de Transparencia	Portal de Transparencia

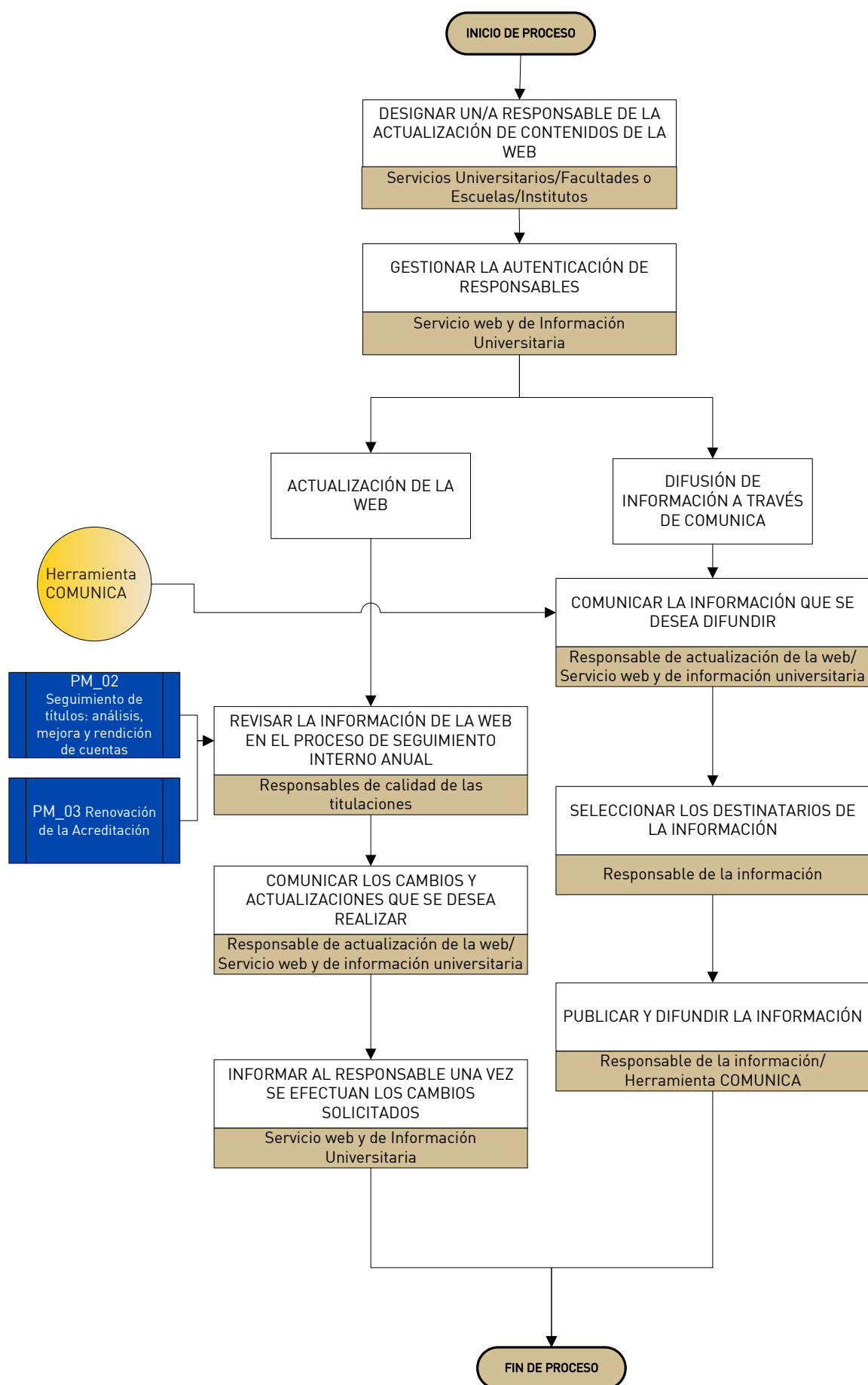
6. INDICADORES

No procede

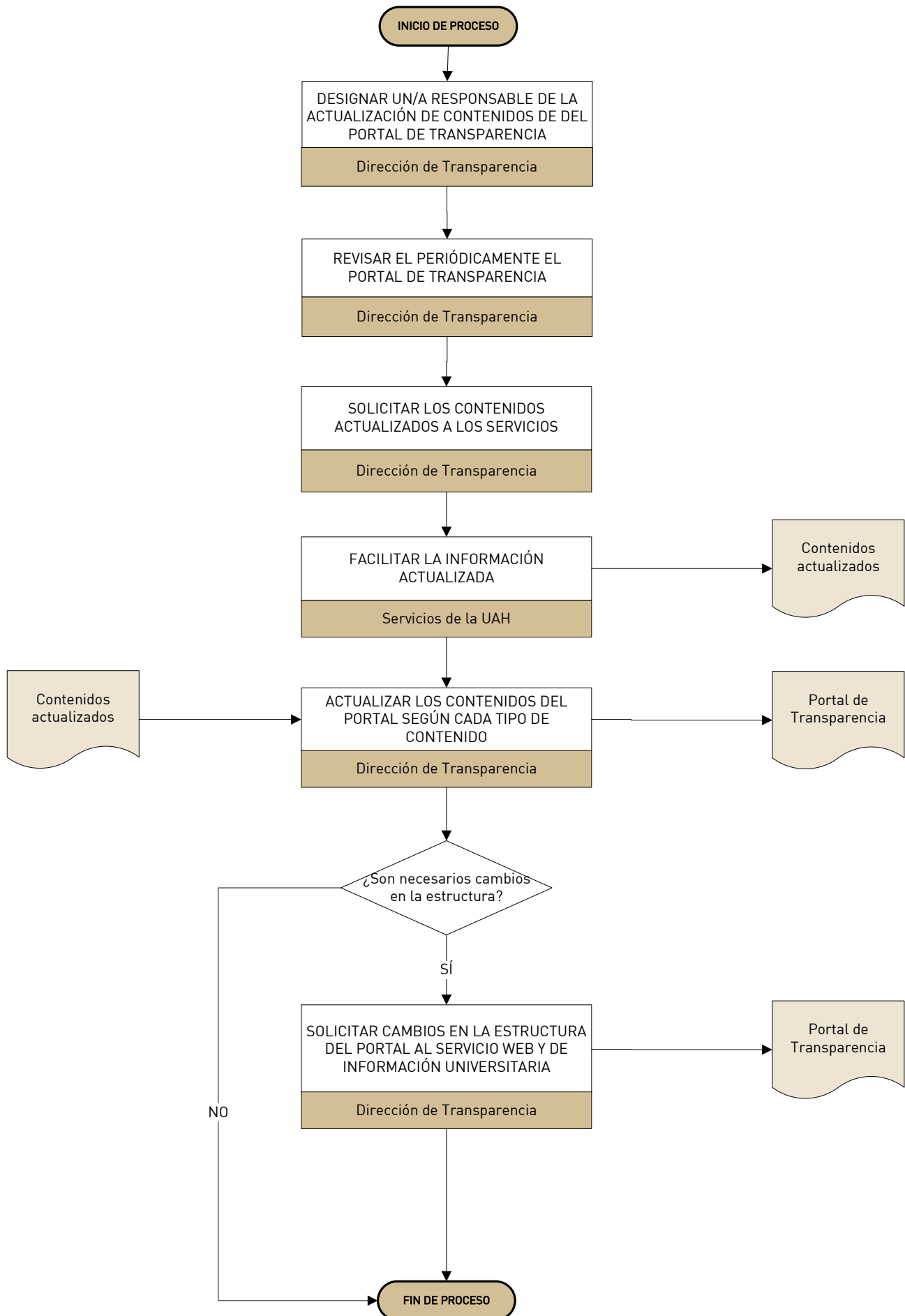
7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

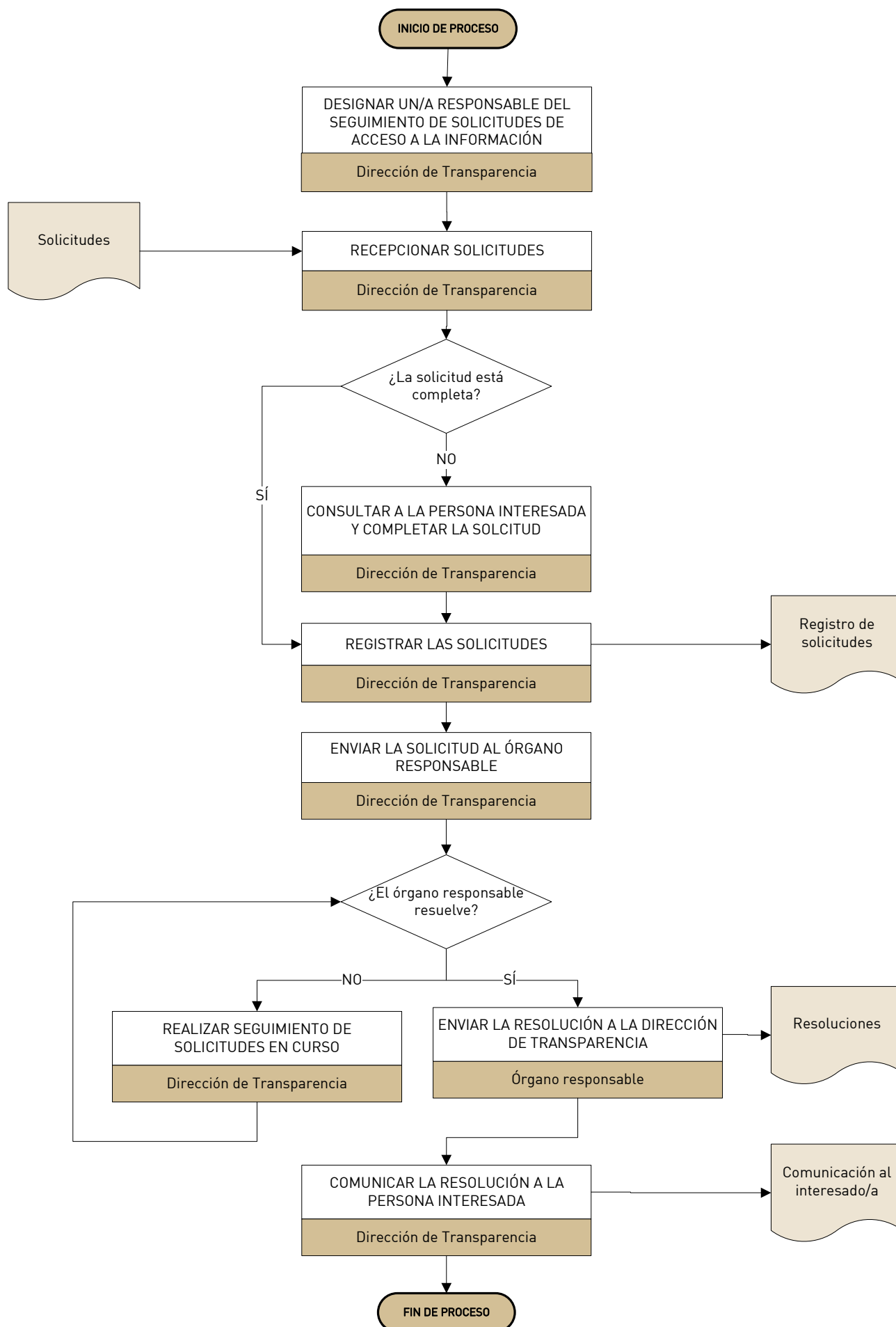
Procedimiento I: Gestión de la información de la página web



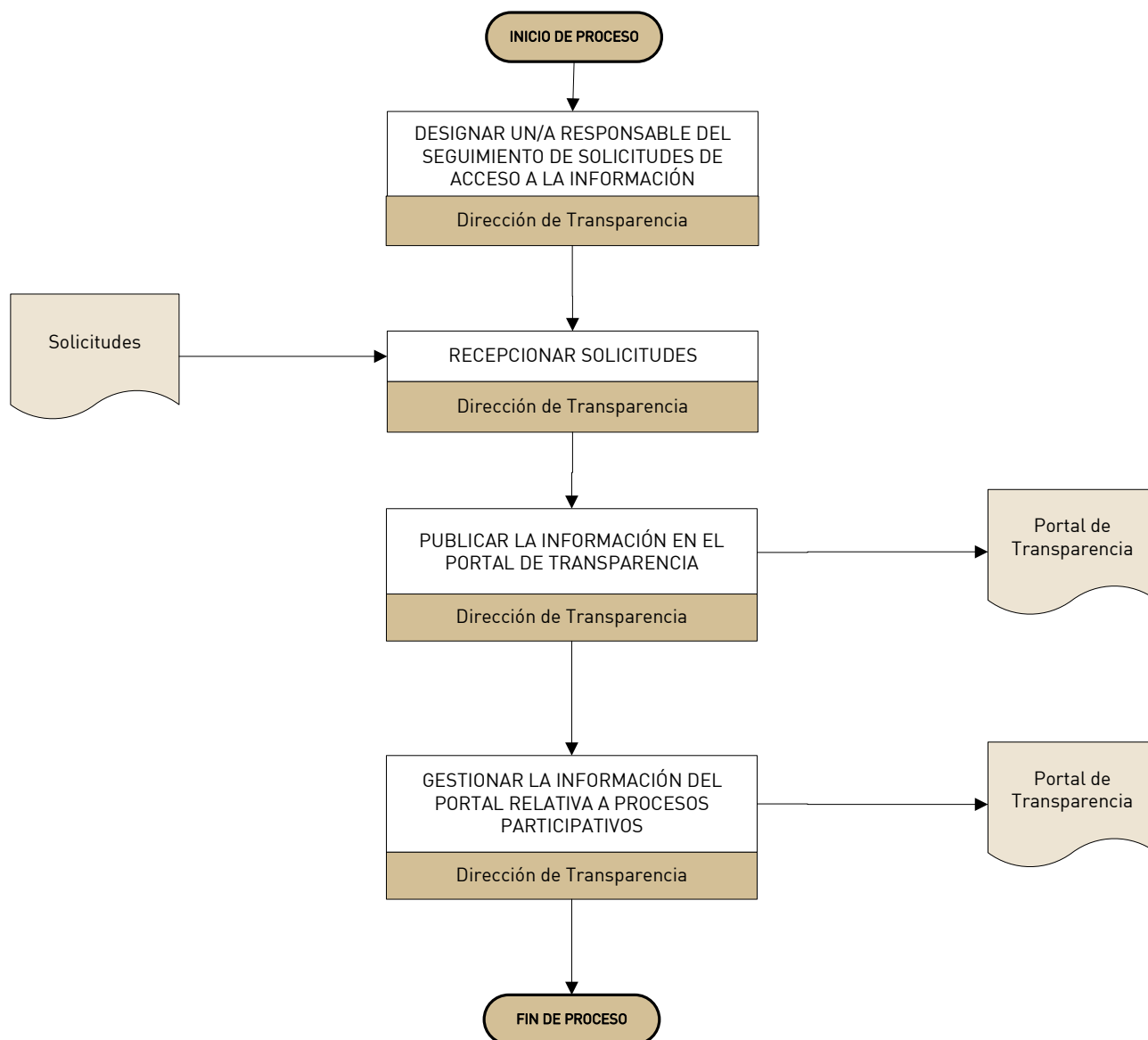
Procedimiento II: Transparencia: Publicidad activa



Procedimiento III: Transparencia. Solicitud de acceso a la información pública



Procedimiento IV: Transparencia. Publicidad activa de los procesos participativos



Contenido	
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6. INDICADORES	4
7. ANEXOS	5

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es relacionar y describir el procedimiento seguido para seleccionar, admitir y formalizar el ingreso de los/las nuevos/as estudiantes que acceden a las titulaciones de grado y máster universitario de la Universidad de Alcalá.

2. ALCANCE

Este proceso afecta a los/as futuros estudiantes que desean ser admitidos en las titulaciones de grado y máster universitario de la UAH y abarca desde la presentación de solicitudes hasta la matriculación efectiva en los estudios.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Estudios de Grado

Vicerrectorado con competencias en Estudios de Máster Universitario

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado
- 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
- Aprobación por el Consejo de Gobierno de la universidad y por la Comunidad de Madrid del número de plazas a ofertar en cada estudio.
- Acuerdo de las universidades públicas de Madrid sobre procedimientos de admisión para estudiantes con el título de bachiller, equivalente u homologado, para el curso correspondiente
- Normas de solicitud de ingreso en las universidades públicas de Madrid

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

GRADOS

Para acceder a los estudios oficiales de Grado que oferta la Universidad de Alcalá, el solicitante debe acreditar una modalidad de acceso; desde la Universidad de Alcalá se gestionan 4 pruebas de acceso:

- EvAU
- Acceso para mayores de 25 años
- Acceso para mayores de 40 años que acrediten experiencia profesional o laboral
- Acceso para mayores de 45 años que no dispongan de titulación que les permita el acceso a la universidad

Serán válidas todas las modalidades de acceso reconocidas en la normativa vigente.

Procedimiento I: Acceso, admisión y matrícula en Grados

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Publicar los plazos y procedimientos de preinscripción y matrícula.	- Comunidad de Madrid - Servicio de Alumnos y Planes de Estudio	Página web de la UAH
2. Presentar la solicitud de preinscripción que corresponda indicando por orden de preferencia estudios de cualquiera de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid.	El/la interesado/a	Solicitud de preinscripción
3. Publicar el listado de admitidos/as y las notas de corte para cada titulación, una vez finalizado el plazo de preinscripción ¹ .	Servicio de Alumnos y Planes de Estudio	Listado de admitidos y listas de espera
4. Estudiar y resolver las reclamaciones recibidas y actualizar y publicar de nuevo las listas de admitidos/as, las listas de espera y las notas de corte.	Servicio de Alumnos y Planes de Estudio	Listado de admitidos y listas de espera actualizados
5. Realizar la matrícula a través de los canales establecidos por la UAH.	El/la interesado/a	- Automatricula - Documento/liquidación económica de la matrícula
6. Gestionar el expediente administrativo y académico del/a estudiante.	- Secretaría de Alumnos/as - Sección de Becas - Sección de Títulos	Expediente del/a estudiante
7. Elaborar estadísticas de matrícula y nuevo ingreso por titulación.	Oficina Estadística	Estadísticas de matrícula y nuevo ingreso
8. Analizar los datos de nuevo ingreso en los informes de seguimiento y de renovación de la acreditación.	Comisión de Calidad del Centro	- Informes de Seguimiento - Informes de Autoevaluación de renovación de la acreditación

MÁSTERES UNIVERSITARIOS

Procedimiento II: Admisión y matrícula en Másteres Universitarios

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este proceso, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Publicar los plazos y procedimientos de preinscripción y matrícula.	Escuela de Posgrado	Página web de la Escuela de Posgrado
2. Cumplimentar la solicitud de preinscripción, a través de la aplicación informática, y adjuntar la documentación requerida.	El/la interesado/a	- Solicitud de preinscripción - Página web común del Distrito Universitario de Madrid

¹ Ante la resolución publicada por la Universidad, el/la interesado/a podrá interponer una reclamación.

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
3. Comprobar que el/a estudiante cumple con los requisitos de acceso establecidos en la normativa.	Escuela de Posgrado	Aplicación informática de gestión de la preinscripción
4. Analizar si los/as solicitantes cumplen los criterios de admisión establecidos en la memoria de verificación.	Comisión Académica del MU	Acta de la Comisión Académica
5. Comunicar a los/as solicitantes el resultado del proceso de admisión y, si procede, generar una lista de espera para cubrir posibles vacantes ² .	Escuela de Posgrado	• Expedientes de los/as estudiantes • Aplicación informática de gestión de la preinscripción
6. Cumplimentar el formulario de matrícula y abonar el importe de la misma mediante la modalidad de pago seleccionada.	El/la interesado/a	• Formulario de matrícula • Justificante de pago
7. Elaborar estadísticas de matrícula.	Oficina Estadística	Estadísticas de matrícula
8. Analizar los datos de nuevo ingreso en los informes de seguimiento y de renovación de la acreditación.	Comisión de Calidad del MU	• Informes de Seguimiento • Informes de Autoevaluación de renovación de la acreditación

6. INDICADORES

Indicadores para Grados

- Preinscritos en primera opción
- Preinscritos en segunda y sucesivas opciones
- Admitidos de nuevo ingreso por preinscripción
- Notas de corte
- Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción
- Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción
- Número de Estudiantes de nuevo ingreso matriculados
- Nº de estudiantes de nuevo ingreso con más de 30 ECTS reconocidos
- Total de estudiantes matriculados/as a tiempo completo
- Total de estudiantes matriculados/as a tiempo parcial
- Total de estudiantes matriculados/as
- Hombres Matriculados
- Mujeres Matriculadas
- Estudiantes con discapacidad
- Estudiantes con beca del Ministerio con competencias en educación universitaria

Indicadores para Másteres Universitarios

- Preinscritos/as
- Admitidos/as

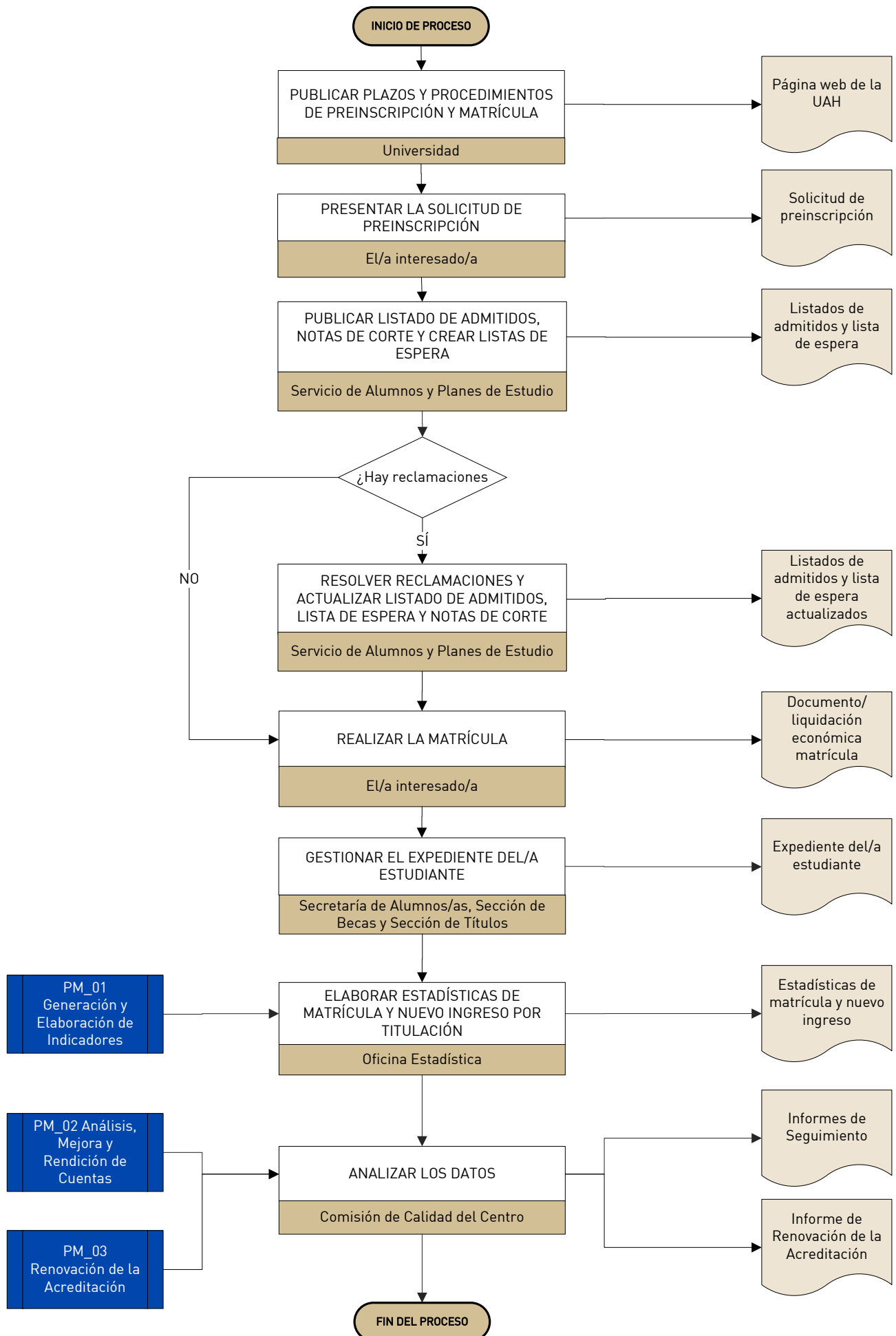
² En caso de desacuerdo con el resultado del proceso de admisión, el/la interesado/a podrá hacer la reclamación correspondiente. Si la resolución fuera negativa, se podrá interponer recurso de alzada ante el/la Rector/a.

- N° de estudiantes de Nuevo Ingreso matriculados/as
- Total Matriculados/as a Tiempo Completo
- Total Matriculados/as a Tiempo Parcial
- Total de Estudiantes Matriculados/as
- Hombres Matriculados
- Mujeres Matriculadas
- Estudiantes con discapacidad
- Estudiantes con beca MEC
- Tasa ocupación

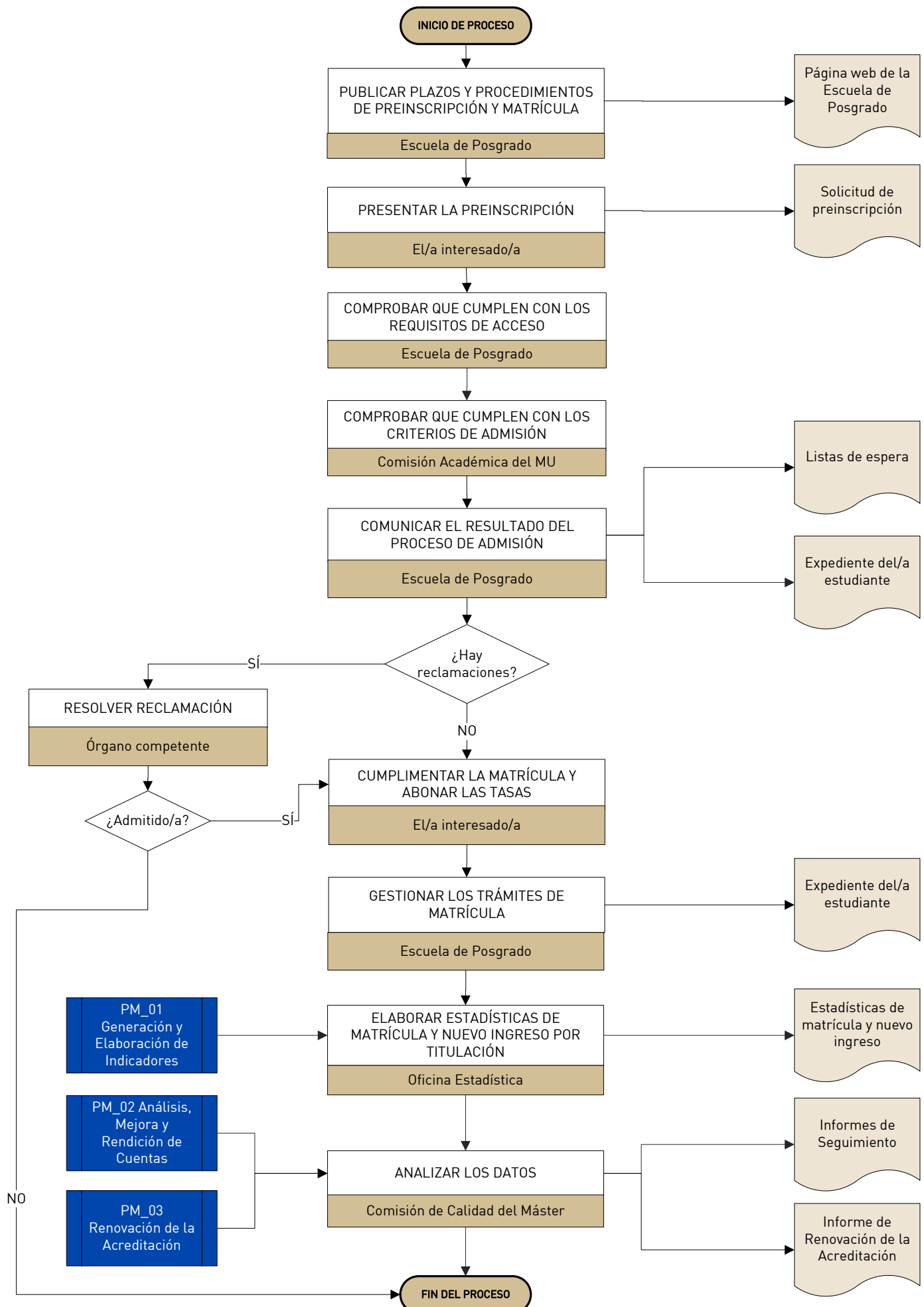
7. ANEXOS

Anexo I: Flujogramas

Procedimiento I: Acceso, admisión y matrícula en Grados



Procedimiento II: Admisión y matrícula en Másteres Universitarios



Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6. INDICADORES	5
7. ANEXOS.....	5

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de la Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá, revisa, actualiza y mejora los programas y actividades relacionados con las acciones de acogida, tutoría y apoyo a la orientación y formación de sus estudiantes.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación al conjunto de titulaciones/Centros de la Universidad de Alcalá en relación con la planificación, gestión y revisión de los programas y acciones de orientación al estudiante.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

- Vicerrectorado con competencias en apoyo y orientación al Estudiante
- Vicerrectorado con competencias en Estudios de Grado
- Gabinete Psicopedagógico
- Unidad de Atención a la Diversidad
- Centro de Información
- Facultades y Escuelas

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

La Universidad de Alcalá cuenta con los siguientes mecanismos para apoyar y orientar a sus estudiantes:

Actos de acogida a estudiantes de nuevo ingreso

Al comienzo del curso académico, los Centros programan actos de presentación y acogida, dirigidos a los estudiantes de nuevo ingreso. En ellos se les informa sobre el contenido de las titulaciones impartidas por los Centros convocantes y los servicios complementarios asociados a la docencia. Asimismo, se proporciona información sobre la organización académica y administrativa de la Universidad (matrículas, convalidación y adaptación de estudios, etc.)

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento I: Acciones de acogida a estudiantes de nuevo ingreso

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Estudiar las necesidades de realizar acciones de acogida y orientación de estudiantes y contactar con los centros	Vicerrectorado con competencias en apoyo y orientación al Estudiante	
2. Diseñar las acciones de acogida y orientación adecuadas para cada curso.	Equipo de Dirección del centro	
3. Aprobar el plan de acciones de acogida.	Junta de Facultad o Escuela	Acta de la Junta de Facultad o Escuela
4. Planificar y difundir la información sobre las acciones de acogida. Para ello se podrán utilizar la página web, los tabloneros de anuncios, incluir información en el momento de la matriculación, ...	Centro	• Página web • Tabloneros de anuncios • Otros medios de información adicional
5. Desarrollar las acciones de acogida. Se podrá contar con la colaboración de los servicios y personal de la UAH que consideren necesarios.	Centro	
6. Evaluar los resultados de las acciones de acogida realizadas y su desarrollo.	Equipo de Dirección del centro	
7. Analizar anualmente el desarrollo de las diferentes acciones de acogida, junto con los puntos fuertes y débiles detectados, en los informes de seguimiento y renovación de la acreditación.	Comisión de Calidad del centro	• Informes de seguimiento • Informe de autoevaluación de renovación de la acreditación

Tutorías personalizadas

El Programa de Tutorías Personalizadas pretende potenciar las capacidades de los estudiantes, fortalecer las debilidades surgidas en los procesos de aprendizaje y proporcionar orientación académica que ayude al alumno en la toma de decisiones con respecto a las opciones de formación que le brinda la Universidad.

El programa consiste en la asignación de un tutor que atiende de manera individual al alumno para asesorarle en cuestiones relacionadas con:

- el funcionamiento de la universidad
- la mejora de su rendimiento académico
- facilitar su proceso de integración a la vida universitaria
- orientación académica en la selección de asignaturas, salidas profesionales, posgrados... y cualquier otra cuestión de índole académica que pueda surgir.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento II: Tutorías personalizadas

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Solicitar a los centros, al principio de cada curso, los datos sobre los/as docentes que van a asumir la coordinación del programa de tutorías.	Vicerrectorados con competencias en Grados y Estudiantes	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
2. Seleccionar tutores/as. Cada centro selecciona los/as tutores/as entre el personal docente interesado y les asigna un número de estudiantes a cada uno en función del número de solicitudes.	• Decanatos y Direcciones de Escuela • Coordinador/a del programa en cada centro	Listados de asignación de tutores/as
3. Desarrollar las acciones de tutorización a lo largo del curso.	Tutor/a	
4. Realizar el seguimiento y la coordinación del programa y la recopilación de datos estadísticos.	Coordinador/a del programa en cada centro	
5. Solicitar a los centros, a final de curso, los datos sobre número de profesores y estudiantes participantes en el programa de tutorías personalizadas.	Vicerrectorados con competencias en Grados y Estudiantes	Estadísticas del programa de tutorías personalizadas
6. Realizar tratamiento de los datos sobre tutorías personalizadas e incluirlos entre las estadísticas y evidencias de las titulaciones.	Unidad Técnica de Calidad	Evidencias de cada titulación
7. Analizar anualmente los datos del programa de tutorías personalizadas en cada titulación a través los informes de seguimiento y renovación de la acreditación.	Comisión de Calidad del Centro/titulación	• Informes de seguimiento • Informe de autoevaluación de renovación de la acreditación

Gabinete Psicopedagógico

Es un servicio que ofrece asesoramiento y orientación a los alumnos para resolver dificultades psicológicas y/o pedagógicas que estén afectando a la vida académica, laboral y/o personal. Concretamente el trabajo de este gabinete se focaliza en dos puntos:

- Aprendizaje de habilidades y técnicas necesarias para mejorar el rendimiento académico y la preparación pre-profesional.
- Prevenir y atender las posibles dificultades emocionales, conductuales y cognitivas del/la usuario/a con el objetivo de mejorar el desarrollo personal y profesional logrando una salud psicológica para su bienestar.

Unidad de Atención a la Diversidad

La Unidad de Atención a la Diversidad ofrece atención personal e individualizada a quien la solicite. En el caso de los estudiantes con discapacidad, especialmente en relación a las adaptaciones curriculares que precisen para garantizar su inclusión.

Además, ha desarrollado e implantado los siguientes programas:

Programa de Tutoría Permanente para Estudiantes con Discapacidad (TUTORDIS), cuyo objetivo primordial es la realización de actividades de acompañamiento y asesoramiento del estudiante con discapacidad a lo largo de sus estudios universitarios por parte de un docente. Previa solicitud de participación se asigna al estudiante un/a profesor/a tutor/a personal durante su trayectoria universitaria.

Programa de Alumnos Ayudantes, cuya finalidad es garantizar y promover la adecuada integración y continuidad en la formación de aquellos estudiantes que, debido a una discapacidad reconocida, tienen una limitada posibilidad de seguimiento de las clases y actividades que forman parte de los estudios que cursen.

Centro de Información Universitaria

El Centro de Información gestiona la atención a todas las consultas y demandas de información.

Entre sus funciones están:

- Proporcionar información sobre la organización, el funcionamiento y las actividades de la Universidad.
- Dar una respuesta rápida y válida a todas las demandas de información, tanto de ámbito interno como externo, mediante una atención personalizada: presencial, telefónica y por correo electrónico y postal.
- Dotar y validar los contenidos de las pantallas electrónicas.
- Desarrollar actividades dirigidas a Centros de Enseñanza Secundaria y de Formación Profesional, con el objetivo de informar y orientar a los futuros estudiantes a la hora de elegir su futuro profesional.

6. INDICADORES

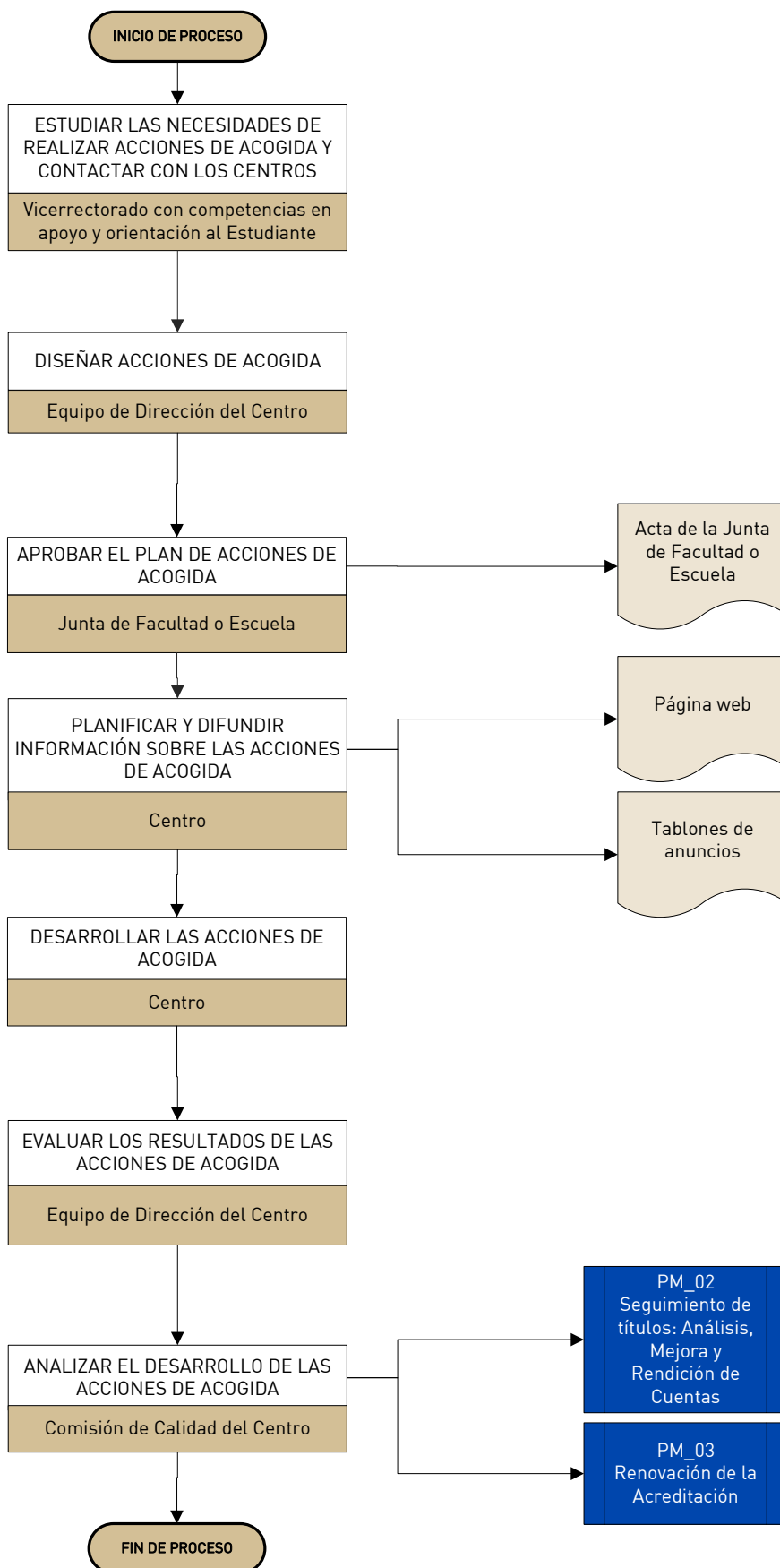
Tutorías personalizadas

- Nº de docentes que han participado en el programa
- Nº de estudiantes que han participado en el programa
- Ratio de estudiantes por tutor/a

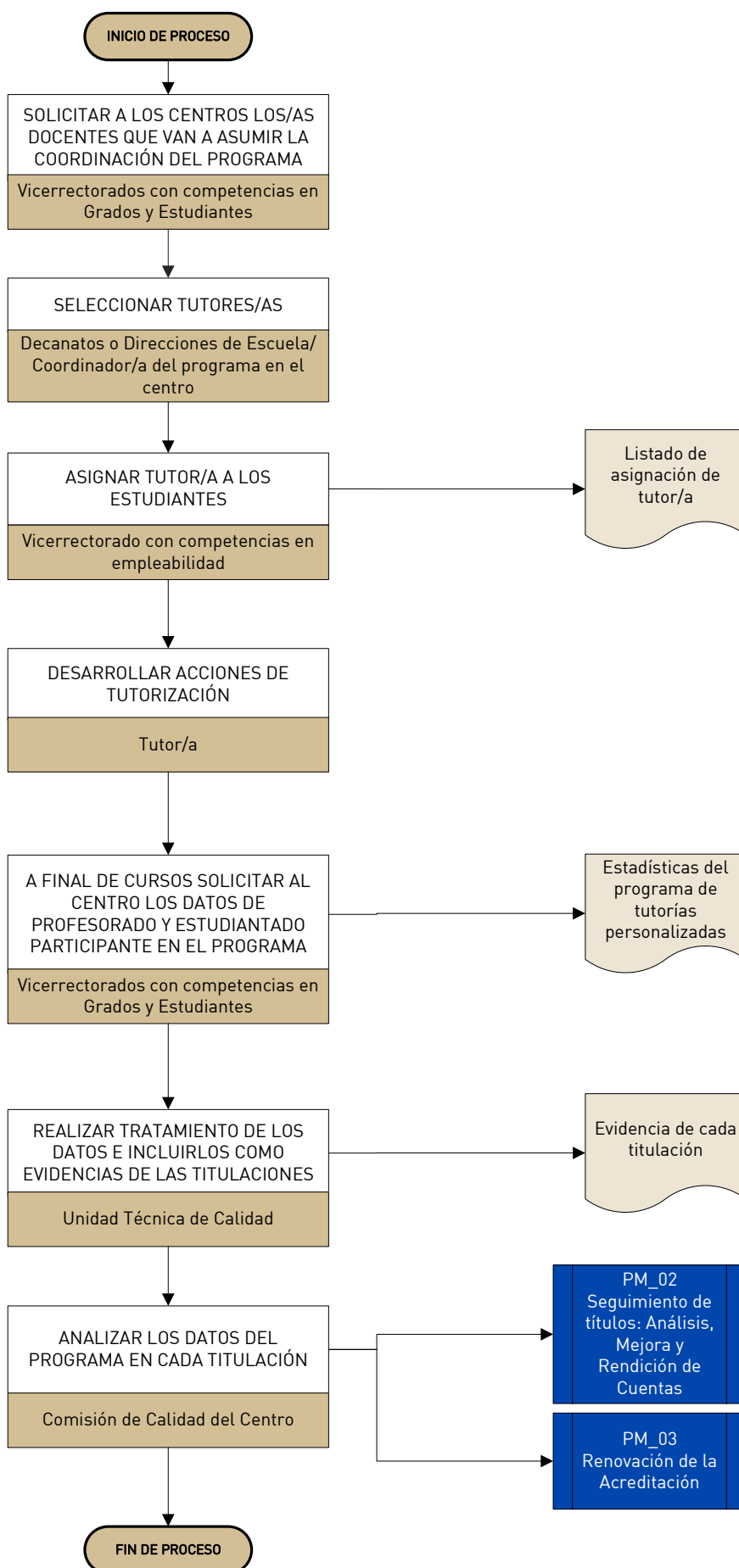
7. ANEXOS

No procede

Procedimiento I: Acciones de acogida a estudiantes de nuevo ingreso



Procedimiento II: Tutorías personalizadas



Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6. INDICADORES	7
7. ANEXOS.....	7

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá realiza actuaciones dirigidas a evaluar el aprendizaje de los/las estudiantes en cada una de las materias cursadas. Estos sistemas de evaluación serán públicos y conocidos con antelación suficiente, adecuados a los contenidos impartidos y válidos para certificar la adquisición de los resultados de aprendizaje perseguidos.

2. ALCANCE

El presente documento será de aplicación a todos los estudiantes matriculados en la Universidad de Alcalá en enseñanzas oficiales de Grado y Máster Universitario, tanto en centros propios como en centros adscritos.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Estudios de Grado y Máster

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Estatutos de la Universidad
- Normativa de evaluación de los aprendizajes de los procesos de evaluación de los aprendizajes, aprobada en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2011 y modificada por última vez en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2021
- Normativa de matrícula y régimen de permanencia de los estudios de grado de la Universidad de Alcalá
- Guías docentes de las asignaturas
- Normativa de Trabajos Fin de Grado de la Universidad de Alcalá, aprobada en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno el 24 de marzo de 2011 y modificada por última vez el 5 de mayo de 2016
- Reglamento del Trabajo Fin de Máster de la Universidad de Alcalá, aprobado en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 23 de febrero de 2012 y modificado por última vez el 25 de junio de 2020
- Normativa Reguladora del Sistema de Reconocimiento y Transferencia de Créditos en los Estudios de Grado, aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2012
- Normativa sobre el Sistema de Reconocimiento y Transferencias de Créditos en las Enseñanzas Oficiales de Estudios de Posgrado, aprobada en Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2010 y modificada por última vez el 25 de marzo de 2021

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

Todo el proceso de evaluación estará inspirado en la evaluación continua del estudiante. Dicha evaluación utiliza diferentes estrategias y recoge evidencias que guardan relación con todo el

proceso de enseñanza-aprendizaje durante la impartición de la asignatura. Aunque esto no impide que se puedan recoger evidencias de una prueba final: examen, trabajo o proyecto, que no tendrá un peso superior al 40%. En el caso de los másteres este porcentaje puede incrementarse si las características del mismo así lo requieren.

En todas las guías docentes se contemplará la realización de una evaluación final en la convocatoria ordinaria del curso académico, que podrán solicitar al principio del curso aquellos/as estudiantes que se encuentren en alguna de las situaciones recogidas en la normativa vigente.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento I: Docencia y evaluación del aprendizaje

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Elaborar una guía docente en la que se indicarán, al menos, los siguientes aspectos relativos a la evaluación ¹ : a) tipo, características y modalidad de los instrumentos y estrategias que forman parte del proceso de evaluación de la asignatura; b) criterios de evaluación y de calificación.	Profesorado responsable de la asignatura	Guías docentes
2. Aprobar las guías docentes y, en consecuencia, los planes docentes.	• Consejos de Departamento • Juntas de Facultad o Escuela	Actas de consejo de departamento y de Junta de Facultad o Escuela
3. Publicar las guías docentes y el calendario de pruebas de evaluación. Toda esta información será publicada de forma accesible antes de la apertura del periodo de matrícula.	• Decanatos o Direcciones de Escuela • Escuela de Posgrado	• Página web de los centros • Página web de la Escuela de Posgrado
4. Nombrar para cada curso una Comisión de Reclamación en cada área de conocimiento, que atenderá los recursos presentados contra las calificaciones.	Consejos de Departamento	Acta del Consejo de Departamento
5. Desarrollar las enseñanzas y aplicar los sistemas de evaluación y las ponderaciones establecidas en las guías docentes.	Profesorado responsable de la asignatura	Pruebas de evaluación ²
6. Publicar las calificaciones ³ . Una vez terminado el proceso de evaluación de una asignatura, los profesores responsables de la evaluación publicarán las calificaciones provisionales con la antelación suficiente para que los estudiantes puedan llevar a cabo la revisión con anterioridad a la finalización del plazo de entrega de actas. Junto a las calificaciones provisionales, se hará público el horario, lugar y fecha en que se celebrará la revisión de estas.	• Departamentos • Profesorado responsable de la asignatura	Actas de calificaciones provisionales
7. Realizar el proceso de revisión que será personal e individualizado y deberá ser realizado por el/la profesor/a responsable de las calificaciones provisionales.	Profesor/a responsable de la calificación	Pruebas de evaluación

¹ Respetando siempre lo establecido en la última versión de la memoria de verificación del título.

² Las evidencias de la evaluación serán conservadas de acuerdo a lo indicado en la normativa de evaluación de los aprendizajes.

³ De acuerdo con la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
8. Elaborar y publicar listado definitivo de calificaciones. Una vez finalizado el plazo establecido para la revisión y antes del cierre de actas, se elaborará el listado definitivo de calificaciones que se harán públicas respetando la normativa vigente de protección de datos.	• Profesor/a responsable de la calificación • Departamentos	Actas de calificaciones definitivas
9. Presentar reclamaciones. Los/as estudiantes disponen del plazo establecido en la normativa para interponer, ante el director/a del departamento o máster, una reclamación contra la calificación definitiva.	Estudiante solicitante	Solicitud de reclamación
10. Revisar las pruebas objeto de reclamación. La Comisión de reclamación formada por tres profesores del área de conocimiento de la asignatura en cuestión realizará una revisión de las pruebas y tomará una decisión que deberá ser motivada y notificada al/a la interesado/a en el plazo que indique la normativa vigente.	Comisión de reclamación del área de conocimiento de la asignatura	
11. Contra esta resolución el estudiante podrá interponer recurso de alzada ante el/la Rector/a en el plazo establecido en la normativa vigente.	Estudiante solicitante	

Procedimiento II: Gestión y evaluación de los Trabajos Fin de Grado

El trabajo de fin de Grado, de carácter obligatorio y cuya superación es imprescindible para la obtención del título oficial, tiene como objetivo esencial la demostración por parte del o la estudiante del dominio y aplicación de los conocimientos, competencias y habilidades definitorios del título universitario oficial de Grado. Es un trabajo original, autónomo e individual que cada estudiante realizará bajo la orientación de un tutor. En los TFG realizados en instituciones o empresas externas a la Universidad de Alcalá, existirá la figura de un cotutor perteneciente a la institución o empresa.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Elaborar o actualizar, aprobar y publicar la guía docente del TFG en la que se especificará el sistema de evaluación.	Junta de Facultad o Escuela	Guía Docente del TFG
2. Realizar la matrícula del TFG en los períodos oficiales de matriculación de los estudios de Grado.	• Estudiantes • Servicio de Alumnos y Planes de Estudio	
3. Nombrar para cada curso una Comisión de Reclamaciones que atenderá los recursos presentados contra las decisiones de asignación y, posteriormente, calificación del TFG.	Junta de Facultad o Escuela	Acta de la Junta de Facultad o Escuela
4. Realizar y aprobar las propuestas de TFG para cada titulación en las que se detallará la línea de trabajo a seguir, así como los objetivos del TFG. Los/las estudiantes podrán optar por elegir uno de los temas propuestos o proponer un tema propio al departamento implicado.	• Departamentos con docencia en una titulación • Profesorado • Estudiantes	Listado de TFG propuestos
5. Aprobar estas propuestas o, en caso de que no cumplan los requisitos, rechazarlas.	Juntas de Facultad o Escuela	Acta de Junta de Facultad o Escuela

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
6. Establecer un procedimiento para la asignación de los/as estudiantes a los diferentes TFG. Cuando concurren varias solicitudes a un mismo TFG la asignación deberá realizarse de acuerdo a los principios de igualdad, mérito y capacidad de los/as estudiantes, debiendo establecer la Junta de Facultad o Escuela en su procedimiento los baremos a aplicar cuando se dieran estos casos.	Junta de Facultad o Escuela u órgano en quien delegue	
7. Publicar la asignación de estudiantes y TFG.	Junta de Facultad o Escuela	Listado provisional de asignación de TFG
8. Presentar reclamaciones. Los/las estudiantes dispondrán del plazo establecido en la normativa vigente para presentar una reclamación motivada ante el/la Decano/a o Director/a de Escuela.	Estudiantes	Solicitud de reclamación
9. Resolver las reclamaciones recibidas. Ante esta resolución se podrá interponer recurso de alzada ante el/la Rector/a.	Comisión de Reclamaciones	Resolución de la comisión
10. Publicar la asignación definitiva de estudiantes y TFG.	Junta de Facultad o Escuela	Listado de asignación de TFG
11. Antes de la evaluación el/la estudiante adjuntará un certificado de notas que justifique que se han superado todos los créditos exigidos en la normativa del centro en función de la titulación.	Estudiante que va a defender el TFG	
12. Depositar ejemplar del TFG. Una vez realizada la memoria del TFG, para poder ser evaluada, el alumno deberá depositar un ejemplar de la misma en el Decanato de la Facultad/Dirección de la Escuela o en el Departamento, según corresponda.	Estudiante que va a defender el TFG	Ejemplar TFG
13. Evaluar TFG. Los TFG deberán ser defendidos en un acto público, siguiendo la normativa que a tal efecto establezca el centro o en su caso la universidad.	Responsable de la evaluación	
14. Realizar la exposición del TFG por parte del estudiante que tendrá la duración máxima que establezca la Junta de Facultad o Escuela.	Estudiante que defiende el TFG	
15. Calificar el TFG. Dicha calificación será realizada siguiendo una rúbrica y remitida al Decanato o Dirección de Escuela. En el caso de que un TFG obtuviera la calificación de suspenso, el órgano calificador hará llegar un informe al/a la estudiante con los criterios que han motivado dicha calificación. Además, realizará una serie de recomendaciones para mejorar la calidad del mismo. En los casos en los que se haya otorgado la calificación de Sobresaliente, el órgano calificador podrá proponer al Decanato o Dirección de Escuela la mención de Matrícula de Honor.	Responsable de la evaluación	
16. Publicar las actas de calificaciones provisionales.	Junta de Facultad o Escuela	Actas de calificaciones provisionales
17. Presentar reclamaciones. Los/las estudiantes que no estén conformes con su calificación podrán presentar en el plazo establecido en la normativa una reclamación ante la Comisión de Reclamaciones.	Estudiantes disconformes con su calificación	Solicitud de reclamación
18. Resolver las reclamaciones en el plazo establecido.	Comisión de Reclamaciones	Resolución de la comisión
19. Publicar las actas de las calificaciones definitivas.	Decanato o Dirección de Escuela	Actas de calificaciones definitivas

Procedimiento III: Gestión y evaluación de los Trabajos Fin de Máster

Este procedimiento contiene los pasos o fases principales relacionados con la elaboración, presentación, defensa, evaluación y gestión administrativa de los trabajos de Fin de Máster en la Universidad de Alcalá.

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Elaborar o actualizar, aprobar y publicar la guía docente del TFM en la que se especificará el sistema de evaluación.	- Comisión Académica del Máster - Escuela de Posgrado	Guía Docente del TFM
2. Realizar la matriculación del TFM. La matrícula del TFM se llevará a cabo en los mismos plazos y de la misma forma que el resto de materias o asignaturas del plan de estudios, mediante el abono de los precios públicos que correspondan según los créditos asignados. Al tratarse del TFM, será un requisito imprescindible el haberse matriculado en todas las asignaturas necesarias para superar el Máster.	- Estudiante matriculado/a en TFM - Secretaría Escuela de Posgrado	
3. Establecer, al inicio de cada curso, la fecha de las convocatorias, informar a los/as estudiantes acerca de los criterios de asignación de tema y director/a, y publicar las normas básicas de estilo, extensión y estructura del TFM.	Comisión Académica del máster	
4. Realizar la asignación del/la director/a y del TFM al inicio del último semestre, respetando, en la medida de lo posible, las opciones manifestadas por estudiantes y directores/as y publicará el listado de asignación.	Comisión Académica del máster	Listado de asignación de TFM
5. Solicitar cambio. El/la estudiante podrá solicitar el cambio de director/a a la dirección o coordinación académica del máster, en el plazo establecido en la normativa vigente. El profesorado también tendrá el mismo plazo para solicitar el cambio de estudiantes tutorizados/as.	- Estudiante que desea realizar cambio de tutor/a o tema - Profesorado que desea realizar un cambio de tutorizado/a o de tema	
6. Establecer el calendario completo de defensas y los plazos de presentación de TFM.	Comisión Académica del máster	
7. Elaborar informe del director/a del TFM. Antes de la remisión del TFM, será necesario un informe del/la director/a con la valoración del trabajo.	Director/a del TFM	
8. Defender de forma presencial y pública del TFM ante la Comisión de Evaluación correspondiente.	- Estudiante que defiende el TFM - Comisión de Evaluación	
9. Evaluar el TFM. La Comisión de Evaluación deliberará sobre la calificación teniendo en cuenta tanto la valoración otorgada por el/la director/a al Trabajo como otros aspectos de la defensa pública de éste, en las proporciones que la comisión académica haya determinado y siempre siguiendo lo establecido en la guía docente y en la memoria de verificación.	Comisión de Evaluación correspondiente	
10. Firmar las actas individuales provisionales. Si la calificación es negativa se enviarán al estudiante y a su director/a las recomendaciones que se consideren oportunas para mejorar el TFM de cara a la siguiente convocatoria.	Comisión de Evaluación correspondiente	Actas provisionales
11. Presentar reclamación. Una vez abierto el periodo de revisión de las calificaciones, se podrá presentar una reclamación. Las reclamaciones presentadas por los/as	- Estudiante disconforme - Tribunal de revisión	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
estudiantes serán estudiadas y resueltas por un tribunal constituido a tal efecto con anterioridad.		
12. Publicar actas. Una vez resueltas las reclamaciones se publican las actas definitivas.	• Comisión Académica del máster • Director/a del máster	Actas definitivas
13. Enviar, salvo que exista un acuerdo de confidencialidad previo, una copia de los TFM en pdf a la Biblioteca de la Universidad de Alcalá.	Director/a del máster	Copia electrónica del TFM

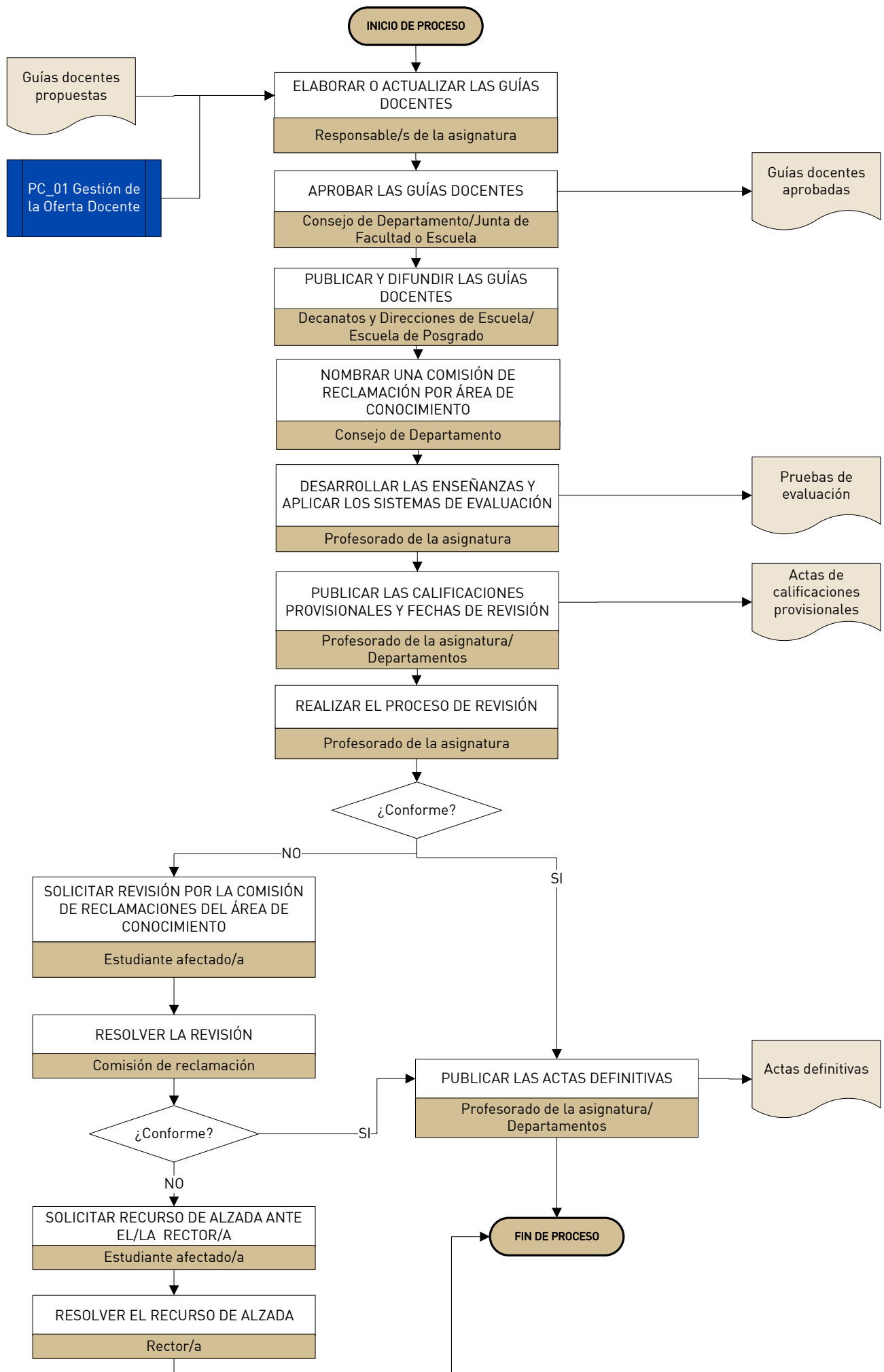
6. INDICADORES

- Rendimiento Académico por asignatura, titulación, tipo de titulación y centro
- Tasas de eficiencia, graduación y abandono por titulación, tipo de titulación y centro
- Tasas de rendimiento, éxito y evaluación por titulación, tipo de titulación y centro
- Tablas de reconocimientos y convalidaciones de créditos

7. ANEXOS

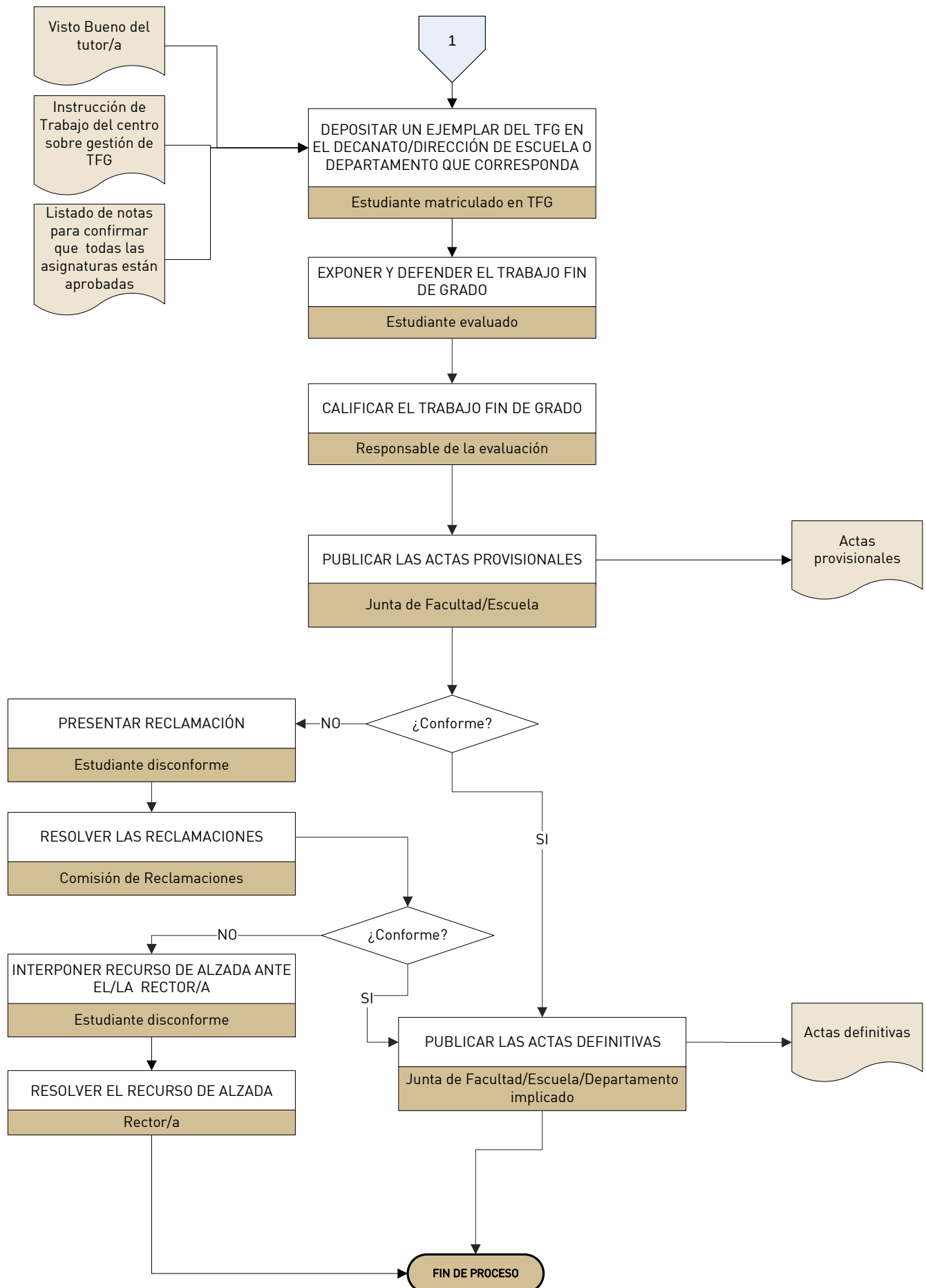
Anexo I: Flujogramas

Procedimiento I: Docencia y evaluación del aprendizaje

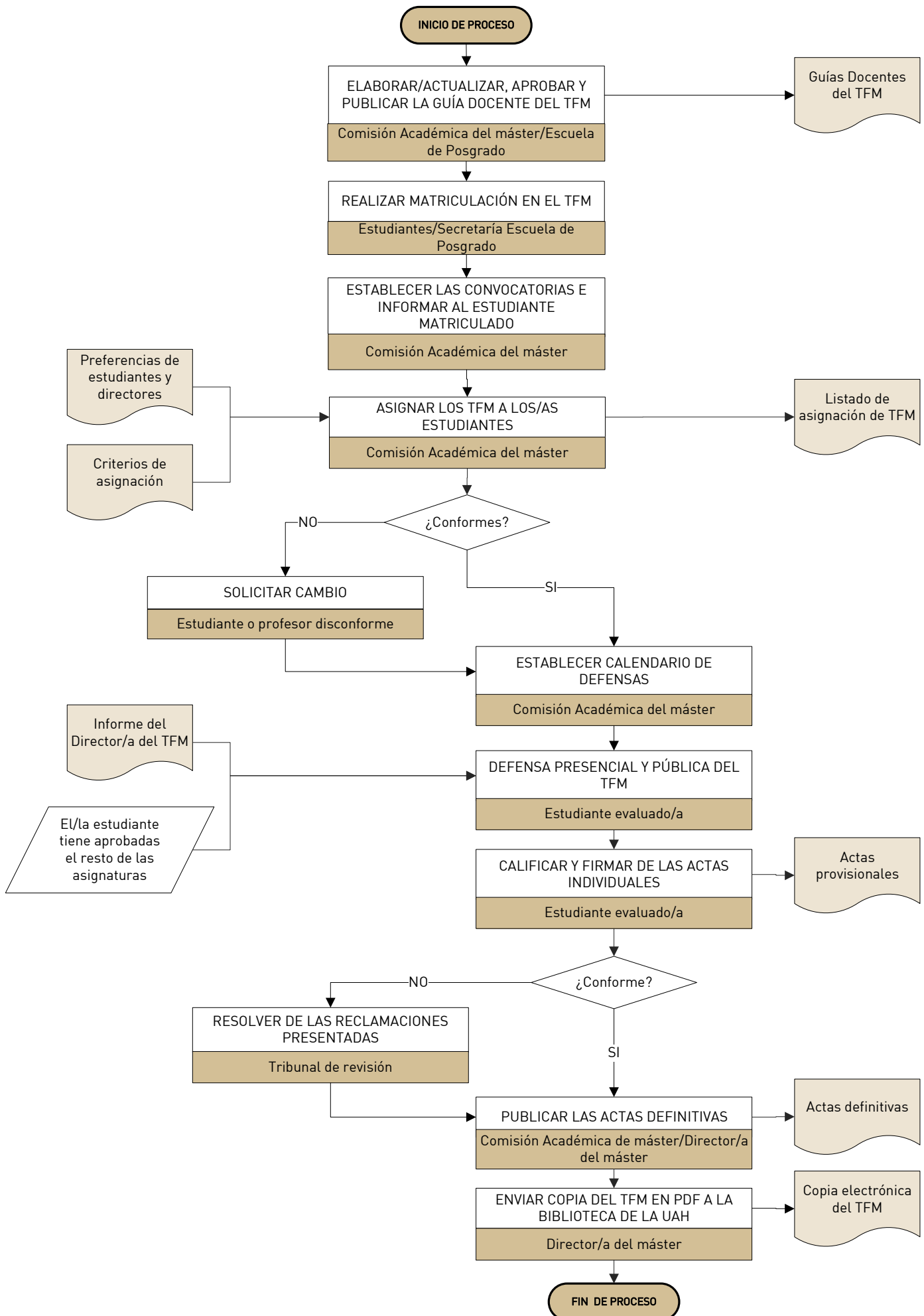


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DOCENCIA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Procedimiento II: Gestión y evaluación de los Trabajos Fin de Grado



Procedimiento III: Gestión y evaluación de los Trabajos Fin de Máster



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	4
7.	ANEXOS	4

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es describir el sistema por el que se proporciona a los/as estudiantes de estudios de grado y máster universitario matriculados en la Universidad de Alcalá la posibilidad de realizar prácticas en las entidades que tienen Convenio de Cooperación Educativa firmado con la UAH tanto curriculares como extracurriculares.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a los/as estudiantes matriculados/as en estudios oficiales de grado y máster universitario de la Universidad de Alcalá, de acuerdo con los requisitos legalmente establecidos.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado/ con competencias en Prácticas Académicas Externas

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- R.D 1791/2010, de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante universitario
- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios
- Reglamento de Prácticas Académicas Externas de los estudios oficiales de la UAH (Consejo de Gobierno de 25 de septiembre de 2015 y modificado el 22 de junio de 2017 y 21 de julio de 2022)
- Convenios de Cooperación Educativa firmados por la Universidad de Alcalá y las entidades colaboradoras. Modelo tipo Consejo de Gobierno 25 de junio de 2019 Pendiente de aprobación nuevo modelo próximo Consejo de Gobierno
- Planes de estudio o Guías académicas de las titulaciones implicadas

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

La realización de Prácticas Académicas Externas requerirá la suscripción previa de un convenio de cooperación educativa entre la Universidad de Alcalá y la entidad colaboradora, que establezca la cooperación entre ambas partes para la formación práctica de los/las estudiantes.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este subproceso, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Establecer los criterios, definir los objetivos, los contenidos y formular los requisitos mínimos que tienen que cumplir los/las estudiantes y las entidades colaboradoras, estableciendo el marco de referencia en el que se deben organizar y realizar las prácticas académicas externas.	• Comisión de Docencia • Comisión Académica del MU	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
2. Gestionar la oferta de prácticas académicas externas extracurriculares y, en especial, las curriculares, analizando las condiciones de estas. En los contactos con las entidades externas se analizan los datos y se comprueba si existe convenio de cooperación con las mismas. En caso negativo, el Servicio se encarga de elaborarlo y de que se apruebe, con objeto de tramitarlo y darlo de alta.	• Vicerrectorado con competencias en Prácticas Académicas Externas • Facultad/Escuela • Coordinador/a de Prácticas Académicas Externas del MU • Servicio de Prácticas • Entidad externa	Convenios con entidades colaboradoras
3. Elaborar la oferta de prácticas.	Entidades colaboradoras	
4. Aprobar la propuesta de prácticas.	Servicio de Prácticas (en ocasiones previo visto bueno del tutor/a académico/a)	
5. Designar los/las Tutores/as Académicos/as encargados/as.	• Junta de Facultad o Escuela • Coordinador/a de Prácticas Académicas Externas del MU	
6. Seleccionar y asignar las prácticas al estudiante atendiendo a las distintas particularidades de las prácticas (obligatorias u optativas) y al modelo interno desarrollado por cada centro.	• Entidades colaboradoras • Servicio de Prácticas	
7. Firmar el Compromiso de Prácticas Académicas Externas por parte de la Universidad, entidad externa y estudiante donde se concretan las condiciones y actividades de la práctica.	• Tutor/a de la UAH o responsable de prácticas por delegación • Tutor/a de la entidad externa • Estudiante	Compromiso de Prácticas Académicas Externas o Anexo
8. Desarrollar las prácticas académicas externas. En el supuesto de que sea necesario modificar las condiciones de la práctica, tanto la entidad como el/la estudiante deben comunicarlo al centro docente y/o al Servicio de Prácticas para subsanar la incidencia.	Entidad y Estudiante	Nuevo Compromiso de Prácticas Académicas Externas o Anexo
9. Entregar la Memoria de Prácticas Académicas Externas. Finalizada la práctica el/la estudiante entrega la Memoria Final de Prácticas según la modalidad de prácticas y el sistema de evaluación y seguimiento. El/la tutor/a académico/a a su vez, recibe el Informe del/la Tutor/a de la entidad colaboradora que elaborará el Informe académico conforme a la normativa vigente.	• Estudiante • Tutor/a Académico/a • Tutor/a de la entidad colaboradora • A través de la Herramienta informática de Gestión Integral de Prácticas Académicas Externas (GIPE)	• Memoria final de prácticas • Informe del/la Tutor/a de la entidad colaboradora • Informe académico del Tutor/a académico/a
10. Calificar la asignatura de Prácticas Académicas Externas de acuerdo con el sistema de evaluación establecido en la Guía docente.	Tutor/as Académico/a	Actas de calificaciones
11. Cumplimentar encuestas de satisfacción por los/las estudiantes y por los tutores/as externos/as. Véase PA_08	• Estudiantes • Tutores/as externos/as	Encuestas de satisfacción
12. Obtener y tratar los datos por titulación, tanto de las prácticas como de las encuestas de satisfacción por parte de la	• Servicio de Prácticas	Informes de seguimiento

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
Unidad Técnica de Calidad con objeto de que, en el marco de lo establecido en el SIGC, la Comisión de Calidad del Centro/máster elabore los informes de seguimiento y renovación de la acreditación.	• Unidad Técnica de Calidad • Comisiones de Calidad del centro/máster	• Autoinforme de renovación de la acreditación

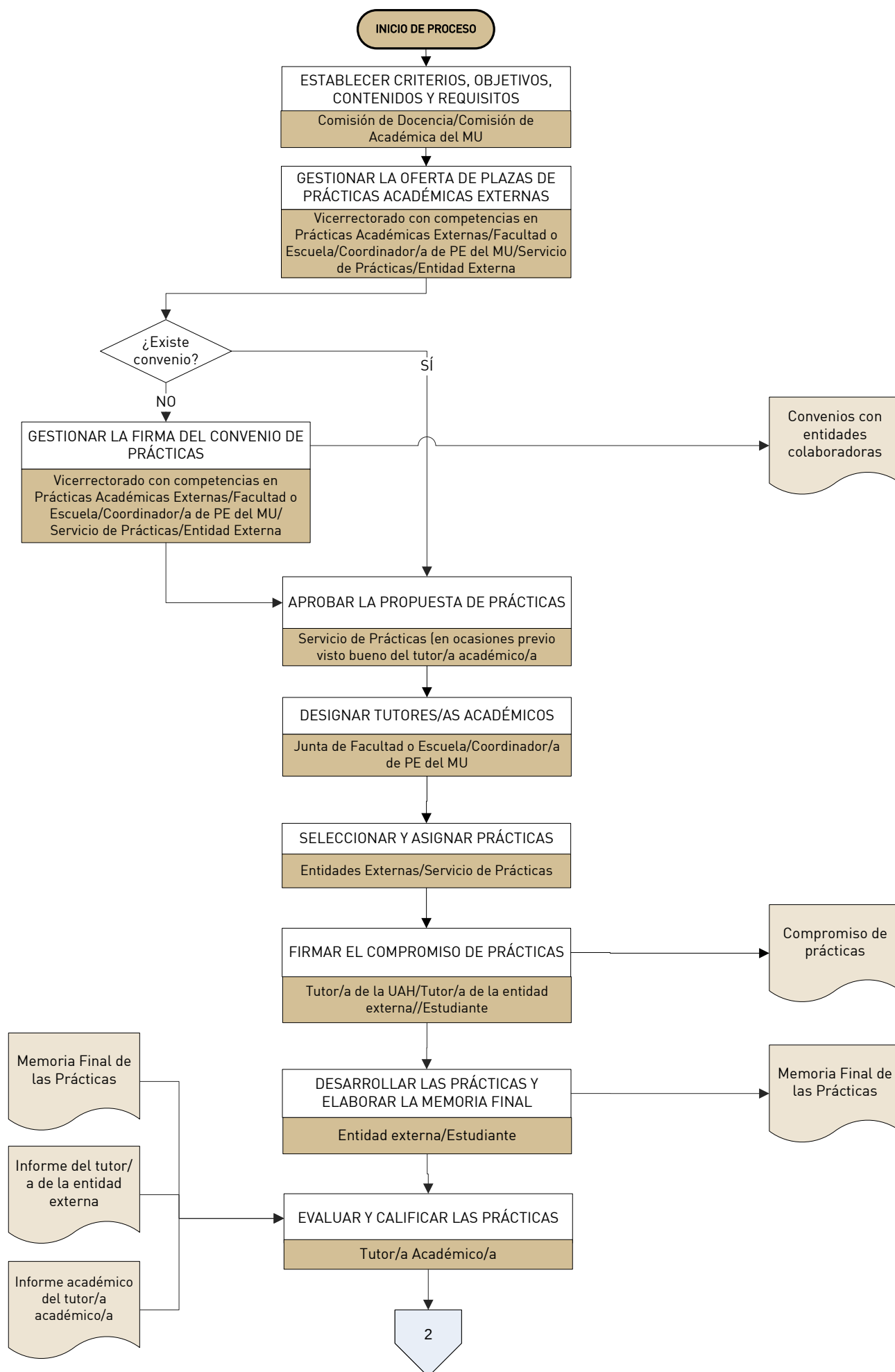
6. INDICADORES

- Número de estudiantes que realizan prácticas por titulación

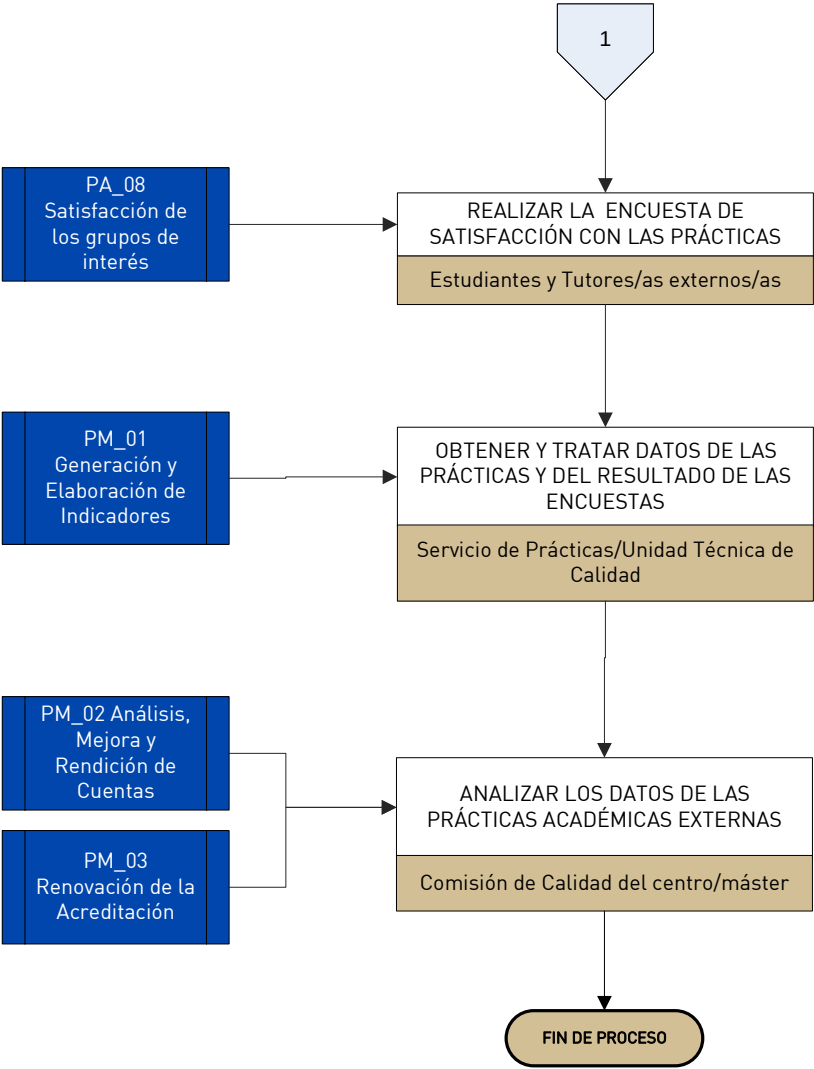
7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICAS ACADÉMICAS EXTERNAS



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICAS ACADÉMICAS EXTERNAS



Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6. INDICADORES	6
7. ANEXOS.....	6

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá apoya la movilidad de sus estudiantes con el fin de favorecer su formación integral, facilitándoles la oportunidad de completar su formación realizando parte de sus estudios en otras Universidades españolas o extranjeras, con garantías de reconocimiento académico y de aprovechamiento, así como de adecuación a su perfil curricular.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para los/as estudiantes de la UAH que cursan estudios de Grado y Máster Universitario y realizan una movilidad bajo el auspicio del programa Erasmus+, mediante el Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles (SICUE) o al amparo de cualquier convenio de intercambio de estudiantes suscrito por la universidad. El intercambio estará regulado por un acuerdo o convenio bilateral entre la Universidad de Alcalá y el Centro o Universidad de destino.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado/s con competencias en movilidad de estudiantes

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas externas de estudiantes universitarios
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de Estudiante Universitario
- Normativa reguladora de la movilidad de estudiantes internacionales en la Universidad de Alcalá, aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de enero de 2005
- Normativa reguladora del sistema de reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de grado, aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2012
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

El análisis de la información necesaria para gestionar la movilidad de acuerdo con los objetivos aprobados en el Consejo de Gobierno, se realiza por los Centros de la UAH en coordinación con los servicios responsables de la gestión de los programas y de los expedientes académicos del alumno:

- Servicio de Relaciones Internacionales
- Servicio de Alumnos y Planes de Estudio

Para que los estudiantes oficiales puedan participar en un programa de movilidad internacional es necesario que exista un convenio interinstitucional entre la Universidad de Alcalá y la Universidad nacional o extranjera de que se trate.

Corresponde al/la Vicerrector/a con competencias en Relaciones Internacionales, en el marco de las competencias que le son propias, la firma en nombre de la UAH de esos convenios interinstitucionales a propuesta del Decanato o Dirección de Escuela que corresponda.

Por su parte, el Servicio de Relaciones Internacionales vela por la actualización de la información relativa a los convenios vigentes y todos los demás procedimientos relativos a las vicisitudes de los mismos, incluidas su renovación y, en su caso, terminación. Así mismo, velará por la transparencia del proceso de nominación, selección y seguimiento en aras de dar oportunidades para todos los solicitantes.

En el caso de la movilidad nacional, corresponde al/la Vicerrector/a con competencias en materia de estudiantes, en el marco de las competencias que le son propias, la firma en nombre de la UAH de esos convenios interuniversitarios a propuesta del Decanato o Dirección de los centros UAH o de otras Universidades.

La gestión de los os programas de intercambio entre centros universitarios españoles los gestiona el Servicio de Alumnos y Planes de Estudio en colaboración con los/as Coordinadores/as del programa designados por los Centros.

Procedimiento I: Movilidad internacional

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este proceso, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Definir los objetivos relativos a los programas de movilidad internacional de estudiantes dentro del marco de los programas internacionales de movilidad, y aprobados por el Consejo de Gobierno de la UAH.	Vicerrectorado con competencias en movilidad internacional	- Carta Erasmus+ de Educación Superior <i>Erasmus Policy Statement</i>,
2. Mantener actualizados los convenios existentes y, si procede, firmar nuevos convenios.	- Servicio de Relaciones Internacionales - Vicerrectorado con competencias en movilidad internacional	Convenios con otras instituciones internacionales
3. Preparar y planificar las acciones de movilidad y difundirla entre los/as estudiantes.	- Servicio de Relaciones Internacionales - Coordinadores/as Académicos/as	
4. Publicar la convocatoria de plazas de movilidad en la página web de la UAH (sección Internacional).	Vicerrectorado con competencias en movilidad internacional	Página web de la UAH
5. Recepcionar las solicitudes de estudiantes interesados/as en participar en los programas de movilidad.	Servicio de Relaciones Internacionales	Solicitudes
6. Comprobar que los/as interesados/as cumplen los requisitos establecidos en la convocatoria.	- Oficinas de Relaciones Internacionales - Servicio de Relaciones Internacionales	
7. Asignación de las plazas. Cuando hay plazas compartidas entre varias titulaciones, los/as coordinadores/as afectados/as hacen la asignación de plazas conjuntamente.	- Comisiones Evaluadoras - Coordinadores/as Académicos/as	Resolución de adjudicación de plazas

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
8. Aceptación o renuncia de la plaza asignada.	Estudiante	
9. Firma del acuerdo de aprendizaje (<i>learning agreement</i>)	- Estudiante - Coordinador/a Académico	Acuerdo de aprendizaje (<i>online learning agreement</i>)
10. Realizar la gestión administrativa para la participación de los/as estudiantes en los diferentes programas de movilidad. El/la estudiante se deberá matricular, asesorado por el/la coordinador/a, en la universidad de origen, UAH, de la carga lectiva equivalente a lo que el/la estudiante va a cursar en la universidad de destino.	- Servicio de Relaciones Internacionales - Coordinador/a Académico/a	Expedientes administrativos de los/as estudiantes
11. Realizar el seguimiento del periodo de estancia y del desarrollo del aprendizaje del/la estudiante en las universidades de destino, ayudándole con los problemas académicos que pudieran surgirle durante su estancia.	- Coordinador/a Académico/a - Servicio de Relaciones Internacionales	Certificado de llegada
12. Calificar, emitir certificado de notas y remitirlo a la Universidad de Alcalá.	Universidad de destino	Certificado de notas (TOR) y certificado de estancia
13. Realizar el reconocimiento de los créditos cursados en la universidad de destino. Finalizada la estancia, el/la Coordinador/a, en función de las calificaciones, certificados u otros medios de valoración conseguidos por el/la estudiante en el centro de destino, califica las asignaturas o créditos pendientes de reconocimiento, que se considerarán como cursados por el/la estudiante en la titulación en la que estuviera matriculado en la UAH.	- Coordinador/a Académico/a - Servicio de Relaciones Internacionales	Resolución de reconocimiento de créditos
14. Aprobar el reconocimiento de créditos: ratificar o, en caso de que sea necesario, modificar los reconocimientos realizados por el/la Coordinador/a.	- Decano/a o Director/a - Coordinador/a Académico/a - Servicio de Relaciones Internacionales	Resolución de reconocimiento de créditos de programas internacionales. Uso de portafirmas
15. Actualizar el expediente académico del/la estudiante con las calificaciones indicadas por el coordinador académico en la resolución de reconocimiento de créditos de programas internacionales.	Secretarías de Alumnos/as	Expediente del/a estudiante
16. Encuesta de satisfacción. Al finalizar la estancia el/la estudiante deberá cumplimentar una encuesta de satisfacción con el programa de movilidad.	- Estudiantes - Unidad Técnica de Calidad	Encuestas de satisfacción
17. Analizar las estadísticas de movilidad, así como los resultados de la encuesta, agrupados por titulación, a través de los informes de seguimiento y la renovación de la acreditación.	- Responsables de la titulación - Unidad Técnica de Calidad - Servicio de relaciones internacionales	- Informes de Seguimiento - Autoinforme de Renovación de la Acreditación - Informe de retorno

Procedimiento II: Movilidad Nacional

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este proceso, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Firmar nuevos convenios bilaterales por titulaciones, modificar o suprimir los existentes, estableciendo número de plazas y períodos. La renovación y nueva firma de todos los convenios se realiza cada cuatro años.	• Universidades implicadas • En la UAH el Vicerrectorados con competencias en movilidad nacional • Decanos y/o Directores de Escuela • Coordinadores del Programa en cada Centro	Convenios firmados
2. Remitir los convenios a la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).	Servicio de Alumnos y Planes de Estudio. Oficina SICUE	
3. Publicar el número de plazas ofertadas por las universidades en la página web de la CRUE y abrir plazo para posibles subsanaciones.	CRUE	• Página web de la CRUE • Página web de la UAH
4. Elaborar documento general informativo.	Servicio de Alumnos y Planes de Estudio. Oficina SICUE	Página web de la UAH
5. Abrir plazo nacional de solicitud SICUE.	CRUE	• Página web de la CRUE • Página web de la UAH
6. Ordenar y estudiar las solicitudes según criterios establecidos y asignar las plazas por orden de puntuación.	Servicio de Alumnos y Planes de Estudio. Oficina SICUE	Relación priorizada de solicitudes
7. Publicar la resolución y abrir plazo de reclamaciones.	• Vicerrectorado con competencias en movilidad nacional • Servicio de Alumnos y Planes de Estudio. Oficina SICUE	Resolución de asignación de plazas
8. Publicar la lista definitiva de admitidos/as con la asignación de plazas.	• Vicerrectorado con competencias en movilidad nacional • Servicio de Alumnos y Planes de Estudio. Oficina SICUE	Listado de asignación de plazas
9. Abrir plazo para renunciar al intercambio.	Servicio de Alumnos y Planes de Estudio. Oficina SICUE	
10. Si procede, abrir de nuevo el plazo de presentación de solicitudes a la vista de las plazas libres.	Vicerrectorado con competencias en movilidad nacional	
11. Emitir comunicado con los estudiantes que han obtenido plaza en cada universidad.	• Vicerrectorado con competencias en movilidad nacional • Servicio de Alumnos y Planes de Estudio. Oficina SICUE	Listado definitivo de asignación de plazas

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
12. Cumplimentar el acuerdo académico; firma de las partes: estudiantes, universidad de origen, universidad de destino.	- El/la estudiante - Centro de la universidad de origen - Centro de la universidad de destino	Acuerdo académico
13. Formalizar la matrícula en el centro de origen como estudiante en programa nacional de intercambio. Automatricula.	- El/la estudiante - Servicio de Alumnos y Planes de Estudio (Universidad de origen)	
14. Formalizar la matrícula en el centro de destino como estudiante en programa nacional de intercambio (Según sistema fijado por cada Universidad.	- El/la estudiante - Servicios encargados de la gestión de matrícula en la universidad de destino	
15. Enviar/recibir listado de estudiantes matriculados/as a las universidades de destino e informar de las posibles renunciaciones y cualquier otra modificación en relación con ese listado.	Servicio de Alumnos y Planes de Estudio o Servicios encargados de la gestión en otras universidades (Universidad origen /destino)	Listado de estudiantes matriculados/as
16. Remitir/recibir las calificaciones del/la estudiante en cada una de las convocatorias a las que tenga derecho el estudiante en la Universidad de destino, al centro de la universidad de origen.	Universidad de destino	Certificado Académico Personal
17. Trasladar al expediente académico los resultados obtenidos en el intercambio según el acuerdo académico y los datos recibidos.	Secretarías de Alumnos	Expediente académico.
18. Analizar las estadísticas de movilidad, agrupados por titulación, a través de los informes de seguimiento y la renovación de la acreditación.	- Responsables de la titulación - Unidad Técnica de Calidad - Servicio de relaciones internacionales	- Informes de Seguimiento - Informe de autoevaluación de Renovación de la Acreditación

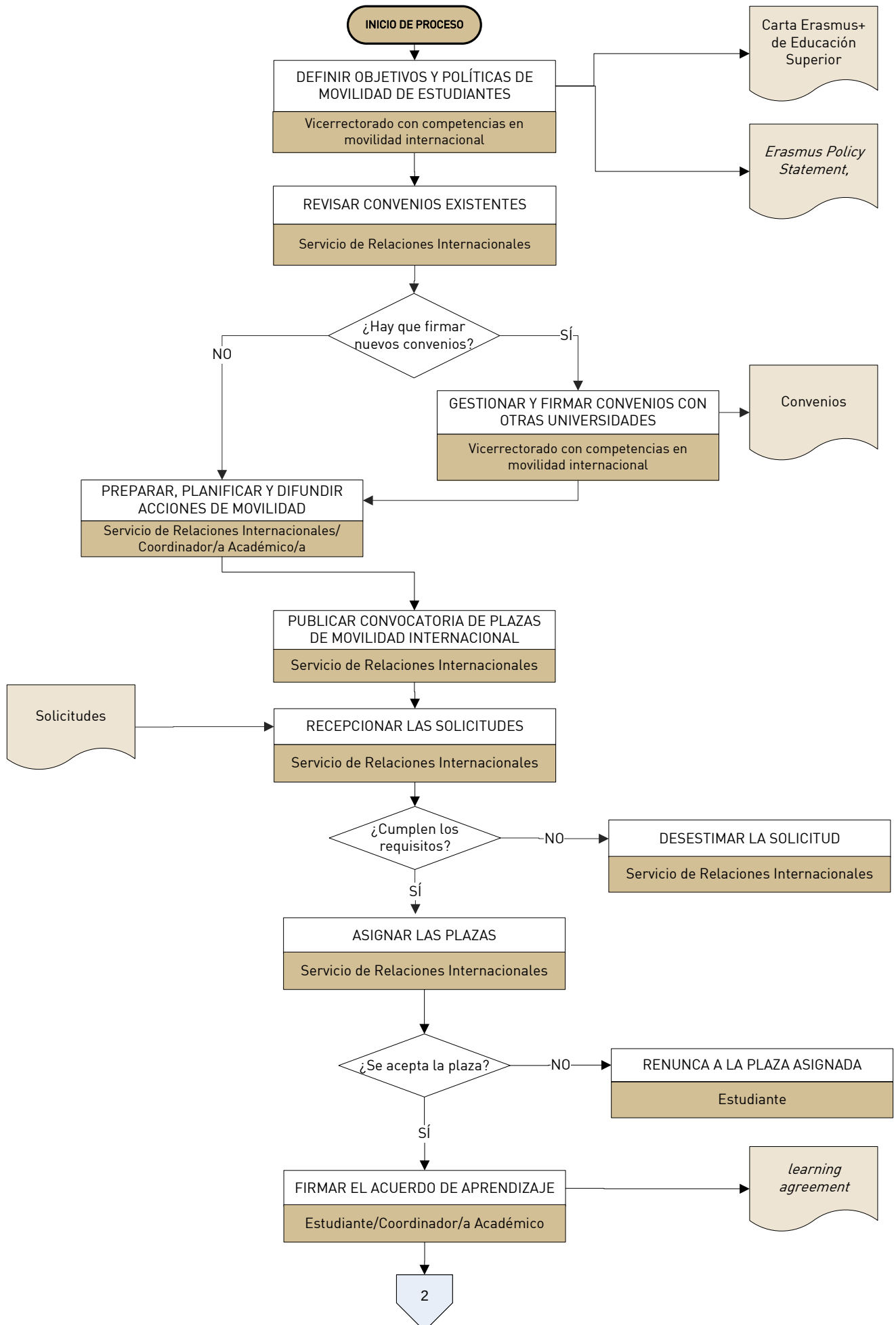
6. INDICADORES

- Número de estudiantes que participan en programas de movilidad
- Satisfacción media de los/las estudiantes con los programas de movilidad

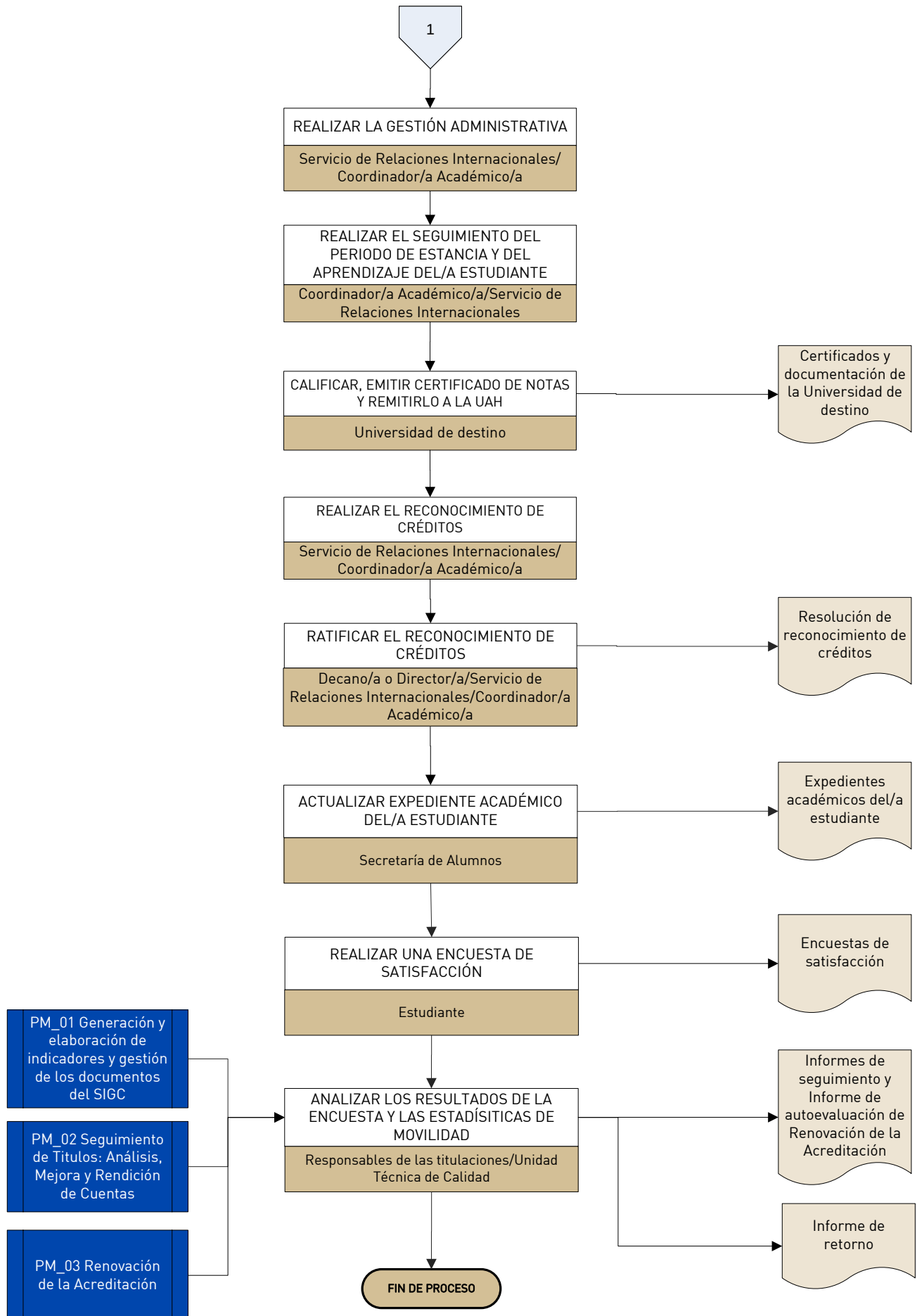
7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

Procedimiento I: Movilidad Internacional

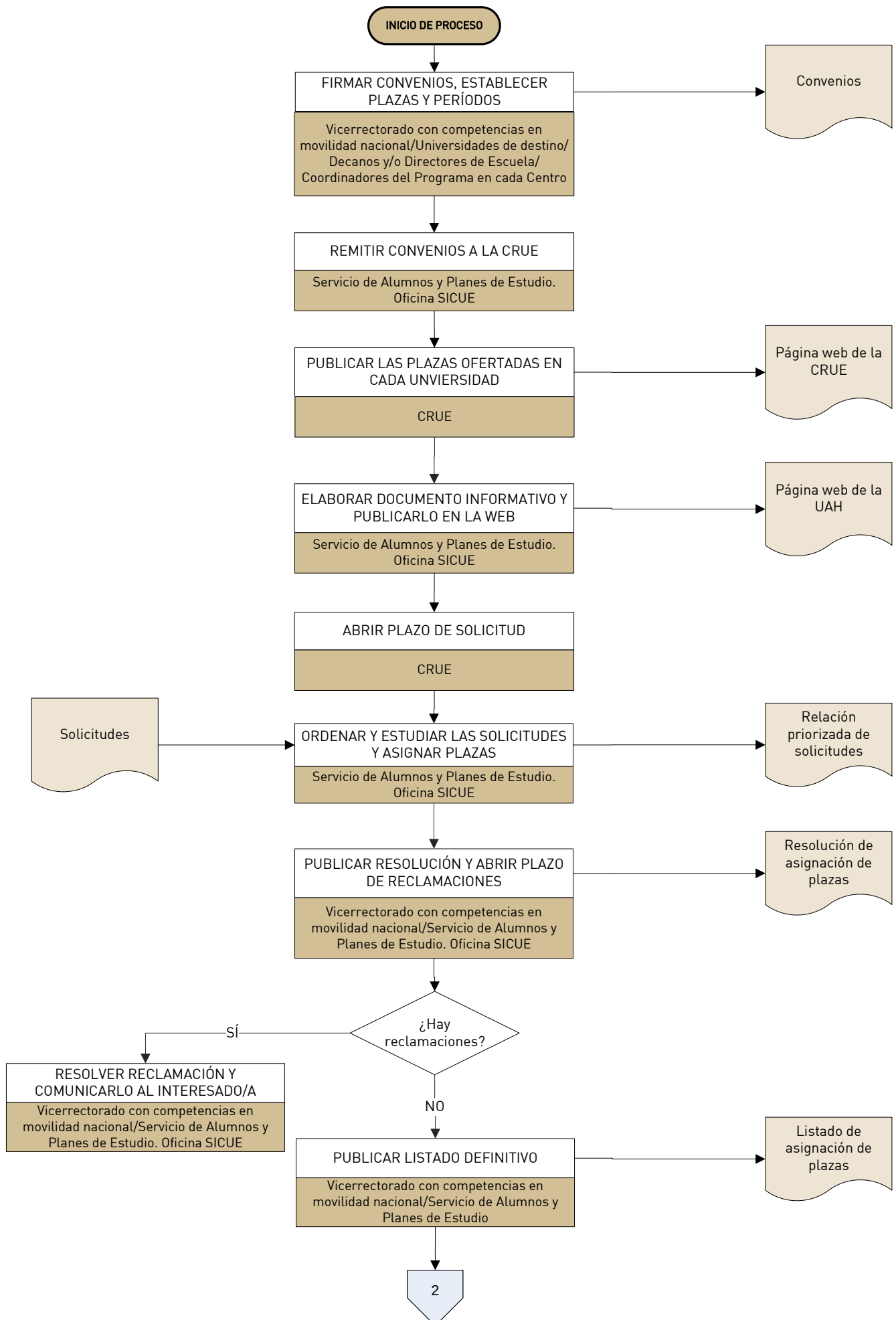


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

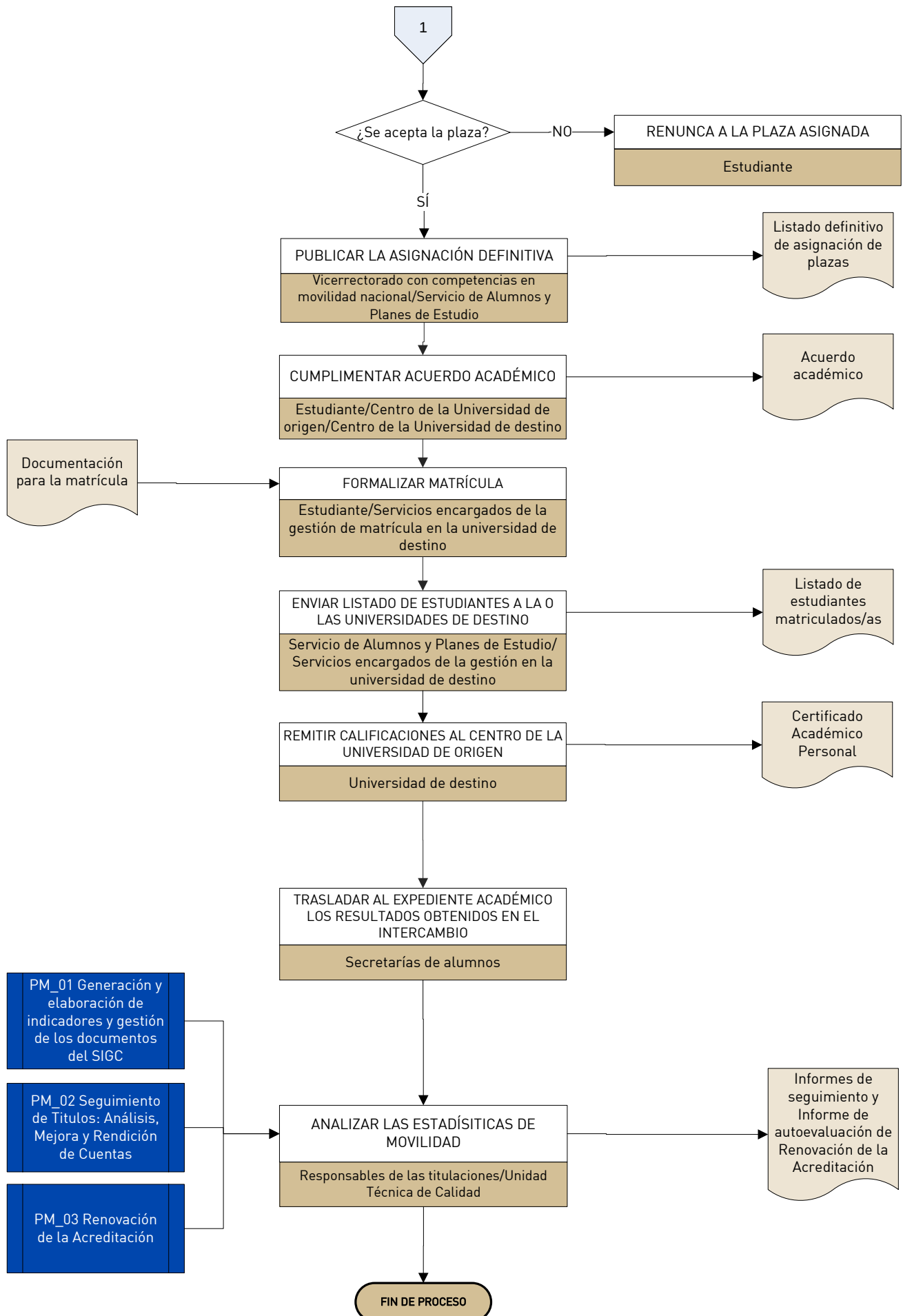


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

Procedimiento II: Movilidad Nacional



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE MOVILIDAD DE ESTUDIANTES



Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6. INDICADORES	4
7. ANEXOS	4

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión la Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá organiza, gestiona, revisa y mejora las actividades relacionadas con la inserción laboral.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los procesos y actividades de inserción laboral, orientación a los/as egresados/as de todas las titulaciones de grado, máster y doctorado de la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado de competencias en empleabilidad

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Estatutos de la Universidad de Alcalá

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

El análisis de la inserción laboral se realiza con dos tipos de entradas, por un lado, los/as egresados/as de la UAH y, por otro, empresas y empleadores/as.

Con los egresados/as se organizan procesos relativos al conocimiento de su situación en el mercado laboral. La técnica empleada es la de encuesta online, realizada en dos momentos:

- Primera etapa: un año después de finalizar la carrera para conocer cómo es su situación en la ocupación, su inserción laboral y el primer empleo.
- Segunda etapa: tres años después de finalizar sus estudios para conocer su desarrollo profesional.

En esas mismas encuestas se recaba la satisfacción de los egresados con la formación recibida en la Universidad de Alcalá, la utilidad de los estudios cursados y la adecuación de la formación recibida en función a las tareas a desempeñar. (Véase PA_08)

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento I: Estudio de Inserción Laboral

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Diseñar la planificación y desarrollo del año en curso a través del plan de actuación.	Vicerrectorado con competencias en empleabilidad	Plan de actuación

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
2. Elaborar los cuestionarios. Para la elaboración de los cuestionarios, se revisan los cuestionarios de inserción laboral del año anterior y una vez confeccionado el modelo de cuestionario es enviado para su validación a la Unidad Técnica de Calidad.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
3. Validar si los cuestionarios son correctos técnicamente y si cumplen con los objetivos esperados.	Unidad Técnica de Calidad	Cuestionario Inserción Laboral
4. Diseñar el cuestionario <i>online</i> para la recogida de la información. Este paso y los dos anteriores sólo se realizarán el año en el que se diseñen los cuestionarios y siempre que éstos necesiten ser revisados.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Cuestionario on-line
5. Obtener el universo de la encuesta de las Bases de Datos de la UAH y revisarlo.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	listados de egresados/as
6. Enviar un correo electrónico informando sobre la apertura del proceso de recogida de información y del plazo establecido para su realización.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Modelo de e-mail
7. Realizar la encuesta a través de la herramienta informática. Los/as egresados/as son encuestados a 1 y 3 años de haber finalizados sus estudios.	Colectivo al que va dirigido la encuesta	
8. Realizar la explotación y análisis de datos recogidos: extraer los datos recopilados, depurar las posibles inconsistencias y obtener los resultados segmentados por titulación y el total de la universidad. Asimismo, se realiza un análisis de la tasa de respuesta, en función de los datos del número de componentes del universo de la encuesta.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
9. Diseñar el modelo de informe que contará con las validaciones oportunas. Este paso sólo se realizará el año en el que se diseñe el modelo de informe y siempre y cuando haya que realizar una modificación de dicho modelo.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
10. Elaborar los informes tanto individuales como por tipo de titulación (grado, máster universitario y doctorado).	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Informes individuales y globales, por grado, master y año de finalización
11. Enviar los informes a los responsables de las titulaciones para que los datos puedan ser analizados en los informes de seguimiento y renovación de la acreditación. (Véanse PM_02 y PM_03)	Unidad de Calidad	• Informes de seguimiento • Autoinforme de Renovación de la Acreditación
12. Presentar y difundir los resultados.	Comunicación y marketing	Informe resumido

Oficina de AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad

Es el servicio universitario de la Universidad de Alcalá encargado de implementar la empleabilidad de toda la comunidad universitaria y promover y acompañar la carrera profesional de estudiantes y egresados/as. La Oficina administra el 'Career Center' para facilitar la inclusión profesional de estudiantes y graduados de la Universidad de Alcalá, con el objetivo de facilitar la integración en el mercado de trabajo de sus titulados, gestiona cursos de formación en competencias profesionales y promueve el desarrollo profesional a lo largo de su carrera profesional. En relación con la orientación profesional pone a disposición de los alumnos interesados tutorías presenciales u online y una gran variedad de talleres. Anualmente se diseña una Plan de Actuación anual que

incluye acciones de orientación profesional para alumnos/as y alumni de Grado, Máster y Doctorado de la UAH.

Procedimiento II: Plan de Actuación de Empleabilidad dirigidas a alumnos/as y alumni

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Estudiar las necesidades de alumnos/as y alumni de grado, máster y doctorado en función de sus demandas y la situación del mercado de trabajo.	Oficina de AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad (OAME)	
2. Diseñar las acciones de formación específicas para los diferentes perfiles.	OAME	Propuesta de Plan de actuación anual
3. Aprobar el plan de actuación anual.	Vicerrectorado con competencias en empleabilidad	Plan de actuación
4. Planificar y difundir la información sobre las acciones de acogida.	OAME	• Página web • Pantallas informativas • Redes sociales • Folletos de difusión
5. Desarrollar las acciones de formación. Se podrá contar con la colaboración de alumni de la UAH que consideren necesarios.	OAME	
6. Evaluar las acciones realizadas.	OAME	Informe de Evaluación
7. Revisar el informe final y extraer conclusiones anuales del programa.	Vicerrectorado con competencias en empleabilidad	Informe anual

6. INDICADORES

Estudio de Inserción Laboral

- Grado de satisfacción con la formación recibida en la titulación
- % de titulados que ha encontrado trabajo en menos de 1 año
- % de titulados que ha encontrado trabajo 3 años
- % de titulados que ha encontrado trabajo relacionado con la titulación

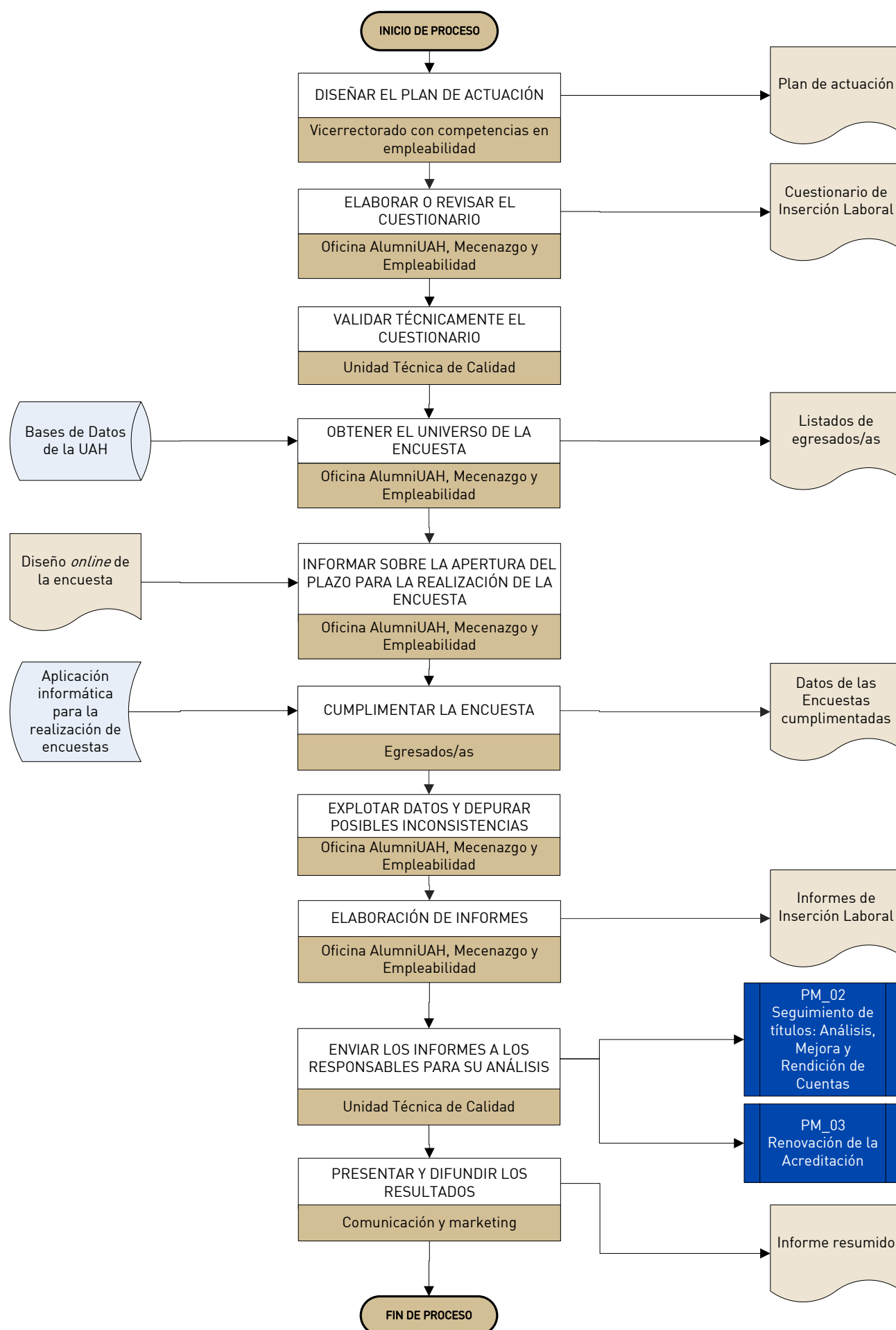
Oficina de AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad

- Nº de alumnos/as participantes en las tutorías
- Nº de alumnos/as participantes en acciones grupales
- Nº de acciones grupales realizadas
- Nivel de satisfacción de las acciones grupales

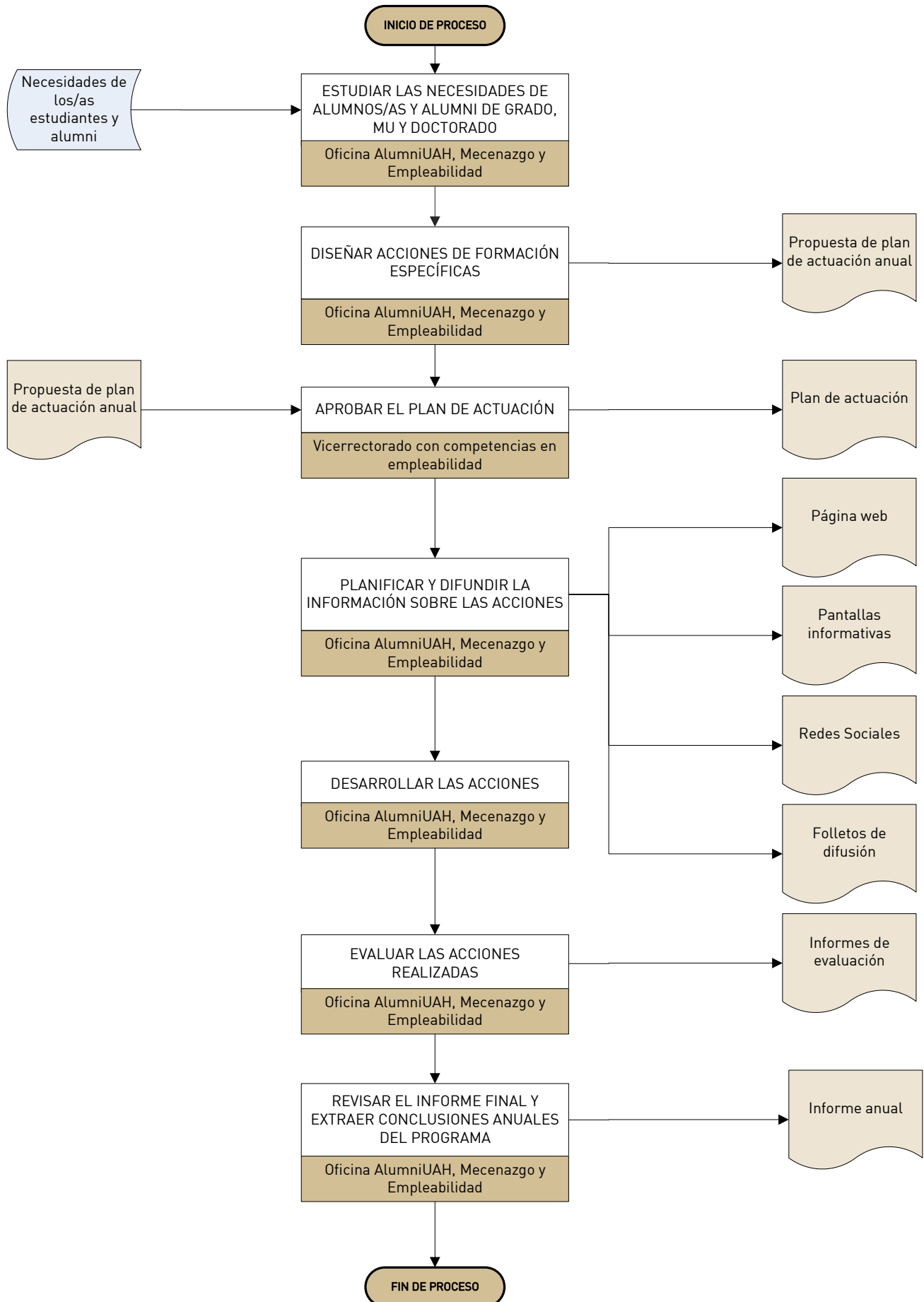
7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

Procedimiento I: Estudio de Inserción Laboral



Procedimiento II: Plan de Actuación de Empleabilidad dirigidas a alumnos/as y alumni



PROCESOS DE APOYO

PA_01 Identificación de necesidades del Personal Docente e Investigador

PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador

PA_03 Evaluación de la actividad docente del Profesorado

PA_04 Promoción del Personal Docente e Investigador

PA_05 Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios

PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos

PA_07 Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)

PA_08 Satisfacción de los grupos de interés

PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6. INDICADORES	3
7. ANEXOS.....	3

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

Determinar para cada curso académico las necesidades de profesorado de las diferentes áreas de conocimiento para garantizar la impartición de la docencia de los estudios oficiales de Grado y Posgrado.

2. ALCANCE

Todas las áreas de conocimiento existentes en la UAH.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Comisión de Personal Docente e Investigador, delegada del Consejo de Gobierno

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Reglamento de Régimen Interno de Consejo de Gobierno
- Reglamento de Régimen Interno de los Departamentos
- Dedicación Docente del Profesorado (texto refundido), aprobado en Consejo de Gobierno de 25 de abril de 2013 y modificado por última vez el 25 de julio de 2019

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Enviar anualmente al Servicio de Personal Docente e Investigador la docencia prevista para cada curso.	• Departamentos • Servicio de Personal Docente e Investigador	Hoja académica
2. Confirmar docencia. Antes de realizar los cálculos al finalizar cada curso, se pide a los departamentos que actualicen la información si ha habido algún cambio en la docencia. Una vez, confirmada la docencia se realiza el cómputo de horas impartidas por cada área de conocimiento y se calculan las horas de dedicación docente de cada profesor.	• Departamentos • Servicio de Personal Docente e Investigador	
3. Calcular el porcentaje de carga docente por áreas de conocimiento.	Servicio de Personal Docente e Investigador	
4. Solicitar desde el Servicio de Personal Docente e Investigador a los Departamentos que establezcan las necesidades de personal para el siguiente curso y analicen si es necesario prorrogar los contratos existentes, si hay que hacer alguna contratación más o si se prevé alguna jubilación o baja de larga duración y, con todo ello, realicen las peticiones que consideren oportunas.	• Departamentos • Servicio de Personal Docente e Investigador	
5. Enviar al Vicerrector/a con competencias en Personal Docente e Investigador todos datos obtenidos, junto con las peticiones de los departamentos, para que lo lleve a la comisión correspondiente.	• Servicio de Personal Docente e Investigador • Vicerrector/a con competencias en Personal Docente e Investigador	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
6. Estudiar la dotación y/o amortización de plazas solicitadas y si se cubren o no las jubilaciones o bajas laborales previstas basándose en todos los cálculos anteriores y, en función entre otros aspectos, del porcentaje de carga de cada área de conocimiento.	Comisión de Personal Docente e Investigador	
7. Acordar la dotación y/o amortización de plazas para curso siguiente.	Comisión de Personal Docente e Investigador	Acta Comisión de Personal Docente e Investigador

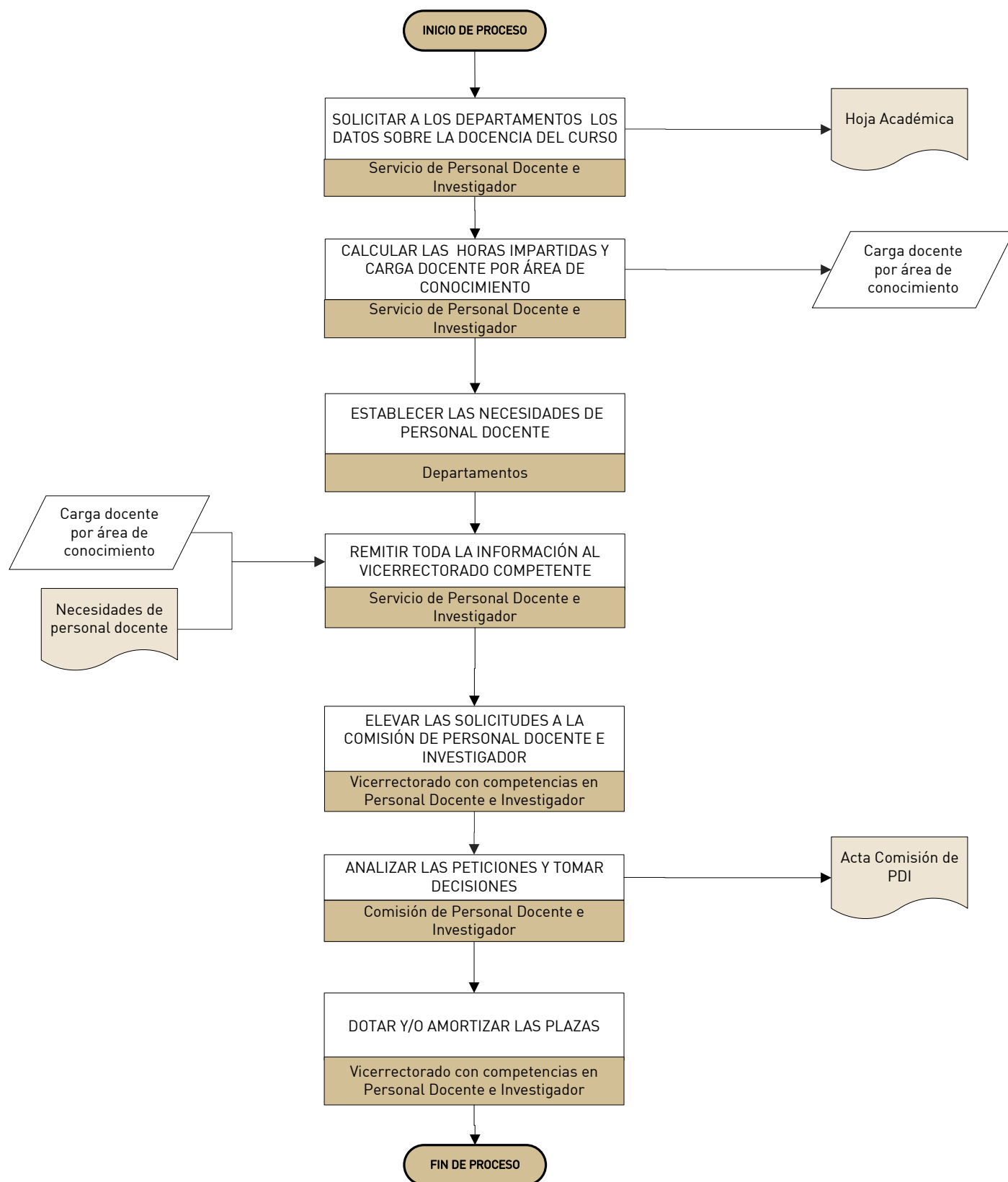
6. INDICADORES

- Carga docente por profesor/a
- % de créditos impartidos por cada cuerpo docente en cada titulación
- % de profesores/as doctores/as en cada titulación
- % de profesores/as acreditados/as en cada titulación
- Número de sexenios por cada cuerpo docente en cada titulación
- Número de quinquenios por cada cuerpo docente en cada titulación

7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	6
7.	ANEXOS	6

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá define las necesidades del Personal Docente e Investigador y lleva a cabo su formación y actualización en metodologías de enseñanza y uso de tecnologías específicas para la docencia y otros tipos de formación adicional.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a los procesos relacionados con la identificación de las necesidades de personal y la formación y actualización del Personal de Docente e Investigador de la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Programa de Formación del Profesorado de la Universidad de Alcalá

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

El Programa de Formación del Profesorado Universitario comprende la oferta de actividades de formación destinadas al Personal Docente e Investigador de la Universidad de Alcalá que se caracterizan por ser espacios de reflexión para la comunidad educativa, que tienen como finalidad profundizar en temas concretos de la práctica docente con dos acciones principales:

- Cursos y talleres de formación en la Universidad de Alcalá
- Programa de Formación en inglés para PDI

Procedimiento I: Cursos

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Realizar un análisis de las necesidades del Personal Docente e Investigador y de las propuestas de cursos de formación recibidas.	Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado o persona en quien delegue	
2. Diseñar el programa de formación inicial y permanente del PDI.	Vicerrectorado con competencias Formación del Profesorado o persona en quien delegue	Plan de Formación del PDI
3. Realizar una oferta mensual de cursos.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
4. Introducir los cursos en la aplicación informática para su gestión.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	
5. Difundir mensualmente las actividades del Programa de Formación por medio del Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado a través de la herramienta "comunica" y el Servicio/Unidad responsable del programa de Formación del PDI a través de los departamentos de la Universidad.	• Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado • Departamentos	
6. Realizar la inscripción. El personal docente interesado deberá realizar una inscripción telemática para los cursos que desee realizar.	Personal Docente e Investigador	Registro de inscripción
7. Revisar las inscripciones y comprobar si cumplen los requisitos (estar contratado/a como PDI por la UAH, no haber superado el límite de cuatro cursos por año y no haberse inscrito tres veces en un mismo curso sin asistir y no justificar dicha inasistencia, en este caso si hubiera mucha demanda pasaría a lista de espera directamente).	Servicio/Unidad responsable del programa de Formación del PDI	
8. Elaborar las hojas de firmas que deberán ser rellenadas en cada una de las sesiones del curso.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	
9. Gestionar toda la documentación relacionada con el pago al profesorado que imparte los cursos. Generar los documentos de pago y enviarlos a los destinatarios que deberán devolverlo al finalizar la actividad. Una vez firmado por los ponentes, enviar la documentación a la firma del Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado y cuando se reciba, a Gestión financiera.	• Servicio responsable del programa de Formación del PDI • Vicerrectorado de Gestión de la Calidad • Gestión financiera	
10. Enviar al Servicio/Unidad responsable del programa de Formación del PDI la hoja de pago antes mencionada y la hoja de firmas de los asistentes a su curso, además deberá responder a una encuesta de autoevaluación sobre el desarrollo del curso.	Ponente	• Hojas de pago • Hojas de firmas • Encuestas de autoevaluación del curso
11. Generar y enviar certificados a la firma. Una vez finalizada la actividad y de acuerdo con las hojas de firmas se emiten los certificados de asistencia y/o aprovechamiento y los certificados para los ponentes que serán enviados a la firma del/la Vicerrector/a con competencias en Formación del Profesorado.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	• Modelo de certificado
12. Firmar los certificados de asistencia y/o aprovechamiento y los certificados para los ponentes.	Vicerrector/a con competencias en Formación del Profesorado	• Certificados firmados
13. Una vez finalizada la formación, informar de que si lo desean pueden contestar una encuesta de satisfacción electrónica. Con la información resultante de la explotación de dicha encuesta se realizará un informe de evaluación para cada profesor/a o ponente y se les enviará para su conocimiento y análisis a cada uno de ellos.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	• Informe de evaluación
14. Elaborar una memoria anual con la información de todos los cursos realizados.	Vicerrectorado con competencias en Formación del	Memoria Anual del Programa de

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
	Profesorado o persona en quien delegue	Formación del Profesorado

El Programa de Formación en inglés del Personal Docente e Investigador de la Universidad de Alcalá ofrece dos tipos de formación:

- Formación por niveles
- Seminario Speaking Skills. Se oferta a los docentes que terminan la Formación por niveles y quieren profundizar las habilidades de comunicación oral o a los docentes que imparten su docencia en inglés.

La formación por niveles está dirigida a todo el Personal Docente e Investigador de la Universidad de Alcalá y se oferta en una convocatoria general.

El seminario Speaking Skills tiene destinatarios específicos y por lo tanto la convocatoria no es abierta.

Procedimiento II: Programa de Formación en inglés para PDI. Formación por niveles

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Ofertar cursos de inglés por niveles, a través del convenio que la Universidad de Alcalá tiene suscrito con el British Council.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	
2. Publicitar el programa de formación en inglés, desde el Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado y, también, desde los Departamentos se hace publicidad del programa de formación en inglés.	• Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado • Departamentos	
3. Realizar inscripción. El profesorado interesado realiza una inscripción y una vez cerrado el periodo de inscripción se conciertan pruebas de nivel con el British Council que agrupará a los/as interesados/as según su nivel de inglés.	• Servicio responsable del programa de Formación del PDI • British Council	
4. Con los resultados de las pruebas de nivel y, teniendo en cuenta la financiación disponible evaluar las inscripciones y los requisitos de los/as solicitantes y valorar el número de grupos que se pueden formar. Si al formar los grupos no se pudieran atender todas las solicitudes por no haber el mínimo de docentes requerido, se generará una lista para el caso de posibles vacantes.	Responsables del Programa de Formación del PDI	
5. Enviar los listados de participantes al British Council para que lo tenga en cuenta en su organización.	Responsables del Programa de Formación del PDI	
6. Implementar el curso. El desarrollo del curso es competencia del British Council que cada trimestre informa del nivel de asistencia de los/as participantes y al final del curso de su nivel de aprovechamiento.	British Council	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
7. Gestionar las bajas y demás incidencias administrativas que surjan a lo largo del desarrollo del curso.	Responsables del Programa de Formación del PDI	
8. Una vez se recibe la información del desarrollo del curso por parte del British Council comprobar que se cumple el nivel exigido de asistencia, calificar como APTOS/AS, si lo cumplen, y emitir los certificados de asistencia o asistencia y aprovechamiento si superan las pruebas oportunas.	Responsables del Programa de Formación del PDI	
9. Emitir y enviar certificados al Servicio/Unidad responsable del programa de Formación del PDI.	British Council	
10. Hacer llegar los certificados a los/as asistentes.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	
11. Complimentar, si lo desean, una encuesta de satisfacción enviada desde el Servicio/Unidad responsable del programa de Formación del PDI.	Todos/as los/as participantes	
12. Elaborar un informe de evaluación del curso con todos los datos recopilados.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	Informe de evaluación del curso
13. Elaborar una memoria anual con la información de todos los cursos realizados.	Vicerrectorado de Gestión con competencias en Formación del Profesorado o persona en quien delegue	Memoria Anual del Programa de Formación del Profesorado

Procedimiento III: Programa de Formación en inglés para PDI. Seminario Speaking Skills

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. En el marco del convenio firmado con el British Council, ofertar, cada curso, el seminario Speaking Skills a los docentes que han finalizado en el curso anterior la formación por niveles y para los/as docentes que desarrollan su actividad docente en inglés, para ello se solicita dicha información a los departamentos.	- Servicio responsable del programa de Formación del PDI - Departamentos	
2. Publicitar el seminario a través de los cauces habituales del Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado y de los departamentos	- Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado - Departamentos	
3. Recepcionar las inscripciones del profesorado interesado y, en función del volumen de interesados/as, elaborar los horarios y comunicárselos al British Council	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	
4. Implementar el seminario. El desarrollo del seminario es competencia del British Council que informará, al	British Council	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
Vicerrectorado de Gestión de la Calidad, de la asistencia de los/as participantes.		
5. Una vez se recibe la información del desarrollo del seminario por parte del British Council, comprobar que se cumple el nivel exigido de asistencia, calificar como APTOS/AS, si lo cumplen, y enviar los datos al British Council para la certificación.	Responsables del Programa de Formación del PDI	
14. Emitir los certificados y enviarlos al Servicio/Unidad responsable del programa de Formación del PDI.	British Council	
15. Hacer llegar los certificados a los/as asistentes.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	
16. Complimentar, si lo desean, una encuesta de satisfacción enviada desde el Servicio/Unidad responsable del programa de Formación del PDI.	Todos/as los/as asistentes	Informes de evaluación de los seminarios
17. Elaborar los informes de evaluación de los seminarios con todos los datos recopilados.	Servicio responsable del programa de Formación del PDI	
18. Elaborar una memoria anual con la información de todos los cursos realizados.	Vicerrectorado con competencias en Formación del Profesorado o persona en quien delegue	Memoria Anual del Programa de Formación del Profesorado

6. INDICADORES

Procedimiento I: Cursos

- N° de docentes de cada titulación que participan en el programa de formación inicial y permanente
- N° cursos ofertados

Procedimiento II: Programa de Formación en inglés para PDI. Formación por niveles

- N° de docentes de cada titulación que participan en el programa de formación de inglés por niveles

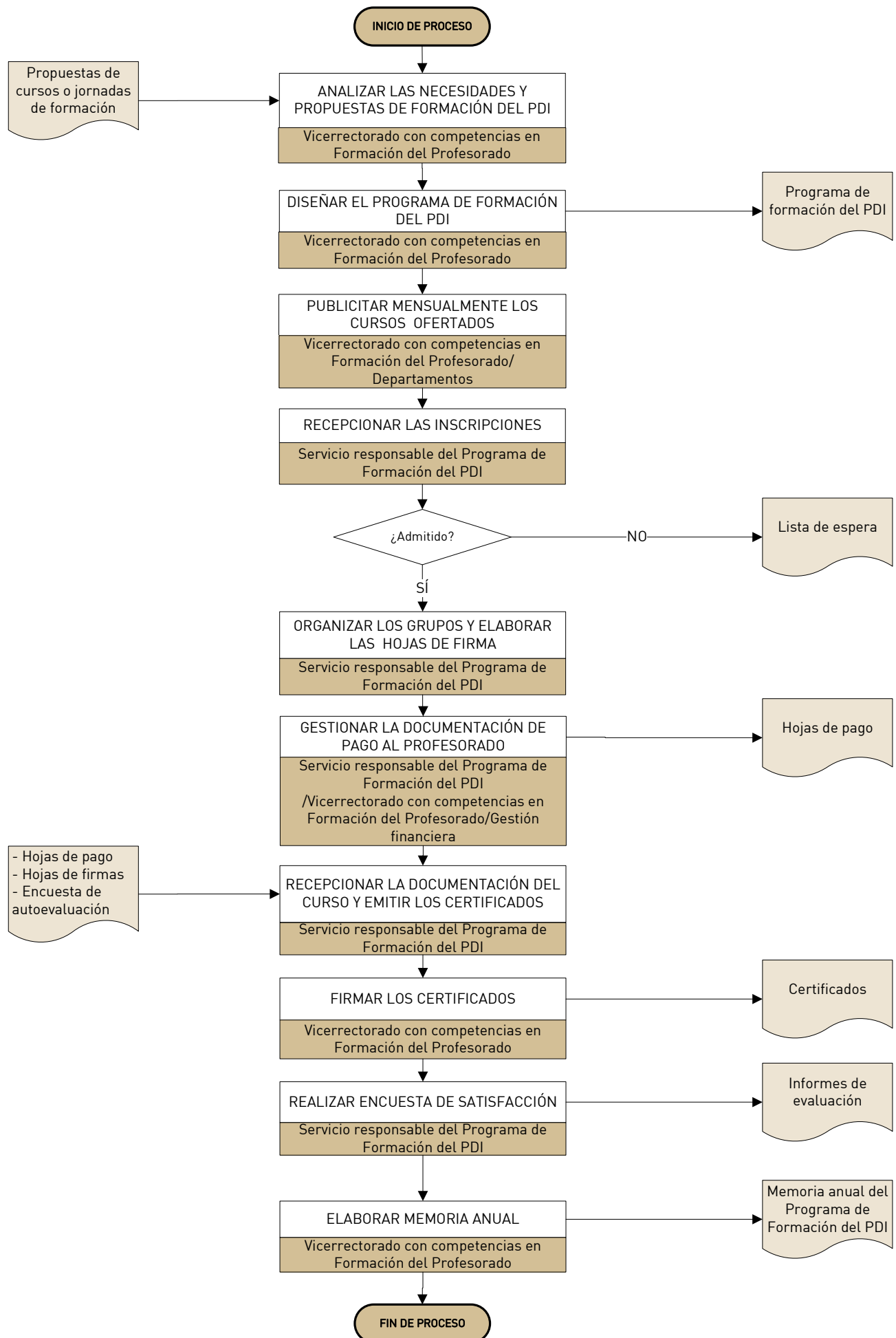
Procedimiento III: Programa de Formación en inglés para PDI. Seminario Speaking Skills

- N° de docentes de cada titulación que participan en cada seminario

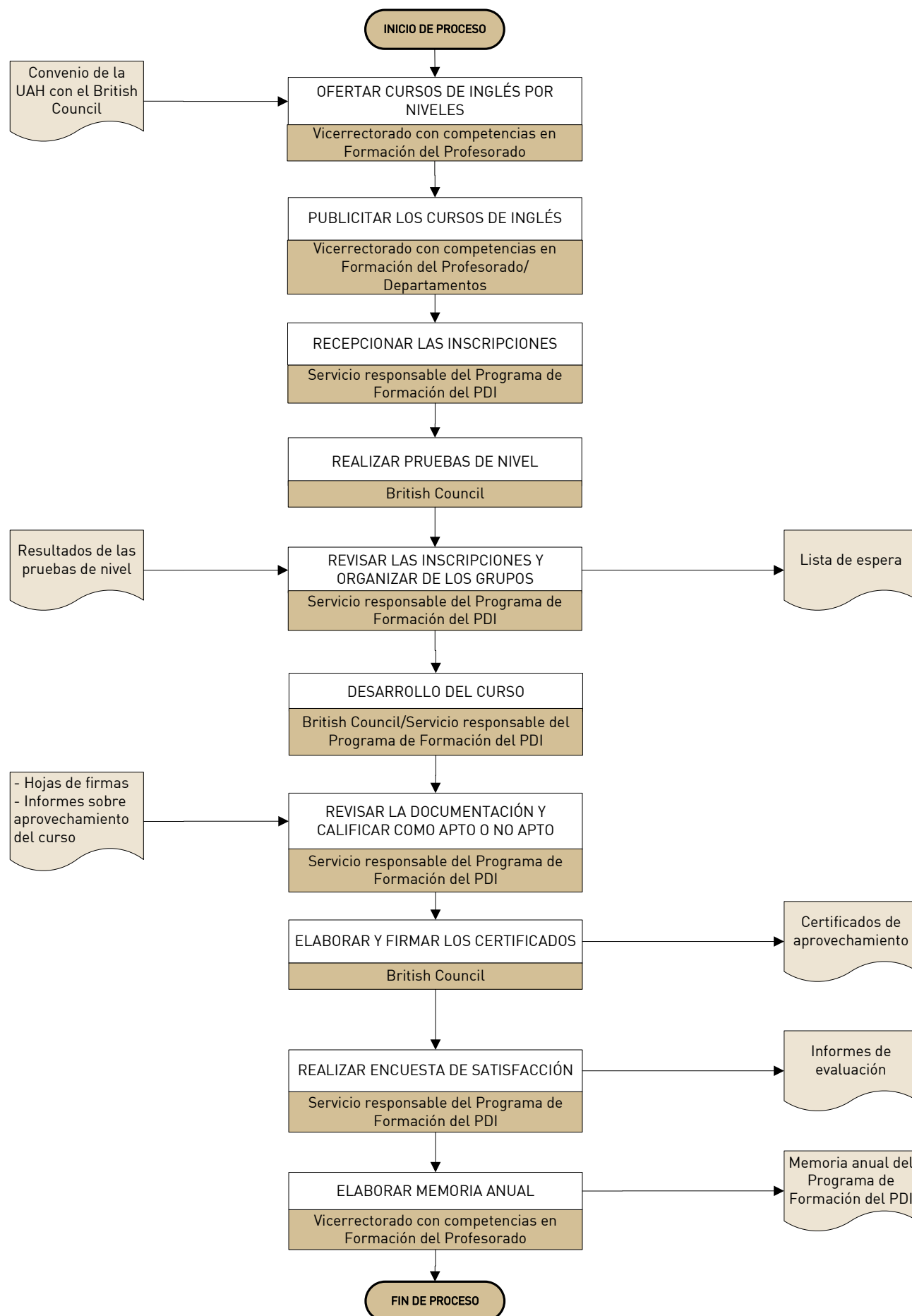
7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

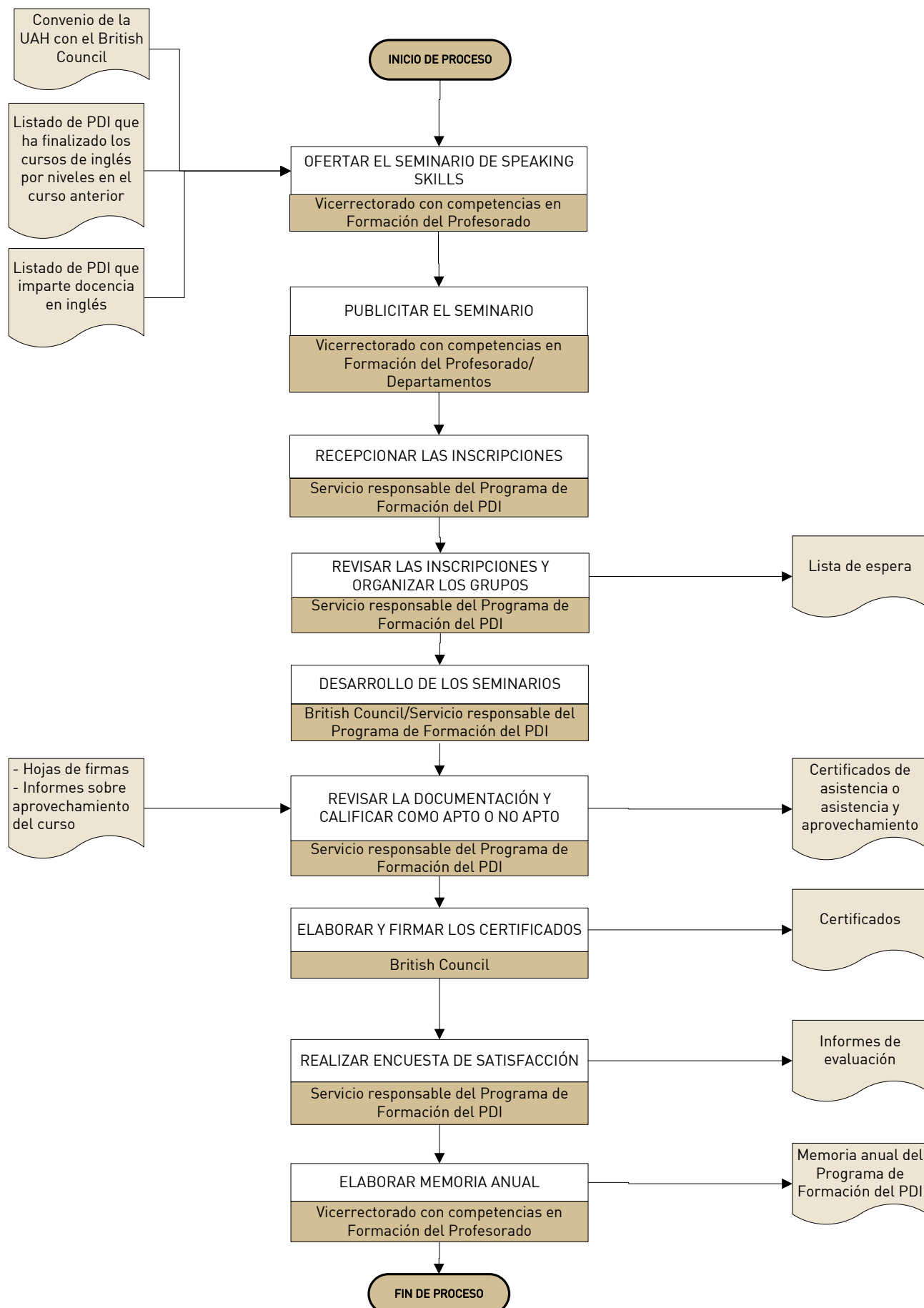
Procedimiento I: Cursos



Procedimiento II: Programa de Formación en inglés para PDI. Formación por niveles



Procedimiento III: Programa de Formación en inglés para PDI. Seminario Speaking Skills



Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6. INDICADORES	6
7. ANEXOS	6

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá realiza la planificación, la gestión y el seguimiento del Programa de Evaluación de la Actividad Docente del profesorado.

2. ALCANCE

Este proceso de evaluación de la actividad docente es común para todo el profesorado universitario de la Universidad de Alcalá, y aplicable siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- Haber impartido docencia en la UAH, al menos en los cinco últimos cursos académicos.
- Haber impartido docencia durante el período evaluado en titulaciones oficiales de grado o Máster.

El primer requisito podrá flexibilizarse si el/la docente demuestra que está en proceso de acreditación o necesita solicitar un tramo de actividad docente (quinquenio) y lleva un mínimo de dos años impartiendo docencia en la UAH.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Calidad del profesorado

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Documento Marco¹: Programa de apoyo para la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario
- Modelo de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado (DOCENTIA) de la UAH²

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

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 en su práctica docente. 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.

Al considerar la evaluación como un proceso holístico e integrador, se requiere la participación de todos los agentes que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje:

- Estudiantado: a través de la encuesta docente
- Profesorado: mediante el informe de autoevaluación
- Responsables académicos/as: a través de informes sobre la actividad docente del profesorado de sus departamentos o de sus centros

¹ Disponible en: <https://www.madrimasd.org/calidad-universitaria/evaluacion-acreditacion-verificacion/docentia/nueva-documentacion>

² <https://gestioncalidad.uah.es/es/calidad-del-profesorado/programa-de-evaluacion-de-la-actividad-docente-del-profesorado-docentia/#documentacion-y-enlaces>

Procedimiento I: Evaluación de la actividad docente del profesorado

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Elaborar, al comienzo de cada curso académico, una convocatoria que defina los aspectos concretos de participación en ese curso y el calendario y abrir un periodo para realizar la solicitud.	Vicerrectorado con competencias en Calidad del profesorado	Convocatoria del Programa de Evaluación del Profesorado
2. Elaborar una convocatoria para entrar a formar parte de la Comisión de evaluación en la que se indicarán los requisitos para ser evaluador/a. (Véase procedimiento II)	Vicerrectorado con competencias en Calidad del profesorado	Convocatoria para formar parte de la Comisión de Evaluación
3. Solicitar la participación en el programa de evaluación, a través de un formulario telemático.	Profesorado de la UAH	
4. Admitir las solicitudes y confirmar a los/as profesores/as su aceptación o no en el programa. Junto a la confirmación de admisión se le envía la guía de ayuda para la cumplimentación del autoinforme.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
5. Mantener reuniones formativas con los/as solicitantes, con anterioridad a la apertura del plazo de cumplimentación del Autoinforme, así como con las personas que forman parte de la Comisión de Evaluación.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
6. Abrir la aplicación para cumplimentar el autoinforme.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
7. Cumplimentar del autoinforme y anexas las evidencias	Profesorado participante	Autoinformes
8. Además del autoinforme, recopilar el resto de la documentación necesaria para realizar la evaluación: • Solicitar a las direcciones de departamento y a los decanatos y direcciones de escuela (responsables académicos/as) los informes del profesorado que participe en la convocatoria. • Recopilar los cuestionarios de estudiantes que se hayan cumplimentado durante el periodo a evaluar, así como toda la información que se requiera y esté disponible en las bases de datos de la universidad.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
9. Establecer subcomisiones de evaluación en función del número de docentes a evaluar y del número de evaluadores/as disponibles, así como su pertenencia a las distintas ramas de conocimiento. Cada docente será evaluado/a por una subcomisión compuesta por un/a evaluador/a perteneciente a su rama de conocimiento y un segundo evaluador/a que podrá ser de otra. Los/as docentes evaluados/as y evaluadores/as podrán pertenecer al mismo departamento, pero no a la misma área de conocimiento. (Véase procedimiento II)	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
10. Una vez recopilada toda la documentación de cada uno de los/as docentes, enviarla a la subcomisión de evaluación que corresponda.	• Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado • Subcomisiones de evaluación	
11. Tras el análisis de los expedientes que correspondan a cada subcomisión, emitir un informe por cada docente.	Subcomisiones de evaluación	Informes provisionales de evaluación

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
12. Refrendar o modificar, en su caso, el informe de resultados de la evaluación de la actividad docente de cada participante.	Comisión de Evaluación	Informes provisionales de evaluación
13. Enviar los informes provisionales al vicerrectorado con competencias para su firma.	Vicerrectorado con competencias en Calidad del profesorado	
14. Enviar mediante registro electrónico el informe de evaluación provisional a cada docente. El/la destinatario/a de cada uno de los informes provisionales será únicamente el/la docente que haya solicitado la evaluación de su actividad docente. Estos informes pueden ser desfavorables, favorables, muy favorables o excelentes.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
15. Presentar las solicitudes de revisión dentro del plazo establecido de 15 días hábiles.	Docentes interesados/as en solicitar una revisión	
16. Recopilar las solicitudes de revisión y enviarlas a la Comisión de Evaluación.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
17. Resolver las solicitudes de revisión, en el plazo máximo establecido de 1 mes lectivo. Contra la resolución, el/la docente solicitante podrá interponer recurso de alzada ante el/la Rector/a en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a su notificación.	Comisión de Evaluación	Resoluciones Definitivas
18. Enviar los informes definitivos al vicerrectorado con competencias para su firma.	Vicerrectorado con competencias en Calidad del profesorado	
19. Enviar mediante registro electrónico el informe de evaluación definitivo a cada docente.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
20. Invitar a los/as profesores/as con resultado Excelentes a formar parte del Programa de Formación como ponente y de la Comisión de Evaluación del programa DOCENTIA.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
21. Elaborar un informe general de resultados y enviarlo a la Agencia Evaluadora.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	Informe general de resultados
22. Difundir anualmente los resultados agregados por departamento, titulación o centro entre la comunidad universitaria, mediante diferentes canales (página web de la UAH, Mi Portal, la memoria de los centros y de los departamentos, etc.) con el objetivo de garantizar la transparencia del proceso.	• Vicerrectorado con competencias en Calidad del profesorado • Juntas de facultad o escuela • Departamentos	• Página web del Programa de Evaluación del Profesorado • Memorias de los centros • Memorias de los departamentos

Procedimiento II: Formación y funcionamiento de la Comisión de Evaluación

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Abrir una convocatoria específica para evaluadores/as del programa.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
2. Analizar las solicitudes recibidas y hacer la selección en función de los siguientes criterios: • Cumplen los requisitos para ser evaluadores • Criterio de paridad • Equilibrio entre las ramas de conocimiento • Representación de todas las figuras contractuales Teniendo en cuenta todo esto y el volumen de solicitudes de evaluación recibidas conformar una Comisión de Evaluación que se elevará para su aprobación a Consejo de Gobierno	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
3. Aprobar la Comisión de Evaluación.	Consejo de Gobierno	Acta de Consejo de Gobierno
4. Publicar la composición de la Comisión de Evaluación.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	Página web del Vicerrectorado con competencias en Calidad del profesorado
5. Una vez aprobada la Comisión de Evaluación, proporcionar formación a todos/as sus miembros sobre el Programa de Evaluación de la Actividad Docente, su funcionamiento, los criterios y la metodología.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
6. En función del número de expedientes y las ramas de conocimiento de los docentes evaluados, realizar la asignación de expedientes a las distintas subcomisiones, siempre teniendo en cuenta que haya un/a profesor/a de la rama de conocimiento del docente evaluado, pudiendo ser del mismo departamento, pero no de la misma área de conocimiento, y otro/a que podrá ser de otra rama de conocimiento. La Comisión de Evaluación trabajará en subcomisiones formadas por dos evaluadores/as que realizarán una evaluación por pares.	Unidad responsable del Programa de Evaluación del Profesorado	
7. Comunicar a la coordinación del programa, en el plazo establecido, si existe algún conflicto de intereses con los/as docentes que se les han asignado.	Evaluadores/as	
8. Evaluar los expedientes. Los/as dos evaluadores/as de una subcomisión examinarán por separado todos los expedientes que les han sido asignados, después deberán poner en común sus valoraciones y llegar a un consenso; si no llegaran a dicho consenso o la diferencia entre las valoraciones de ambos fuera superior a 10 puntos, la coordinación del Programa de Evaluación nombrará un/a tercer/a evaluador/a para esa subcomisión. Si la diferencia es inferior a 10 puntos, se hará un reajuste.	Subcomisiones de Evaluación	• Informes justificados consensuados • Actas de las reuniones
9. Refrendar o, en su caso, modificar los informes	Comisión de Evaluación en pleno	Informes de evaluación provisionales
10. Una vez enviados los informes provisionales, presentar solicitud de revisión dentro del plazo establecido de 15 días hábiles.	Docentes interesados/as en solicitar una revisión	Solicitudes de revisión
11. Resolver las solicitudes de revisión, en el plazo establecido en la normativa vigente. Contra la resolución, el/la docente solicitante podrá interponer recurso de alzada ante el/la Rector/a en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a su notificación.	Comisión de Evaluación	Resoluciones Definitivas

6. INDICADORES

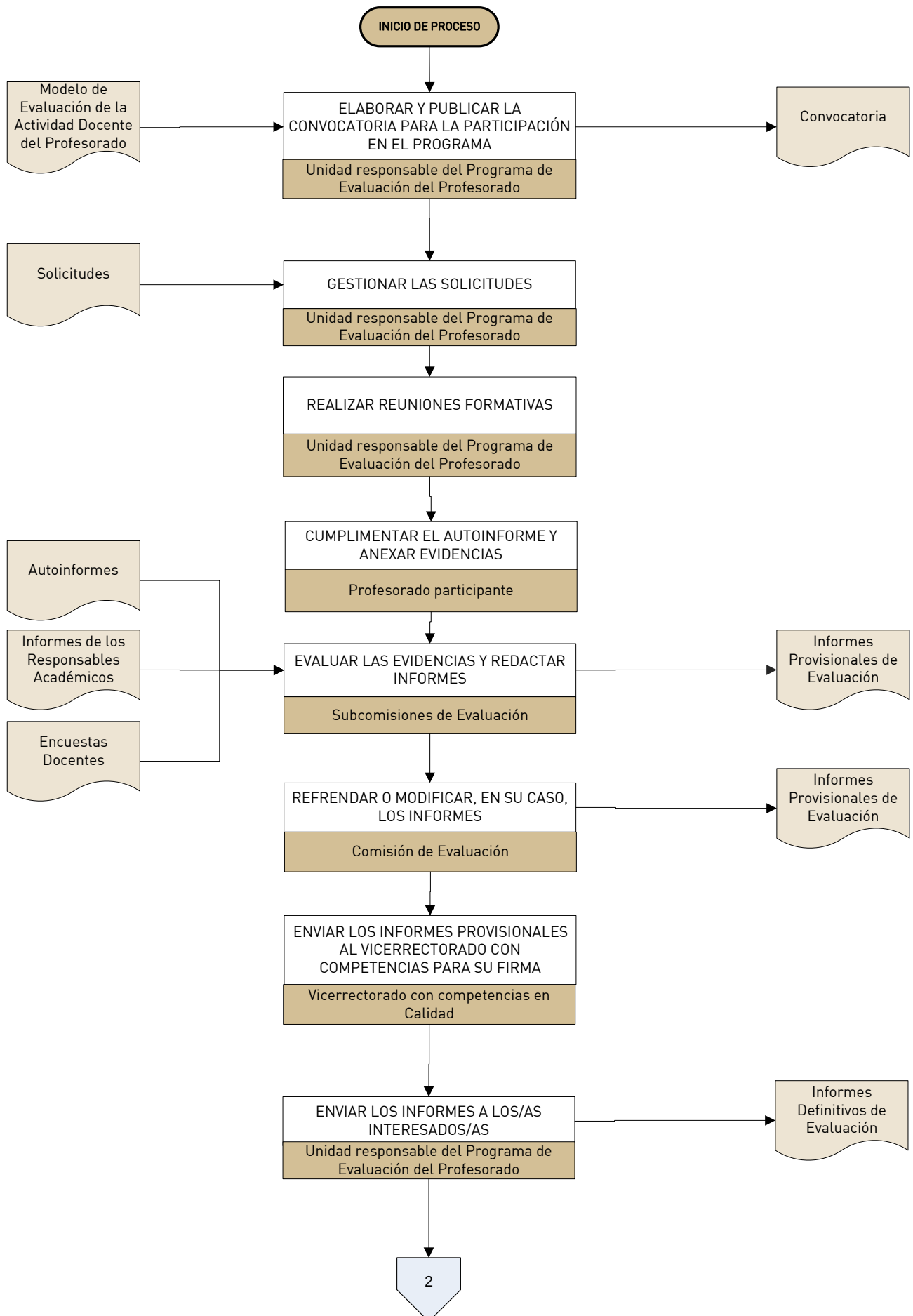
- N° de docentes evaluados/as en la convocatoria
- N° de docentes evaluados/as por titulación y calificación obtenida

7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

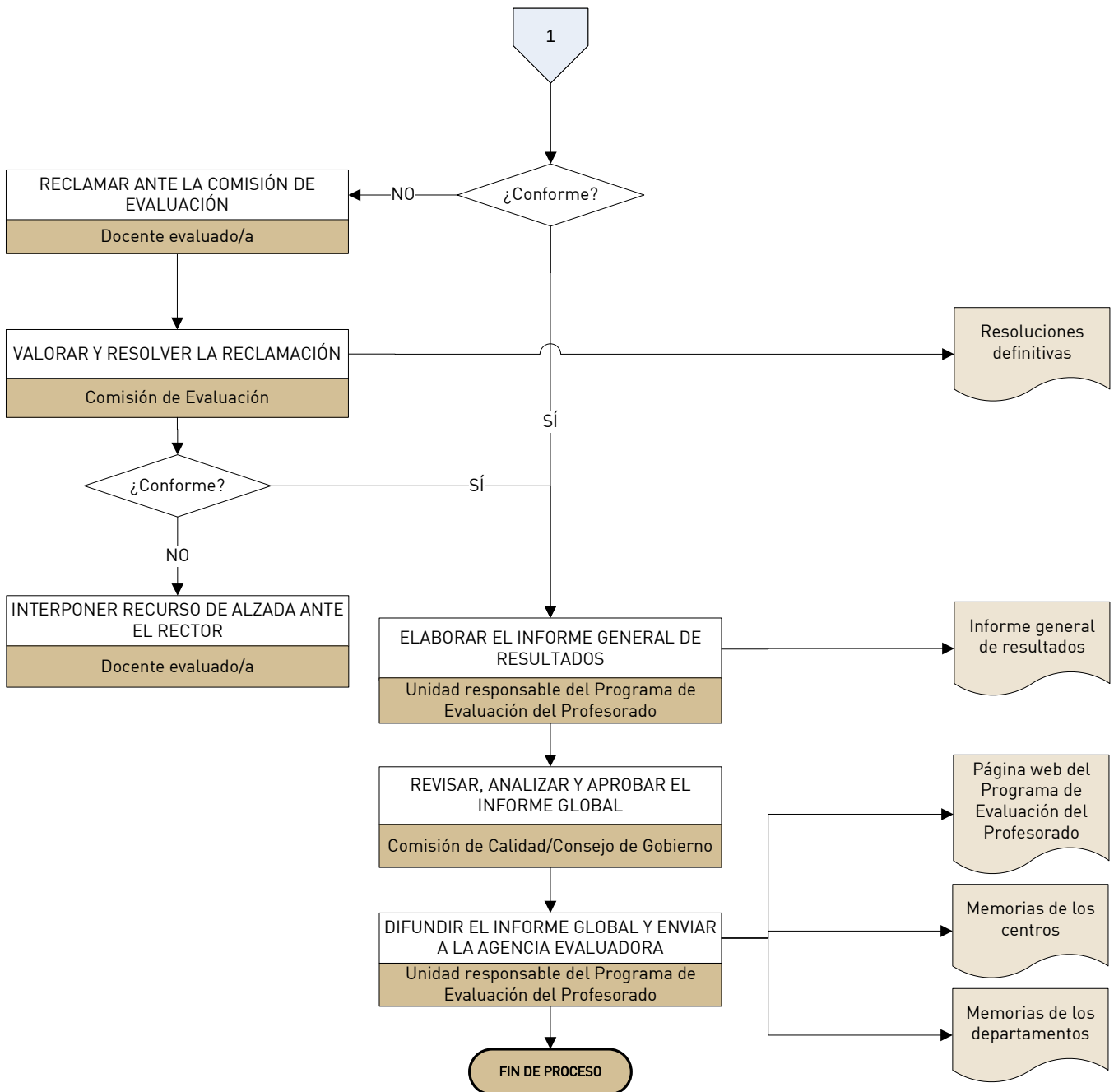
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PROFESORADO

Procedimiento I: Evaluación de la actividad docente del profesorado



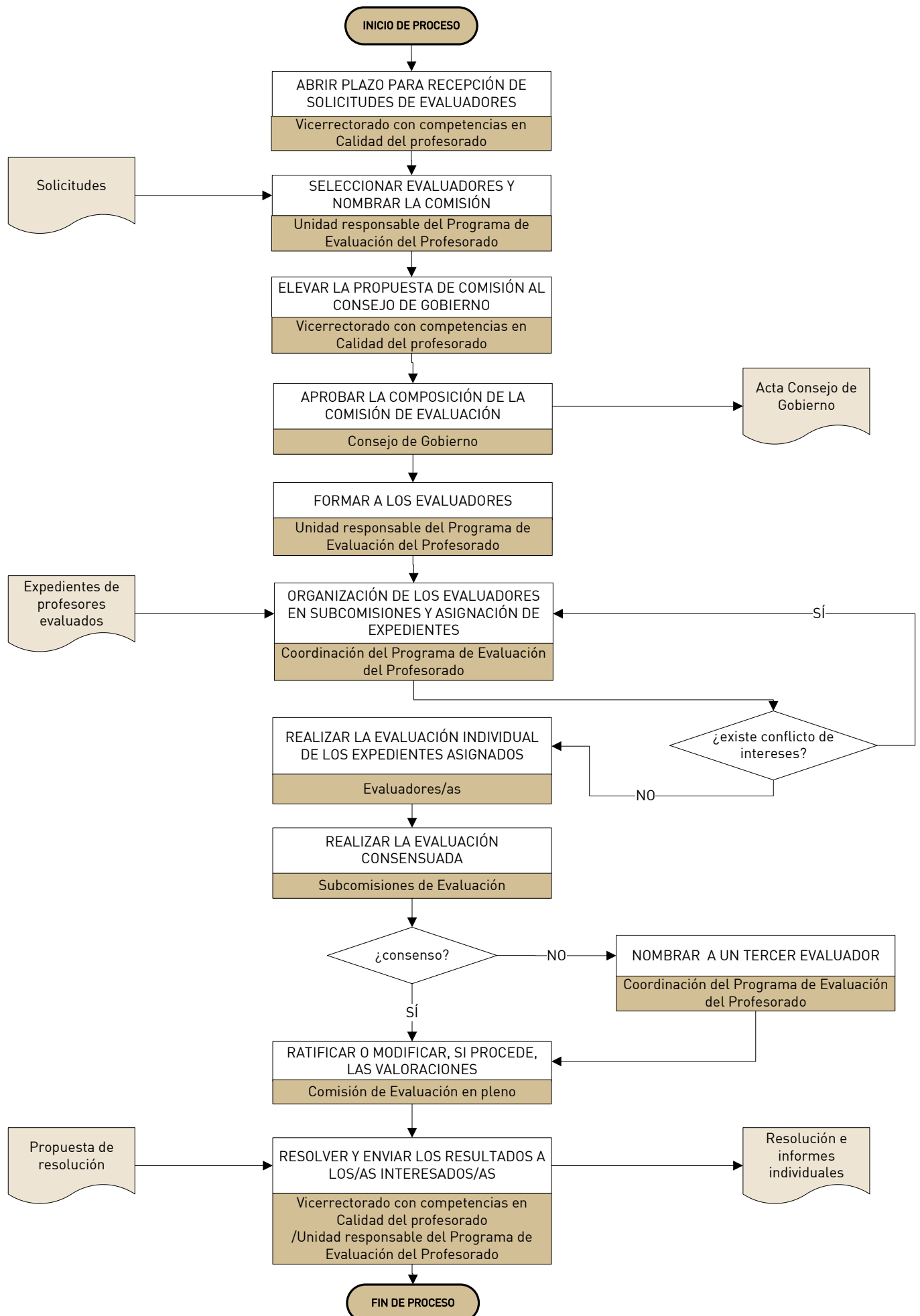
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PROFESORADO

Procedimiento I: Evaluación de la actividad docente del profesorado



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PROFESORADO

Procedimiento II: Formación y funcionamiento de la Comisión de Evaluación



Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6. INDICADORES	3
7. ANEXOS	4

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer un mecanismo de seguimiento permanente de la actividad docente del profesorado, reconocimiento de méritos conseguidos y los procesos de promoción existentes.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los procesos relacionados directamente con la promoción del Personal de los Cuerpos Docentes y contratado de la Universidad de Alcalá y aquellas actividades conducentes a retener y afianzar el talento investigador.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Personal Docente e Investigador

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Modelo Educativo de la UAH
- Reglamento de Régimen Interno de Consejo de Gobierno
- Reglamento de Régimen Interno de los Departamentos
- Plan de Promoción del Profesorado de la UAH, vigente
- Plan de Retención del Talento Investigador de la UAH, vigente

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

Procedimiento I: Plan de promoción de la UAH

Los planes de Promoción están dirigidos al profesorado Titular de Universidad, Contratado Doctor, Titular de Universidad Interino, Contratado Doctor Interino, Profesores Visitantes y a los/as Profesores/as Ayudantes Doctores/as de la Universidad de Alcalá, con dedicación a tiempo completo, que hayan obtenido la acreditación correspondiente a la plaza a la que deseen promocionar/estabilizar.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Realizar y publicar la convocatoria del Plan de Promoción del año que corresponda	• Vicerrectorado con competencias en Personal Docente e Investigador	Plan de Promoción del año que corresponda
2. Presentar solicitudes. El profesorado interesado y que cumpla los requisitos establecidos en la convocatoria podrá presentar, en el plazo que figure en la convocatoria, una solicitud dirigida al/la Rector/a, junto con la documentación que certifique la acreditación para el cuerpo docente correspondiente	Profesorado interesado	
3. Remitir las solicitudes al Vicerrectorado con competencias en personal docente	El/la Rector/a	
4. Solicitar informe preceptivo al departamento correspondiente. El informe deberá ser motivado y no tendrá carácter vinculante	Vicerrector/a con competencias en	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
	Personal Docente e Investigador	
5. Emitir dicho informe en el plazo establecido en la convocatoria	Departamento correspondiente	
6. Resolver las solicitudes de promoción/estabilización. En el caso de que se estimen favorablemente más solicitudes que el número de plazas disponibles, se elaborará un listado priorizando los/as candidatos/as de acuerdo con los criterios establecidos en la convocatoria	Comisión de Personal Docente e Investigador	Acta de la Comisión de Personal Docente e Investigador

Procedimiento II: Plan para la retención del talento investigador

El objetivo del Plan para la Retención de Talento Investigador es incentivar la incorporación a la Universidad de Alcalá de personal investigador posdoctoral que ha participado en convocatorias financiadas por entidades externas o en el Programa Propio de Investigación de la UAH.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Elaborar y publicar la convocatoria del Plan de Retención del Talento Investigador	Vicerrectorado con competencias en Personal Docente e Investigador	Plan de Retención del Talento Investigador vigente
2. Presentar solicitudes. Los/as investigadores/as interesados/as y que cumplan los requisitos establecidos en la convocatoria, deberán presentar solicitud dirigida al/la Vicerrector/a con competencias en personal docente, acompañada de la documentación requerida en la convocatoria	Personal investigador interesado	
3. Subsanan, si fuera necesario, cualquier falta de documentación dentro del plazo que determine la normativa vigente	Personal investigador interesado	
4. Solicitar informe preceptivo a la Comisión de Investigación de las solicitudes admitidas. El informe, que deberá ser motivado, no tendrá carácter vinculante	Vicerrector/a con competencias en Personal Docente e Investigador	
5. Emitir dicho informe y remitirlo al vicerrectorado con competencias en Personal Docente e Investigador	Comisión de Investigación correspondiente	
6. Resolver las solicitudes. La resolución corresponderá a la Comisión de Personal Docente e Investigador, en el ejercicio de las competencias delegadas por el Consejo de Gobierno	Comisión de Personal Docente e Investigador	Acta de la Comisión de Personal Docente e Investigador

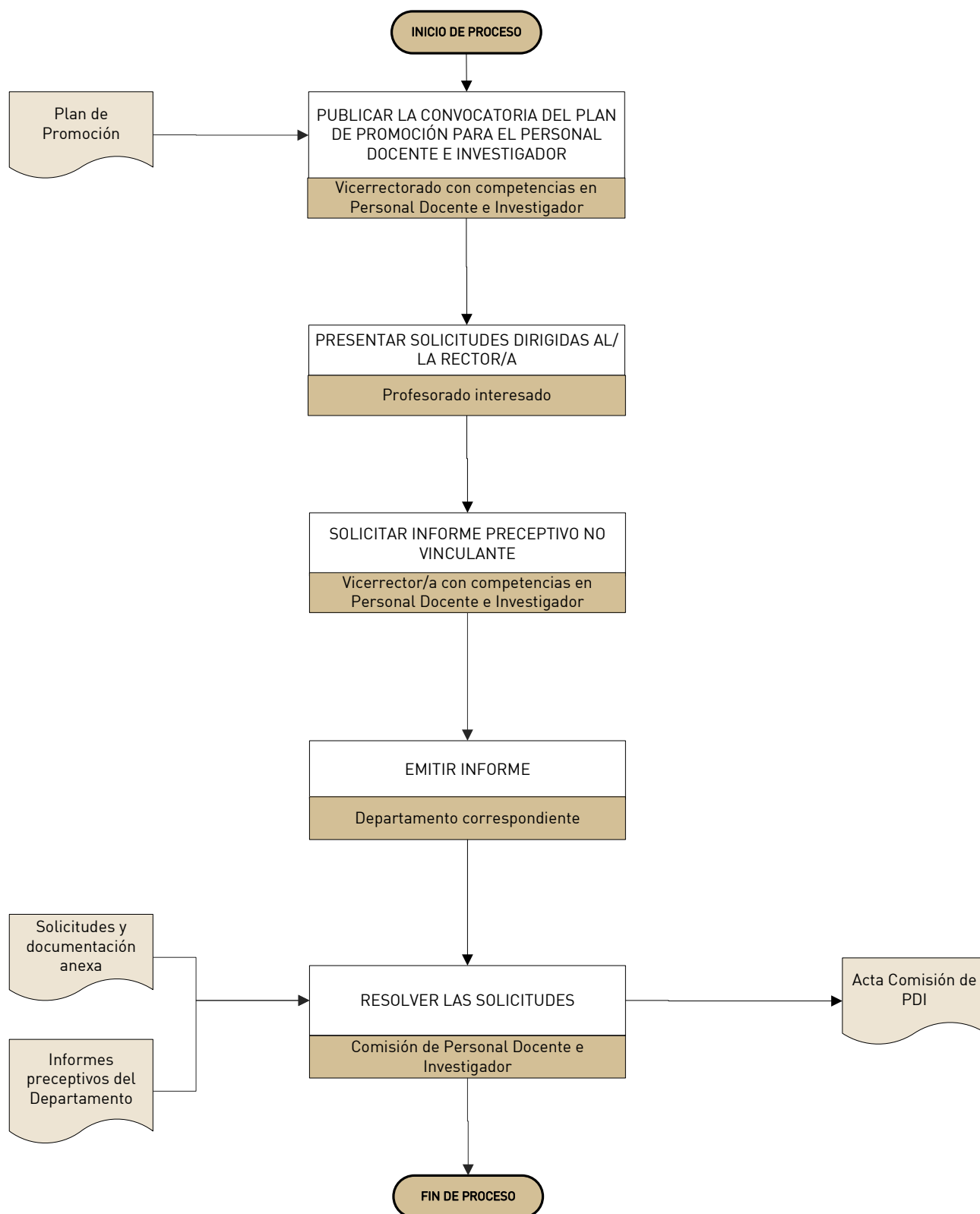
6. INDICADORES

- Número de profesores/as por cada cuerpo docente y por titulación
- Número de profesores/as doctores/as y no doctores
- Número de profesores/as acreditados/as

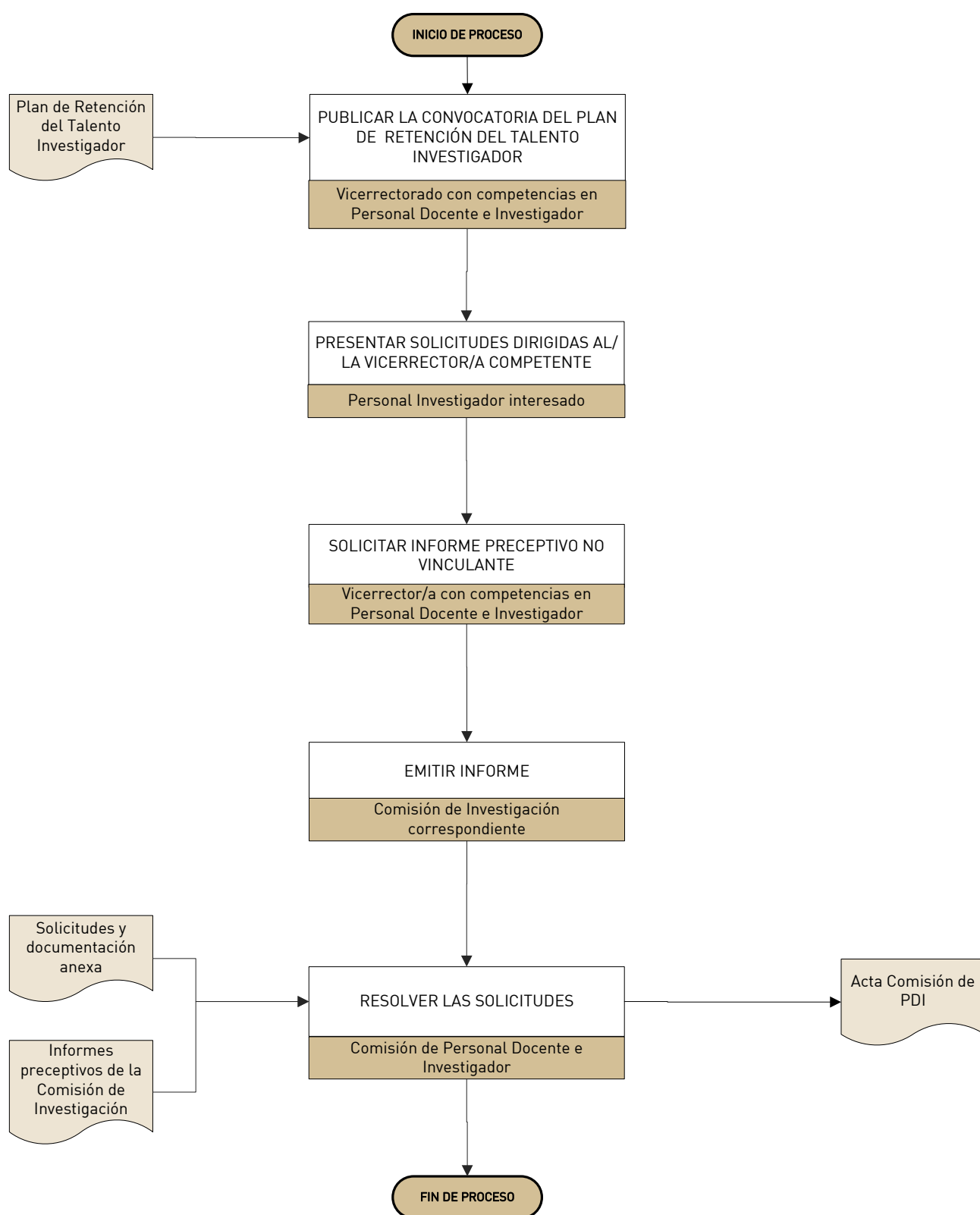
7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

Procedimiento I: Plan de promoción de la UAH



Procedimiento II: Plan para la retención del talento investigador



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	5
7.	ANEXOS	5

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es la descripción del proceso a desarrollar para la selección de personal de administración y servicios (Procedimiento I) y para la provisión de plazas de personal funcionario de administración y servicios (Procedimiento II).

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable al personal de Administración y Servicios de la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Gerencia de la UAH

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Decreto 221/2003, de 23 de octubre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Alcalá, modificados por Decreto 18/2012, de 26 de enero
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Il Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid
- Il Acuerdo de condiciones de trabajo del personal funcionario de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública modificada por la Ley 23/1988, de 28 de julio;
- Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles del Estado
- Manual del SGC.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

Procedimiento I: Convocatoria de Pruebas Selectivas para Personal de Administración y Servicios

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Tomar la decisión de convocar plazas asociadas a una oferta de empleo	Gerencia	
2. Solicitar una propuesta de programa y ejercicios a la unidad vertical responsable.	Gerencia	Escrito de solicitud de propuesta de temarios

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
		y/o ejercicios, en su caso.
3. Confeccionar una propuesta de programa y ejercicios	Unidad o unidades involucradas	Propuesta de programa y ejercicios
4. Elaborar el borrador de la convocatoria	Gerencia	Borrador de la convocatoria
5. Iniciar proceso de negociación con los órganos de representación del personal de Administración y Servicios	- Gerencia - Comité de Empresa y/o Junta de Personal	
6. Solicitar un informe a la Junta de Personal o al Comité de Empresa, según corresponda.	Gerencia	Escrito de petición de informe
7. Emitir informe solicitado por la Gerencia	Junta de Personal o Comité de Empresa	Informe
8. Elaborar y firmar el texto definitivo de la convocatoria	Gerencia	Resolución que contiene el texto de la Convocatoria
9. Publicar la convocatoria por los medios establecidos en la normativa vigente	Servicio de Planificación y Gestión del PAS	Texto en el BOE, BOCM o página web
10. Presentar solicitud de participación en las pruebas selectivas, en el plazo y lugares establecidos en la convocatoria y adjuntar la documentación requerida en la misma.	El/a interesado/a	Solicitud y documentación aportada
11. Dictar resolución declarando aprobadas las listas provisionales de las personas admitidas y excluidas indicando las causas de su exclusión.	Gerencia	Resolución de la Gerencia
12. Publicar las listas provisionales de admitidos/as y excluidos/as.	Servicio de Planificación y Gestión del PAS	
13. Proceder a la subsanación del defecto de la no inclusión o exclusión en las listas, analizando la documentación aportada por los/as interesados/as	Gerencia	Solicitud y documentación aportada por los/as interesados/as
14. Dictar resolución declarando las listas definitivas de personas admitidas y excluidas	Gerencia	Resolución de la Gerencia
15. Publicar la Resolución de las listas provisionales de admitidos/as y excluidos/as.	Servicio de Planificación y Gestión del PAS	
16. Designar al tribunal	Gerencia	Resolución de nombramiento
17. Constituir el tribunal de selección siguiendo la normativa vigente.	Tribunal de selección	Comunicaciones de convocatoria de reunión a través del/a Secretario/a
18. Desarrollar el proceso selectivo con la realización de los ejercicios y publicar las calificaciones provisionales	Tribunal de selección	Acuerdo del Tribunal con la publicación provisional de las calificaciones de los ejercicios
19. Resolver las reclamaciones contra el Acuerdo de las calificaciones provisionales de los ejercicios y publicar la relación definitiva de aprobados/as	- Tribunal de selección - Servicio de Planificación y Gestión del PAS	Acuerdo del Tribunal con la publicación definitiva de las calificaciones
20. Valorar méritos, si así lo indica la convocatoria, conforme a los criterios y la baremación establecidos en la misma y publicar la relación provisional de puntuaciones de méritos	Tribunal de selección	Acuerdo del Tribunal con la publicación

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
		provisional de la valoración de méritos
21. Resolver reclamaciones contra el Acuerdo de la valoración provisional de méritos y publicar valoración definitiva de méritos	• Tribunal de selección • Servicio de Planificación y Gestión del PAS	Acuerdo del Tribunal con la publicación definitiva de la valoración de méritos
22. Publicar la relación definitiva con las personas que superan el proceso selectivo	• Tribunal de selección • Servicio de Planificación y Gestión del PAS	Acuerdo del Tribunal por el que se publica la relación definitiva de personas que superan el proceso selectivo
23. Dictar la resolución por la que se resuelve el proceso selectivo	Gerencia	Resolución de la Gerencia
24. Publicar los resultados del proceso selectivo donde proceda	Servicio de Planificación y Gestión del PAS	Texto en el BOE, BOCM o página web
25. Firmar los nombramientos y/o contratos	Gerencia El/a interesado/a	• Documento de Registro de Central de Personal • Contrato de trabajo o nombramiento de funcionario/a

Procedimiento II: Convocatoria de Concurso de Méritos para Personal Funcionario

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Determinar las plazas que se van a ofertar	Gerencia	
2. Confeccionar un borrador de la convocatoria.	Gerencia	Borrador de la convocatoria
3. Iniciar proceso de negociación con el órgano de representación del PAS Funcionario	• Gerencia • Junta de Personal de PAS Funcionario	
4. Solicitar un informe a la Junta de Personal	Gerencia	Escrito de petición de informe
5. Emitir informe solicitado por la Gerencia y designar a los representantes de las secciones sindicales en la Comisión de Valoración	Junta de Personal	Informe
6. Elaborar y firmar el texto definitivo de la convocatoria	Gerencia	Resolución que contiene el texto de la Convocatoria
7. Publicar la convocatoria por los medios establecidos en la normativa vigente	Gerencia	Texto en el BOE, BOCM o página web
8. Presentar solicitud de participación en el plazo y lugares establecidos en la convocatoria y adjuntar la documentación requerida en la misma.	El/a interesado/a	Solicitud y documentación aportada
9. Dictar resolución declarando aprobadas las listas provisionales de las personas admitidas y excluidas indicando las causas de su exclusión.	Gerencia	Resolución de la Gerencia

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
10. Publicar las listas provisionales de admitidos/as y excluidos/as.	Servicio de Planificación y Gestión del PAS	
11. Proceder a la subsanación del defecto de la no inclusión o exclusión en las listas, analizando la documentación aportada por los/as interesados/as	Gerencia	Solicitud y documentación aportada por los/as interesados/as
12. Dictar resolución declarando las listas definitivas de personas admitidas y excluidas	Gerencia	Resolución de la Gerencia
13. Publicar la Resolución de las listas definitivas de personas admitidas y excluidas.	Servicio de Planificación y Gestión del PAS	
14. Designar la Comisión de Valoración	Gerencia	Resolución de nombramiento
15. Constituir la Comisión de Valoración, siguiendo la normativa vigente.	Comisión de Valoración	Comunicaciones de convocatoria de reunión a través del/a Secretario/a por indicación de la Presidencia
16. Valorar las solicitudes y elaborar una propuesta de adjudicación provisional	Comisión de Valoración	Acuerdo de la Comisión de Valoración por el que se publica la propuesta provisional de plazas
17. Publicar la propuesta de adjudicación provisional de plazas	- Comisión de Valoración - Servicio de Planificación y Gestión del PAS	
18. Resolver las reclamaciones que pudieran presentarse en el plazo establecido, y publicar la adjudicación definitiva de las plazas	Comisión de Valoración	Acuerdo de la Comisión de Valoración por el que se publica la propuesta definitiva de plazas
19. Dictar la resolución que resuelve el proceso de adjudicación de destinos	Gerencia	Resolución de Gerencia que resuelve el proceso

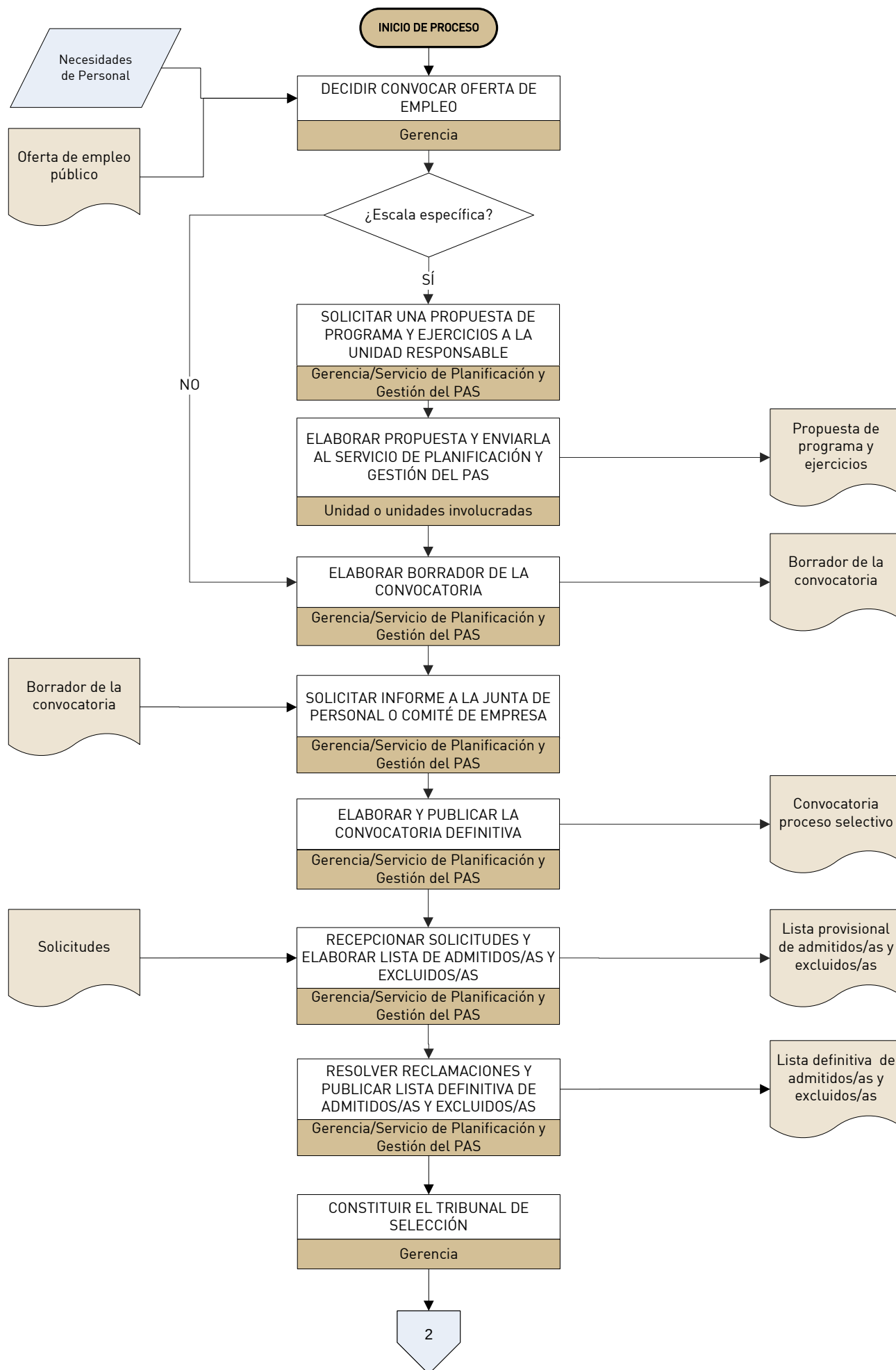
6. INDICADORES

No procede

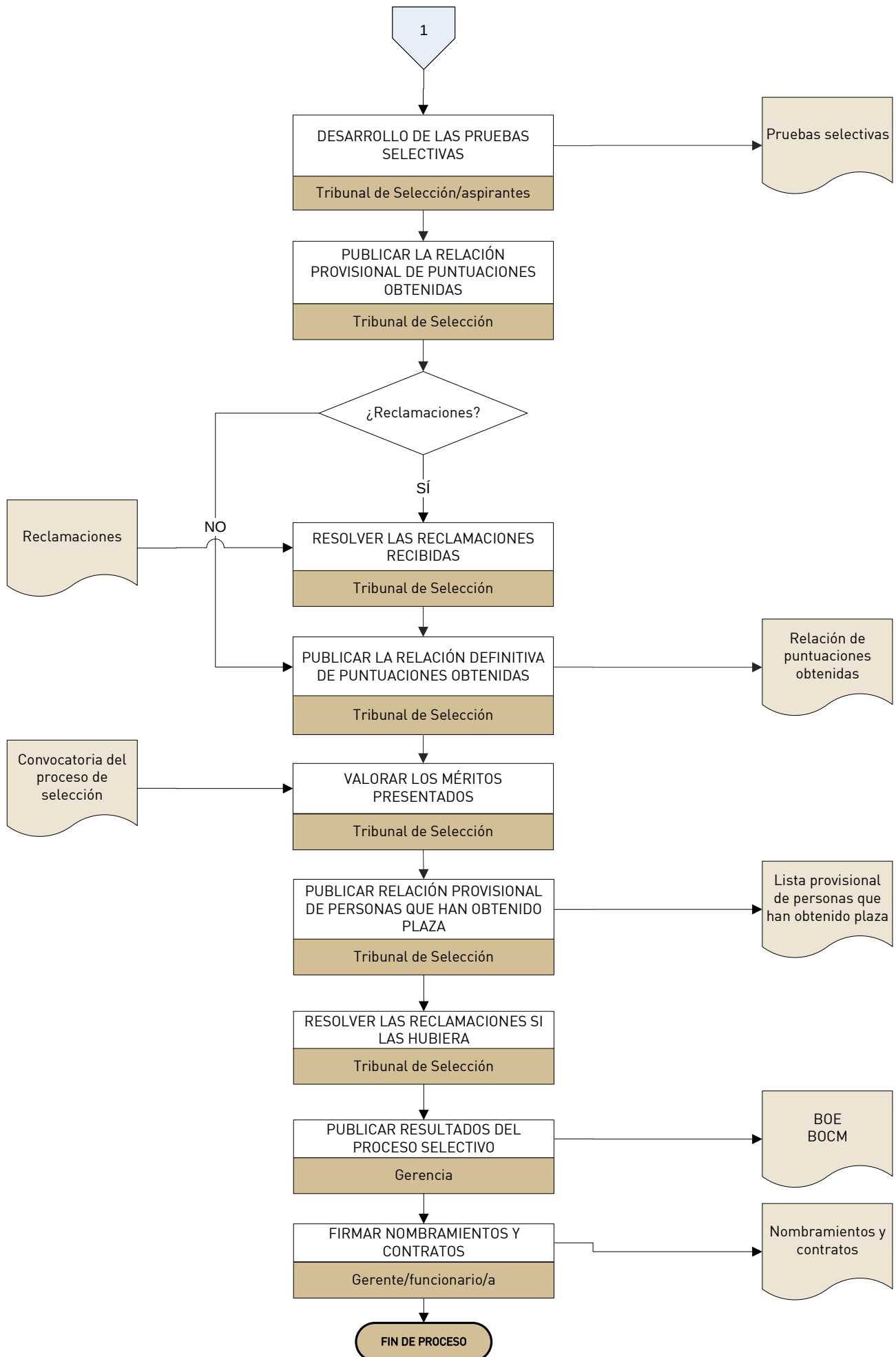
7. ANEXOS

Anexo I: Flujogramas

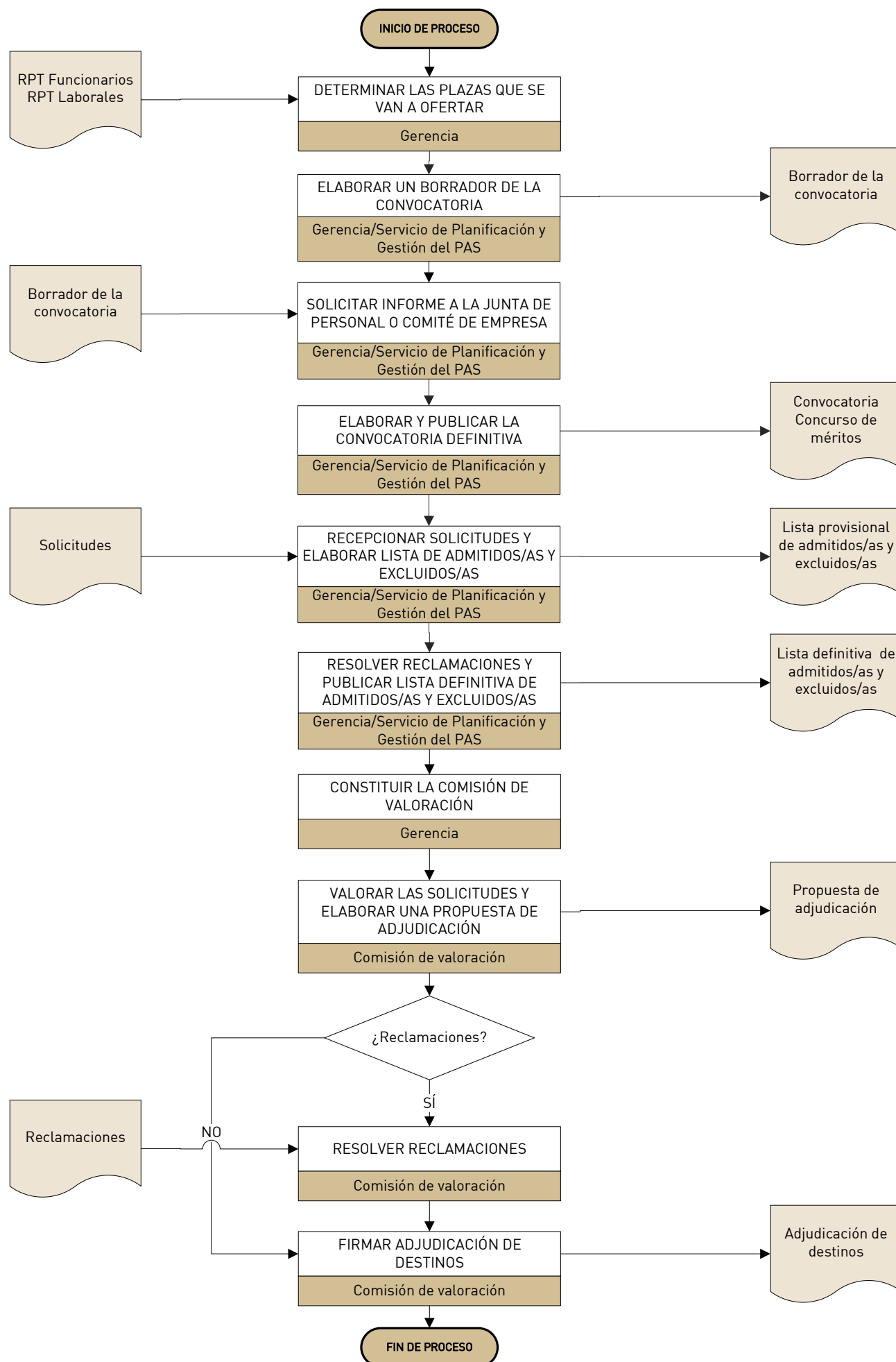
Procedimiento I: Convocatoria de Pruebas Selectivas para Personal de Administración y Servicios



Procedimiento I: Convocatoria de Pruebas Selectivas para Personal de Administración y Servicios



Procedimiento II: Convocatoria de Concurso de Méritos para Personal Funcionario



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	5
7.	ANEXOS	5

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá realiza las actividades relacionadas con la planificación, gestión y mejora de los recursos materiales y tecnológicos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas que se imparten en sus centros.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los centros/titulaciones de la Universidad de Alcalá en relación con los siguientes aspectos:

- Definir las necesidades de recursos relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones de las que el centro es responsable.
- Analizar y presentar las necesidades de prestación de nuevos servicios universitarios en relación con las necesidades de las titulaciones.
- Proponer mejoras a los servicios que se prestan, para que estos se adapten a las nuevas necesidades y expectativas de las titulaciones y de los grupos de interés.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que correspondan y a los distintos grupos de interés

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Servicio de Contratación, Compras y Patrimonio (secciones de Compras e Inventario)
Oficina Tecnológica y de Equipamiento
Servicios Informáticos

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 1098/01 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de Administraciones Públicas.
- Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.
- Instrucción de Contratos Menores, informada en Consejo de Gobierno de 13 de diciembre de 2018
- Normativa de Gestión Económica y Presupuestaria (aprobada por Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2009 y ratificada por Consejo Social el 6 de febrero de 2009)

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento I: Gestión de Recursos Materiales

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Antes de finalizar el curso y apoyándose en el análisis realizado a través del procedimiento de seguimiento interno, identificar las necesidades de recursos materiales para el desarrollo de las enseñanzas a impartir en su centro/título y la vía adecuada para su financiación, propia o a petición de ayuda. En el caso de que en un mismo edificio coexistan varios centros con distintas titulaciones se realiza una coordinación entre los distintos equipos.	Equipo de dirección del centro/título	Informe de seguimiento interno y plan de mejoras
2. Cumplimentar un formulario genérico de solicitud de material, según sus necesidades: <u>Material fungible</u> : la unidad peticionaria envía la solicitud directamente a las empresas adjudicatarias de ese suministro, por ejemplo, material de oficina, papel, etc. En caso de otro material fungible no adjudicado la unidad peticionaria tramitará un contrato menor. <u>Mobiliario incluido en contratos adjudicados gestionados por la Sección de compras</u> : la unidad peticionaria envía la solicitud a la Sección de Compras, quien lo gestiona a cargo del presupuesto de la unidad peticionaria o al suyo propio, según el caso. <u>Otro mobiliario</u> no incluido en el punto anterior: la unidad peticionaria realiza un contrato menor o mayor según la cuantía. Si el objeto a suministrar es de uso general docente, la solicitud debe enviarse a la Sección de Compras.	Responsable del centro, título o unidad	Formulario de solicitud
3. En el caso de que la petición sea de mobiliario, la Sección de Compras comprobará la existencia de stock. <u>Si existe stock</u> : la Sección de Compras se dirigirá a Servicios Generales y a la Sección de Inventario al efecto de que se lleve a cabo el traslado del material a la unidad peticionaria. La unidad peticionaria tiene la obligación de indicar a la Sección de Inventario el número de inventario del bien suministrado para que se refleje en el inventario general el cambio de ubicación. <u>Si no existe stock</u> se procederá según lo indicado en el punto 2.	• Servicios Generales • Servicio de Contratación, Compras y Patrimonio	
4. En el caso de material inventariable, tanto su adquisición como cualquier alteración en el mismo, cambios de ubicación, bajas, etc. debe ser debidamente notificada a la Sección de Inventario o a las Administraciones de centro, en su caso. <u>Alta de bienes</u> , supone la incorporación de un bien que se ha adquirido (compra, donación, ...) al inventario general. • Si los bienes adquiridos son para edificios con Administración de Centro será la misma quien realice el alta en inventario. • Si los bienes adquiridos son para edificios sin Administración de Centro o compras centralizadas, el alta se lleva a cabo en la Sección de Inventario. <u>Cambios de ubicación y bajas, o cualquier otra alteración del bien.</u> • Si son entre edificios que dependan de una misma Administración de Centro, será ella quien deba reflejarlo en el inventario general. • En el resto de casos será la Sección de Inventario quien lo refleje en el inventario general de la Universidad.	• Sección de Inventario • Administraciones de Centro	Inventario

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
En cualquier caso, la responsabilidad de la custodia, así como de la comunicación de las alteraciones que se produzcan es de la Unidad Organizativa correspondiente.		
5. Tramitar y gestionar la factura, enviarla al Servicio de Gestión Financiera y archivar la documentación.	Sección de Compras y demás unidades tramitadoras según la unidad peticionaria	Documentación de la compra
6. Dependiendo de la naturaleza de los recursos, el mantenimiento y la gestión de incidencias de los mismos, se asignará al Servicio Infraestructura y Mantenimiento de la UAH o a servicios externos. Ante cualquier incidencia se enviará el correspondiente parte desde la Conserjería del Centro (o Secretaría, según la importancia del mismo) a la unidad correspondiente para que sea subsanada. En todos los casos el Equipo de Dirección del centro velará por el cumplimiento de la normativa en relación con la seguridad de los equipos, ergonomía, riesgos laborales, etc., así como en lo relativo a los planes de emergencia y evacuación, contando para ello con el apoyo del Servicio de Prevención de la UAH.	- Servicio de Infraestructura y Mantenimiento de la UAH - Servicios externos	

Procedimiento II: Gestión de Recursos Tecnológicos

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Antes de finalizar el curso y apoyándose en el análisis realizado a través del procedimiento de seguimiento interno, identificar las necesidades de recursos tecnológicos para el desarrollo de las enseñanzas a impartir en su centro/título y la vía adecuada para su financiación, propia o a petición de ayuda. En el caso de que en un mismo edificio coexistan varios centros con distintas titulaciones se realiza una coordinación entre los distintos equipos.	Equipo de dirección del centro/título	Informe de seguimiento interno y plan de mejoras
2. Hacer la solicitud a la Oficina Tecnológica y de Equipamiento o a Servicios Informáticos.	Responsable del centro, título o unidad	Formulario de solicitud o parte de incidencia
3. Estudiar la solicitud y comprobar que la UAH dispone del material tecnológico o informático solicitado.	- Oficina Tecnológica y de Equipamiento - Servicios Informáticos	
4. Instalar el material informático y enviar el material tecnológico a la unidad peticionaria y, si se trata de un elemento inventariable, solicitar el cambio a la sección de inventario o administración de Centros	- Oficina Tecnológica y de Equipamiento - Servicios Informáticos	Inventario
5. Mantener y gestionar las incidencias. Dependiendo de la naturaleza de los recursos, el mantenimiento y la gestión de incidencias de estos, se asignará a la Oficina Tecnológica y de Equipamiento o a Servicios Informáticos. Ante cualquier incidencia se enviará el correspondiente parte desde la Conserjería del Centro (o Secretaría, según la importancia del mismo) a la unidad correspondiente para que sea subsanada. En todos los casos el Equipo de Dirección velará por el cumplimiento de la normativa en relación con la seguridad de	- Servicios Informáticos - Oficina Tecnológica - Servicios externos	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
los equipos, ergonomía, riesgos laborales, etc., así como en lo relativo a los planes de emergencia y evacuación, contando para ello con el apoyo del Servicio de Prevención de la UAH.		

6. INDICADORES

Procedimiento II: Gestión de Recursos Tecnológicos

Nº de aulas de informática por centro

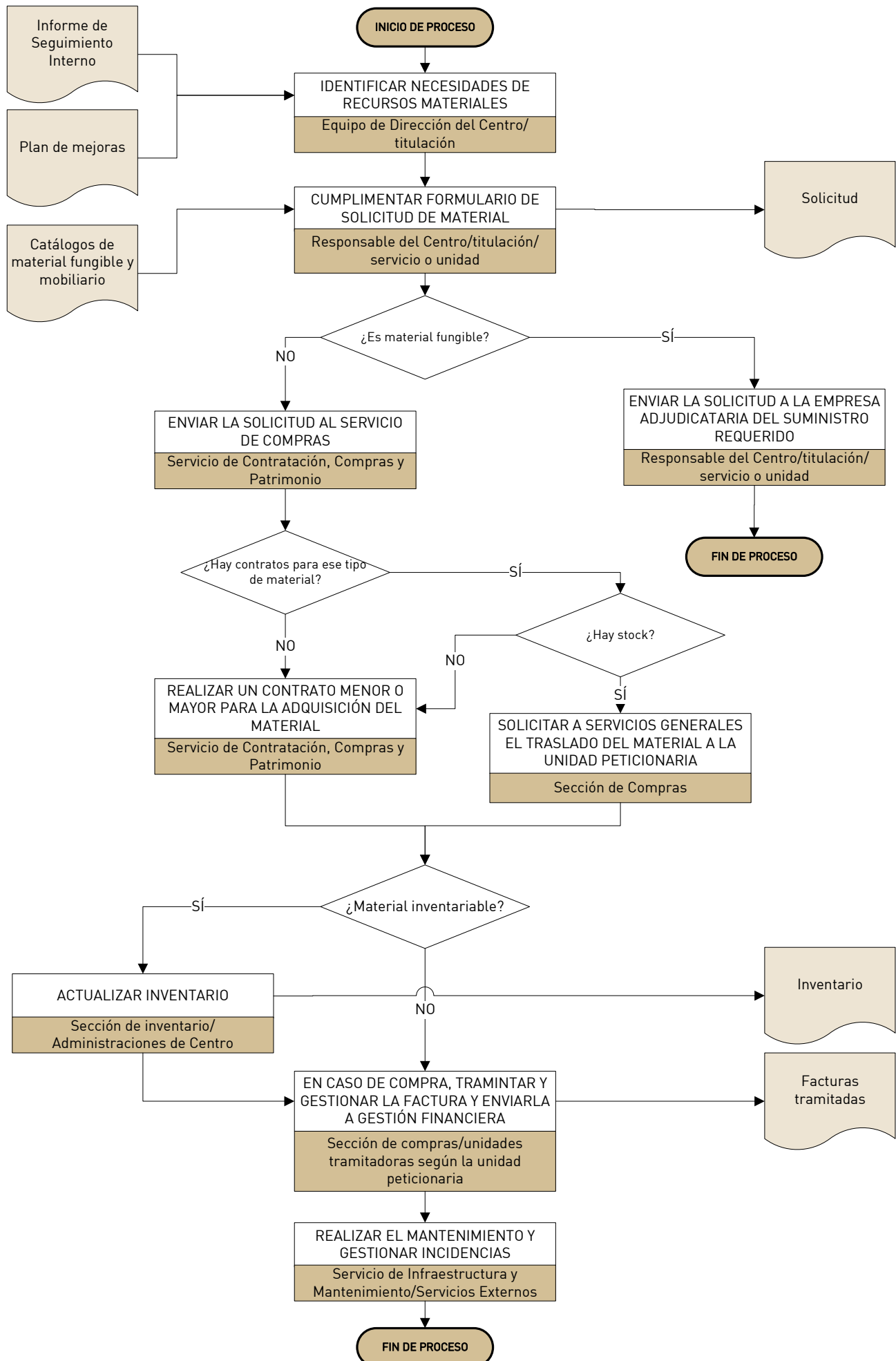
Nº de puestos por aula de informática y centro

Nº de PCs, cañones, pizarras informáticas y demás equipamiento tecnológico de las aulas por centro

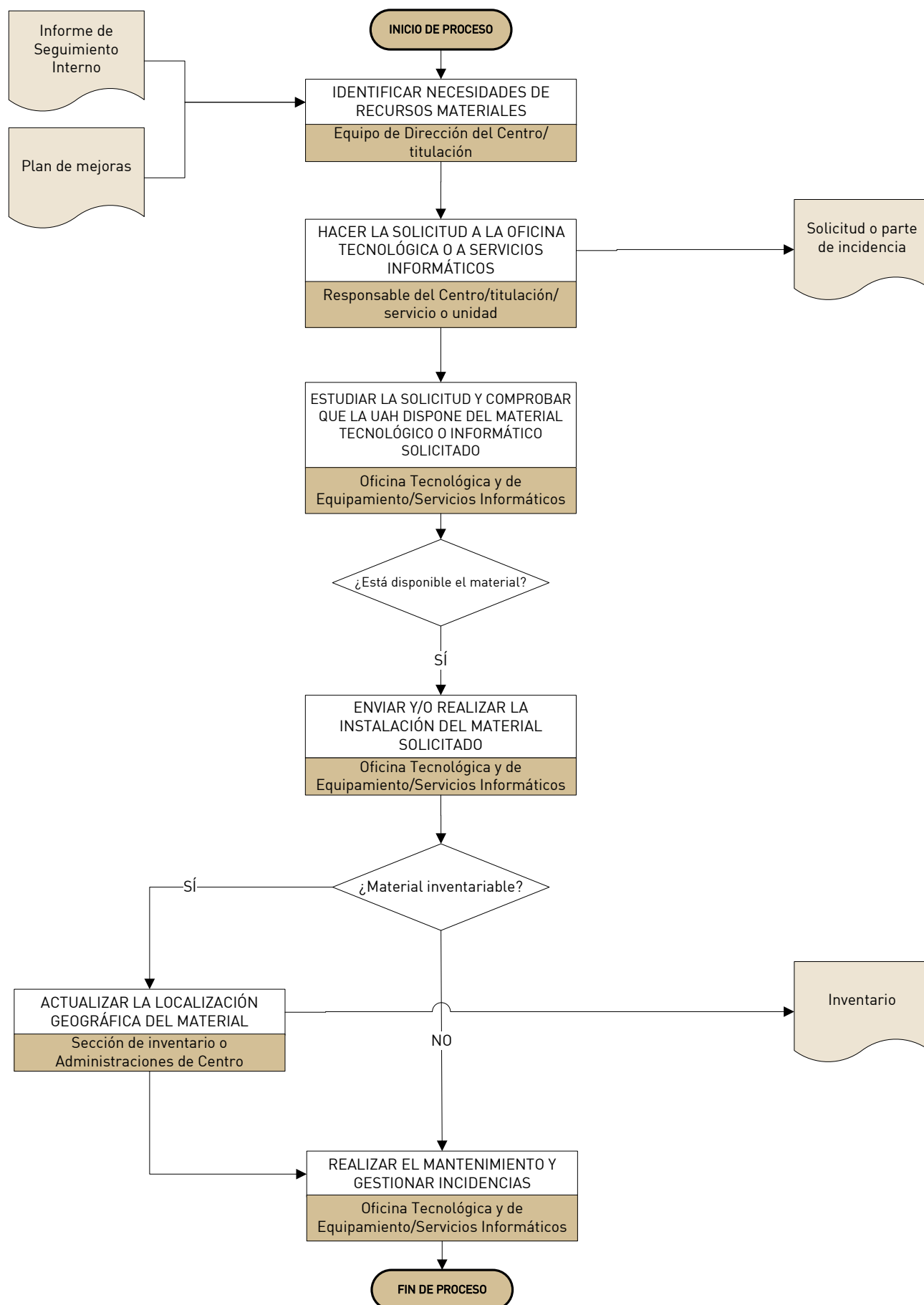
7. ANEXOS

Anexo I: Flujogramas

Procedimiento I: Gestión de Recursos Materiales



Procedimiento II: Gestión de Recursos Tecnológicos



Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6. INDICADORES	3
7. ANEXOS	3

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá realiza las actividades relacionadas con la planificación, gestión y mejora de los recursos bibliográficos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas que se imparten en sus centros.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los centros/titulaciones de la Universidad de Alcalá en relación con la definición las necesidades de recursos relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje y la selección, adquisición y gestión de los recursos de apoyo al aprendizaje.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Biblioteca de la UAH

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público
- Normativa de Gestión Económica y Presupuestaria de la UAH
- Normativa de la Biblioteca de la UAH

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Actualización y aprobación de las guías docentes de las asignaturas.	Centro/titulación	• Guías docentes • Bibliografías recomendadas
2. Detectar necesidades bibliográficas a través de las bibliografías recomendadas, del estudio de las novedades recibidas de los proveedores y de las sugerencias de los/as usuarios/as recibidas por el formulario de sugerencia de compra, valorando el formato de compra (físico o electrónico) y teniendo siempre en cuenta los criterios para la selección de recursos de la información establecidos y el presupuesto de Biblioteca aprobado anualmente.	Biblioteca UAH	Recursos seleccionados
3. Decidir si es pertinente la compra. En caso de que no lo sea, comunicar tal decisión al interesado/a.	Jefe/a de Biblioteca (Área/Sección)	Justificación de la decisión
4. Crear las listas de recursos seleccionados, teniendo en cuenta los criterios de selección y el manual de elaboración de listas de selección de la plataforma de servicios bibliotecarios.	Bibliotecarios/as	Lista de recursos seleccionados
5. Revisar y actualizar la lista de recursos seleccionados y tomar la decisión definitiva sobre si se realiza o no la compra, atendiendo al presupuesto disponible y a los Criterios para la	Jefe/a de Biblioteca (Área/Sección)	Lista definitiva y revisada de recursos seleccionados

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
selección de recursos de información. En caso de decidir no realizar la compra de un recurso, comunicar tal decisión al interesado/a.		
6. Seleccionar el proveedor, siguiendo los procedimientos de compra y evaluación de proveedores.	Gestión de la Colección	
7. Solicitar al proveedor correspondiente la disponibilidad y el coste de los recursos que se desea adquirir. Si alguno de los recursos no estuviera disponible, comunicar al Jefe/a de Biblioteca.	Gestión de la Colección	
8. Realizar el pedido a través del sistema de gestión, siguiendo el procedimiento de compras establecido.	Gestión de la Colección	Solicitud al proveedor
9. Recibir el pedido. Si no se recibiera en tiempo y forma, emitir reclamación al proveedor.	Gestión de la Colección	Recepción en el sistema de gestión. Registro de reclamación
10. Realizar el proceso técnico de los recursos adquiridos y ponerlos a disposición del usuario.	Personal bibliotecario	Registro bibliográfico accesible en Buscador

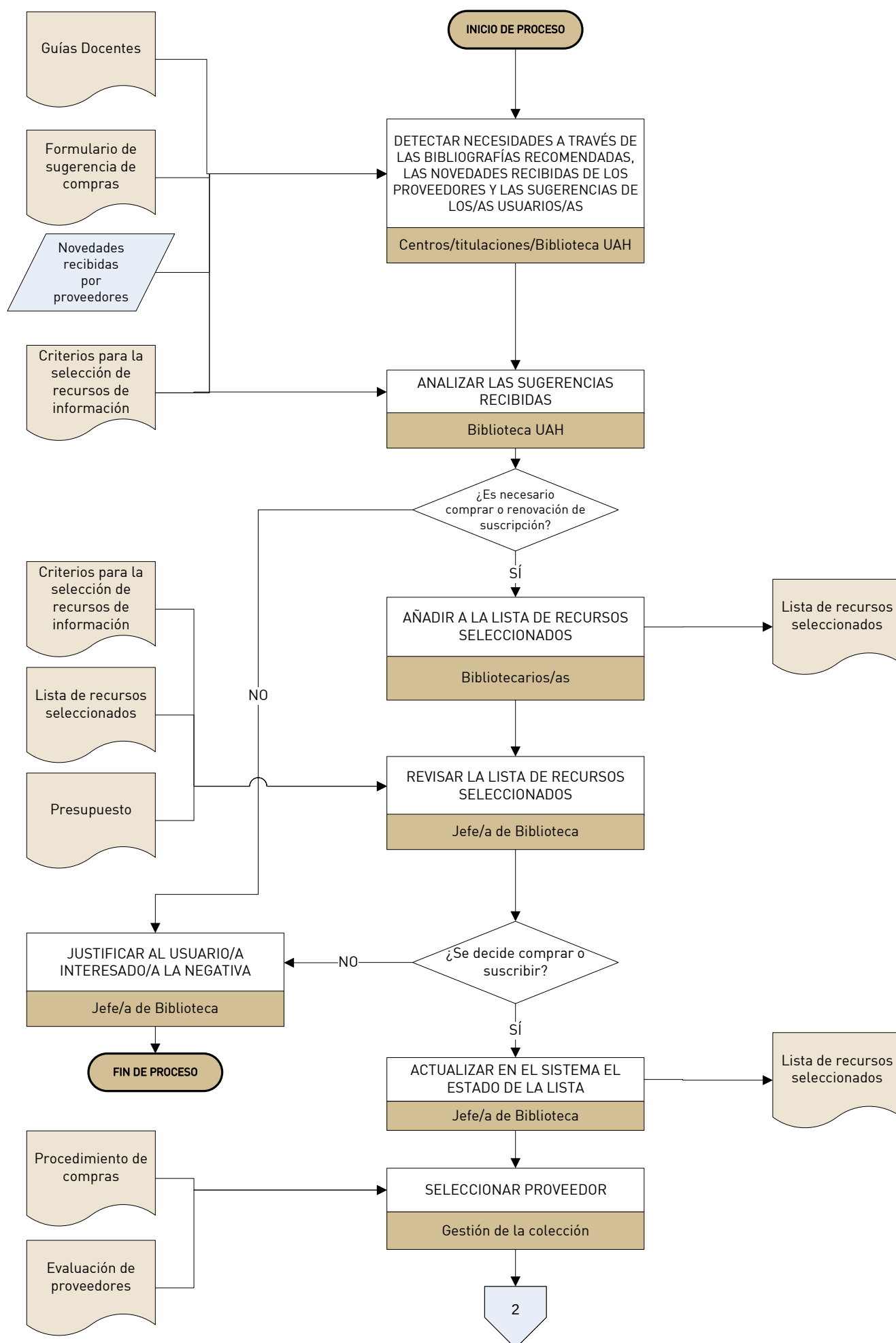
6. INDICADORES

No procede

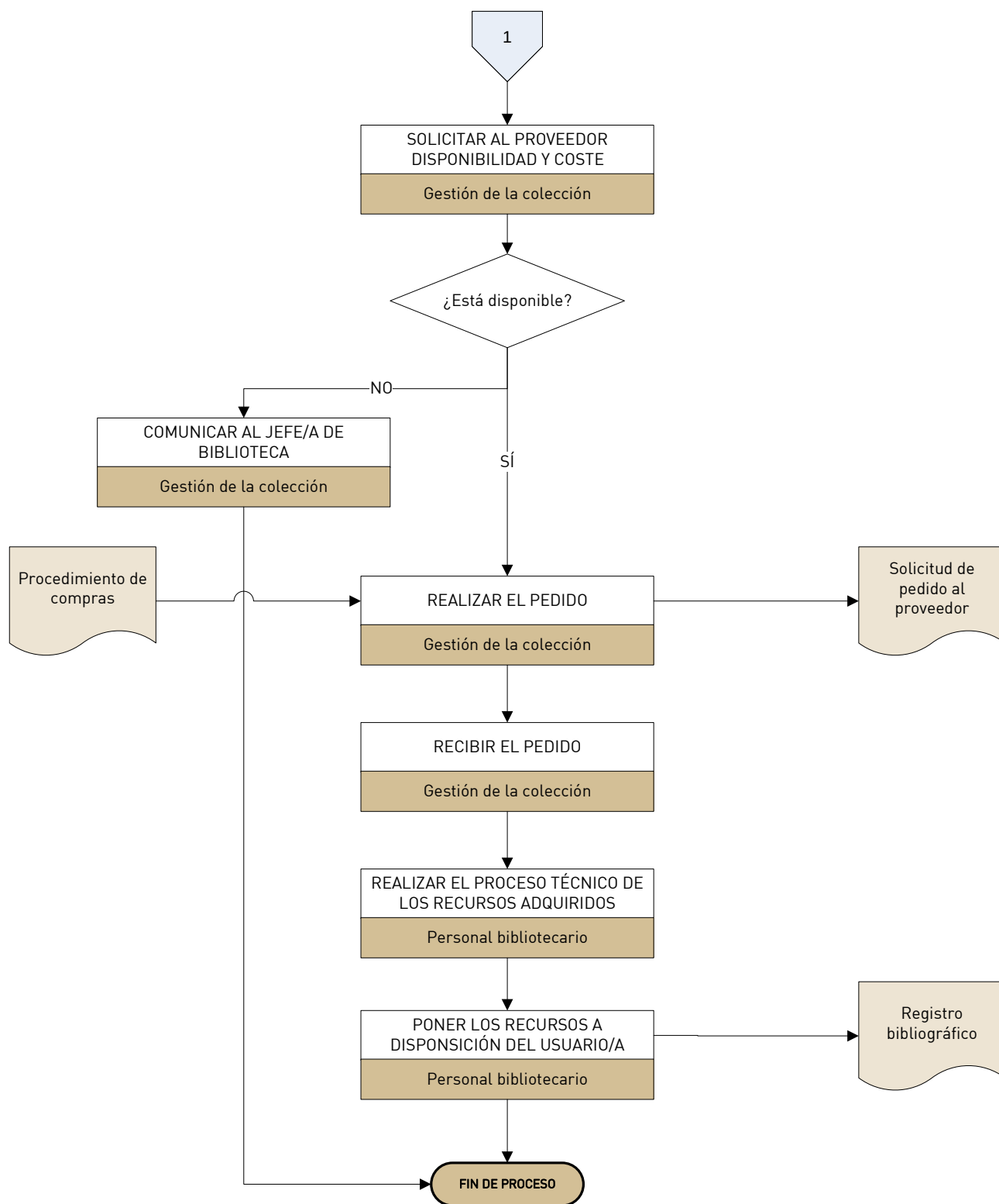
7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL APRENDIZAJE



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL APRENDIZAJE



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	6
7.	ANEXOS	7

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá realiza actuaciones dirigidas a conocer la satisfacción de los grupos de interés, así como obtener información sobre sus necesidades y expectativas, las cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas que gestiona.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los grupos de interés de los Centros/titulaciones de la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Calidad

Vicerrectorado con competencias en Relaciones Internacionales

Vicerrectorado con competencias en estudiantes

Vicerrectorado con competencias en egresados/as

Servicio de Prácticas Externas

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Estatutos de la Universidad de Alcalá.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

Para conocer la satisfacción de los grupos de interés, la UAH cuenta con los siguientes mecanismos:

- Evaluación de la actividad docente del profesorado, a través de la **encuesta docente**.
- Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés con diferentes aspectos de la titulación:
 - **Estudiantado:** valora además otros servicios de la universidad en general y del centro en particular. Esta encuesta, que se realiza anualmente, será cumplimentada una vez que hayan completado al menos la mitad de los créditos de la titulación.
 - **Personal Docente e Investigador:** valora, al final de cada curso académico, la satisfacción del PDI con la titulación.
 - **Tutores/as externos/as de prácticas:** valoran anualmente la satisfacción del mundo empresarial con el estudiantado de la UAH que ha realizado prácticas académicas externas.
 - **Personal de Administración y Servicios:** valora, al final de cada curso académico, la satisfacción del PAS con la titulación.
 - **Encuesta de satisfacción del estudiantado con las prácticas externas:** valora anualmente la satisfacción con diferentes aspectos relacionados con la realización de las prácticas y con la gestión de las mismas.

- **Encuesta de satisfacción del estudiantado con la movilidad:** valora diferentes aspectos del programa tras el periodo de estancia en otra universidad.
- **Encuesta de satisfacción de los/as egresados/as con la formación recibida:** valora el grado de satisfacción de los/as egresados/as de la UAH.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento I: Encuesta Docente

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Elaborar un listado en el que se muestren las correspondencias profesor-asignatura.	Unidad Técnica de Calidad	
2. Hacer difusión de la encuesta, su utilidad, características, período y modo de cumplimentación, a través de comunicados, pantallas informativas y carteles.	• Vicerrectorado con competencias en Calidad • Unidad Técnica de Calidad • Consejo de estudiantes	Carteles Encuesta Docente
3. Lanzar las encuestas.	Unidad Técnica de Calidad	
4. Cumplimentar encuesta. El estudiantado tiene un papel relevante en la evaluación de la docencia del profesorado que imparte las diferentes asignaturas. Sus opiniones son expresadas tanto en una escala de valoración, como por sus comentarios, observaciones y sugerencias recogidas dentro del mismo cuestionario.	Estudiantes	Encuestas recibidas
5. Una vez finalizados los plazos, extraer los datos recopilados, depurar las posibles inconsistencias y obtener los resultados. Elaborar un informe por profesor que constituye uno de los elementos para la evaluación de la actividad docente del profesorado a través del programa DOCENTIA. (Véase PA_03)	Unidad Técnica de Calidad	Informes encuesta docente
6. Se realiza un informe con los resultados agregados de todos los docentes evaluados, tanto de cada titulación como de toda la UAH. Dicho informe se envía a los responsables para que sea analizado a través de los seguimientos y la renovación de la acreditación. (Véase PM_02 y PM_03)	• Unidad Técnica de Calidad • Responsables de las titulaciones • Comisiones de calidad de los centros/ titulaciones	• Informes de seguimiento • Autoinforme de Renovación de la Acreditación
7. Elaborar un informe global con los resultados de la encuesta docente.	Unidad Técnica de Calidad	Informe Global encuesta docente
8. Revisar el informe global y realizar los cambios y comentarios que procedan.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	Informe Global encuesta docente revisado
9. Aprobar la propuesta de informe global e informar al Consejo de Gobierno.	• Comisión de Calidad de la UAH • Vicerrectorado con competencias en Calidad	Acta de la comisión
10. Publicar y difundir el informe global.	Unidad Técnica de Calidad	Portal de calidad de la UAH

Procedimiento II: Encuestas de satisfacción del profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios con la titulación

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Elaborar los listados de destinatarios de las diferentes encuestas a través de la información proporcionada por las bases de datos de la universidad y el servicio de Personal Docente e Investigador, en el caso del PDI, y los centros adscritos.	Unidad Técnica de Calidad	Listado de estudiantes y profesorado asociados a las titulaciones y PAS asociado al centro en el que trabajan
2. Lanzar las encuestas a través de cuestionarios auto-aplicados y establecer un plazo para su cumplimentación.	Unidad Técnica de Calidad	
3. Una vez finalizado el plazo de cumplimentación para el grupo de interés correspondiente, extraer los datos recopilados, depurar las posibles inconsistencias y obtener los resultados segmentados por titulación, global por tipo de titulación, por centro y el total de la universidad.	Unidad Técnica de Calidad	Informes de las encuestas
4. Se realiza un informe con los resultados obtenidos que se enviará a los responsables para que sea analizado a través de los seguimientos y la renovación de la acreditación. (Véase PM_02 y PM_03)	- Unidad Técnica de Calidad - Responsables de las titulaciones - Comisiones de calidad de los centros/ titulaciones	- Informes de las encuestas - Informes de seguimiento - Autoinforme de Renovación de la Acreditación - Actas de las comisiones
5. Revisar los datos y elaborar anualmente un informe global con los resultados de las encuestas de estos tres grupos de interés.	Unidad Técnica de Calidad	Informes globales de satisfacción del estudiantado, PDI y PAS
6. Revisar el informe global y realizar los cambios y comentarios que procedan.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	Informe Global encuesta docente revisado
7. Aprobar la propuesta de informe global e informar al Consejo de Gobierno.	- Comisión de Calidad de la UAH - Vicerrectorado con competencias en Calidad	Acta de la comisión
8. Publicar y difundir el informe global.	Unidad Técnica de Calidad	Portal de calidad de la UAH

Procedimiento III: Encuestas de satisfacción del estudiantado y de los/as tutores/as externos/as con las prácticas académicas externas

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Unos días antes de la finalización de la práctica, se lanza la encuesta de satisfacción tanto para el estudiantado como para el/la tutor/a en el que se les informa del plazo máximo de cumplimentación. (Véase PC_06)	Servicio de Prácticas	Aplicación gestión prácticas académicas externas
2. Cumplimentar la encuesta en el plazo establecido para ello.	Estudiantes y tutores/as	Encuestas cumplimentadas

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
3. Finalizado el curso académico, recabar, depurar, validar y agrupar la información recogida en las encuestas de satisfacción de los/las estudiantes y los tutores/as externos/as.	Servicio de Prácticas	
4. Obtener los indicadores globales, por tipo de estudio, por área de conocimiento, por titulación y, en su caso, por agrupación de titulaciones, requeridos por la Unidad Técnica de Calidad.	- Servicio de Prácticas - Unidad Técnica de Calidad	- Indicadores de satisfacción de prácticas de los/las estudiantes - Indicadores de satisfacción de prácticas de tutores/as externos/as
5. Realizar el modelo gráfico diseñado para los indicadores de satisfacción por parte de la Unidad Técnica de Calidad.	Unidad Técnica de Calidad	Informes de resultados globales y por titulación
6. Analizar los resultados de la encuesta, agrupados por titulación, a través de los seguimientos y la renovación de la acreditación. (Véase PM_02 y PM_03)	- Unidad Técnica de Calidad - Responsables de las titulaciones - Comisiones de calidad de los centros/ titulaciones	- Informes de seguimiento - Autoinforme de Renovación de la Acreditación

Procedimiento IV: Encuesta de satisfacción del estudiantado con la movilidad

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Al finalizar la estancia se lanza la encuesta de satisfacción para el estudiantado en la que se les informa del plazo máximo de cumplimentación. (Véase PC_07)	- Servicios de alumnos y planes de estudio - Servicio de Relaciones Internacionales	Aplicación de gestión de movilidad
2. Cumplimentar una encuesta de satisfacción con el programa de movilidad, al finalizar la estancia.	El/la estudiante	Encuestas de satisfacción
3. Extraer los datos, analizarlos y elaborar informes por titulación y remitirlos a los vicerrectorados que corresponda.	- Servicios de alumnos y planes de estudio - Servicio de Relaciones Internacionales - Unidad Técnica de Calidad	Resultados de la encuesta de satisfacción con la movilidad
4. Analizar los resultados de la encuesta, agrupados por titulación, a través de los seguimientos y la renovación de la acreditación. (Véase PM_02 y PM_03)	- Unidad Técnica de Calidad - Responsables de las titulaciones - Comisiones de calidad de los centros/ titulaciones	- Informes de seguimiento - Autoinforme de Renovación de la Acreditación

Procedimiento V: Encuesta de satisfacción de egresados/as con la formación recibida

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Diseñar la planificación y desarrollo del año en curso a través del plan de actuación.	Vicerrectorado con competencias en egresados/as	Plan de actuación
2. Elaborar los cuestionarios. Para la elaboración de los cuestionarios, se revisan los cuestionarios del año anterior y una vez confeccionado el modelo de cuestionario es enviado para su validación a la Unidad Técnica de Calidad.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
3. Validar si los cuestionarios son correctos técnicamente y si cumplen con los objetivos esperados.	Unidad Técnica de Calidad	Cuestionario Inserción Laboral
4. Diseñar el cuestionario on-line para la recogida de la información. Este paso y los dos anteriores sólo se realizarán el año en el que se diseñen los cuestionarios y siempre que éstos necesiten ser revisados.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Cuestionario on-line
5. Obtener el universo de la encuesta de las Bases de Datos de la UAH y revisarlo.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	listados de egresados/as
6. Enviar un correo electrónico informando sobre la apertura del proceso de recogida de información y del plazo establecido para su realización.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Modelo de e-mail
7. Realizar la encuesta. Los/as egresados/as son encuestados a 1 y 3 años de haber finalizados sus estudios.	Egresado/a	
8. Realizar la explotación y análisis de datos recogidos: extraer los datos recopilados, depurar las posibles inconsistencias y obtener los resultados segmentados por titulación y el total de la universidad. Asimismo, se realiza un análisis de la tasa de respuesta, en función de los datos del número de componentes del universo de la encuesta.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
9. Diseñar el modelo de informe que contará con las validaciones oportunas. Este paso sólo se realizará el año en el que se diseñe el modelo de informe y siempre y cuando haya que realizar una modificación de dicho modelo.	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
10. Elaborar los informes tanto individuales como por tipo de titulación (grado, máster universitario y doctorado).	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Informes individuales y globales, por grado, máster y año de finalización
11. Enviar los informes a los responsables de las titulaciones para que los datos puedan ser analizados a través de los seguimientos y la renovación de la acreditación. (Véanse PM_02 y PM_03)	Unidad de Calidad	• Informes de seguimiento • Informe de Autoevaluación de Renovación de la Acreditación
12. Presentar y difundir los resultados.	Comunicación y marketing	Informe resumido

6. INDICADORES

Procedimiento I: Encuesta Docente

- Satisfacción media del estudiantado con la docencia
- Tasa de respuesta de la encuesta docente

Procedimiento II: Encuestas de satisfacción del profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios con la titulación

- Satisfacción media del profesorado por titulación, centro y global de la UAH
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción del profesorado por titulación, centro y tasa global de la UAH
- Satisfacción media del estudiantado por titulación, centro y global de la UAH
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción del estudiantado por titulación, centro y tasa global de la UAH
- Satisfacción media del personal de administración y servicios por centro y global de la UAH

Procedimiento III: Encuestas de satisfacción del estudiantado y de los tutores/as externos con las prácticas académicas externas

- Satisfacción media del estudiantado con las prácticas académicas externas
- Satisfacción media de los/as tutores/as externos/as de prácticas
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción del estudiantado con las prácticas académicas externas
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción de los/as tutores/as externos/as de prácticas

Procedimiento IV: Encuesta de satisfacción del estudiantado con la movilidad

- Satisfacción media
- Tasa de respuesta

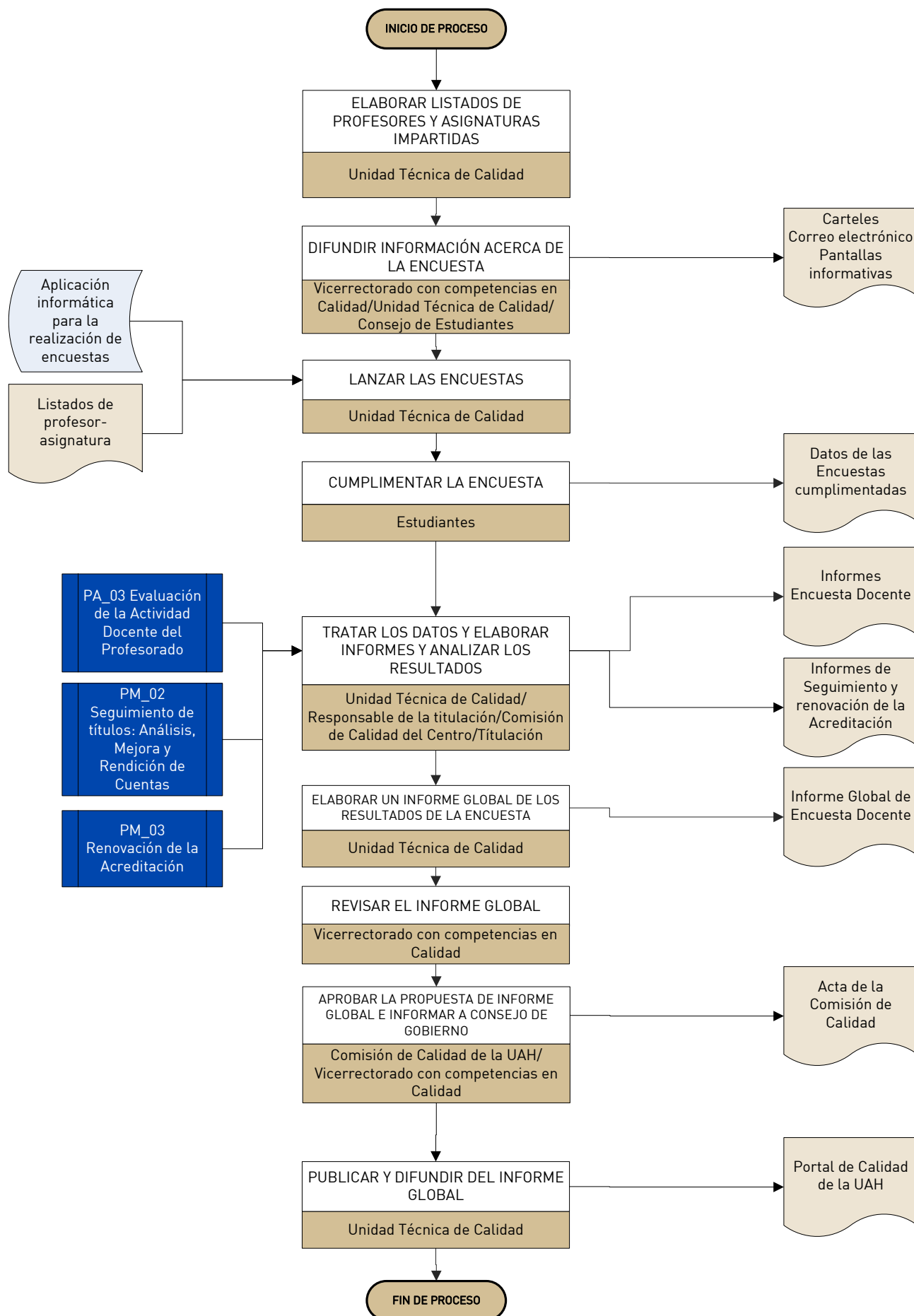
Procedimiento V: Encuesta de satisfacción de egresados/as con la formación recibida

- Satisfacción media
- Tasa de respuesta

7. ANEXOS

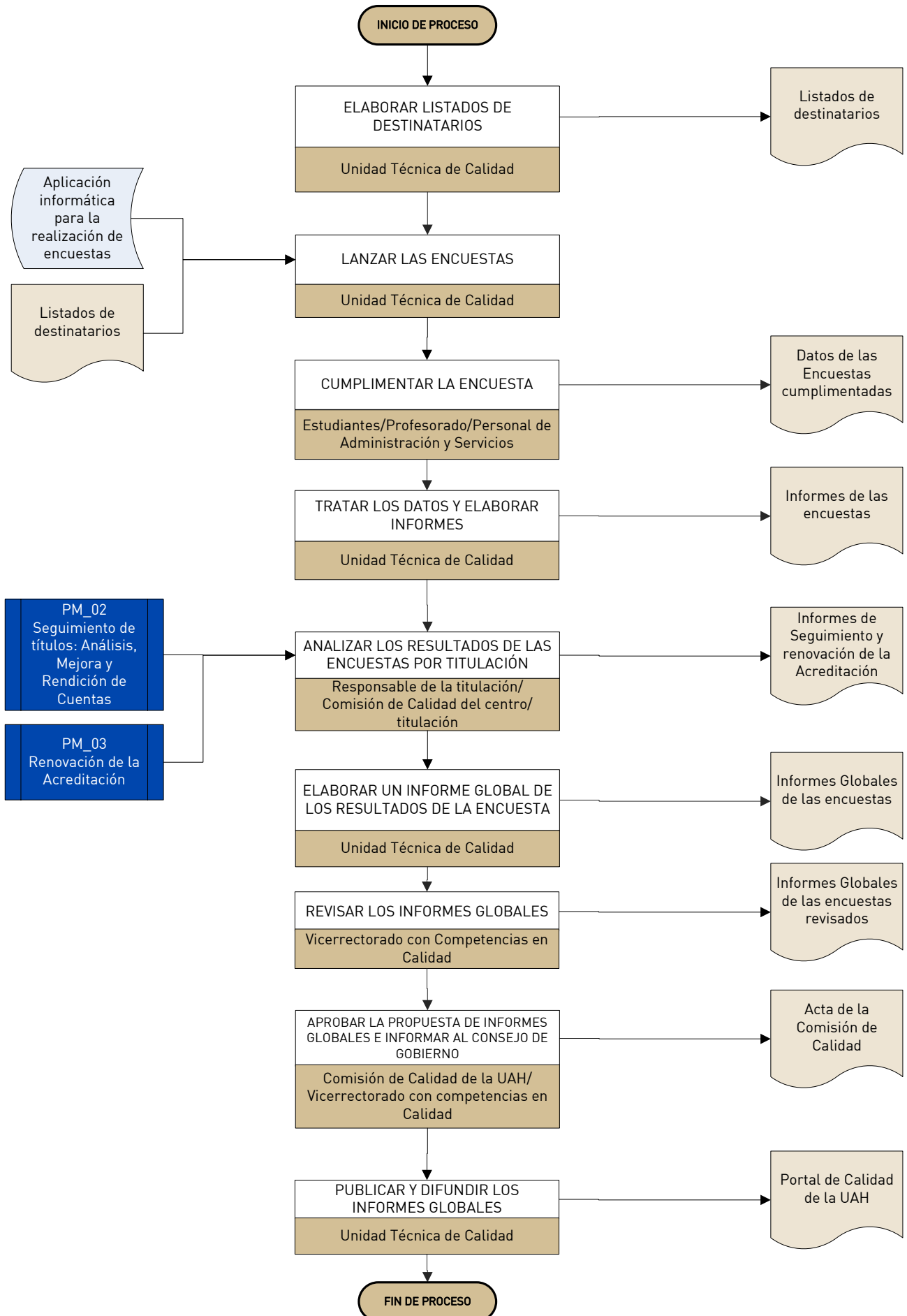
Anexo I: Flujogramas

Procedimiento I: Encuesta Docente

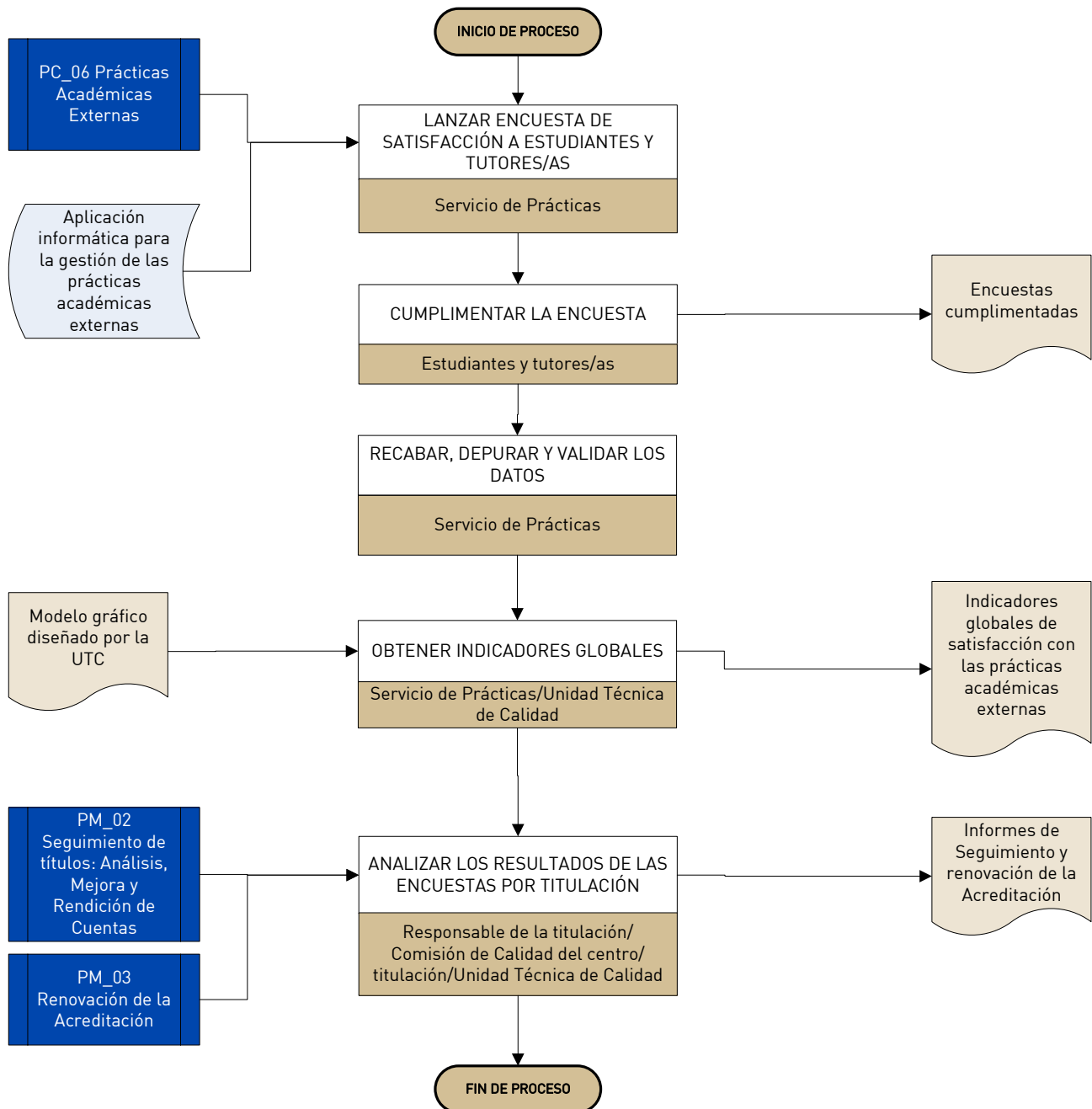


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

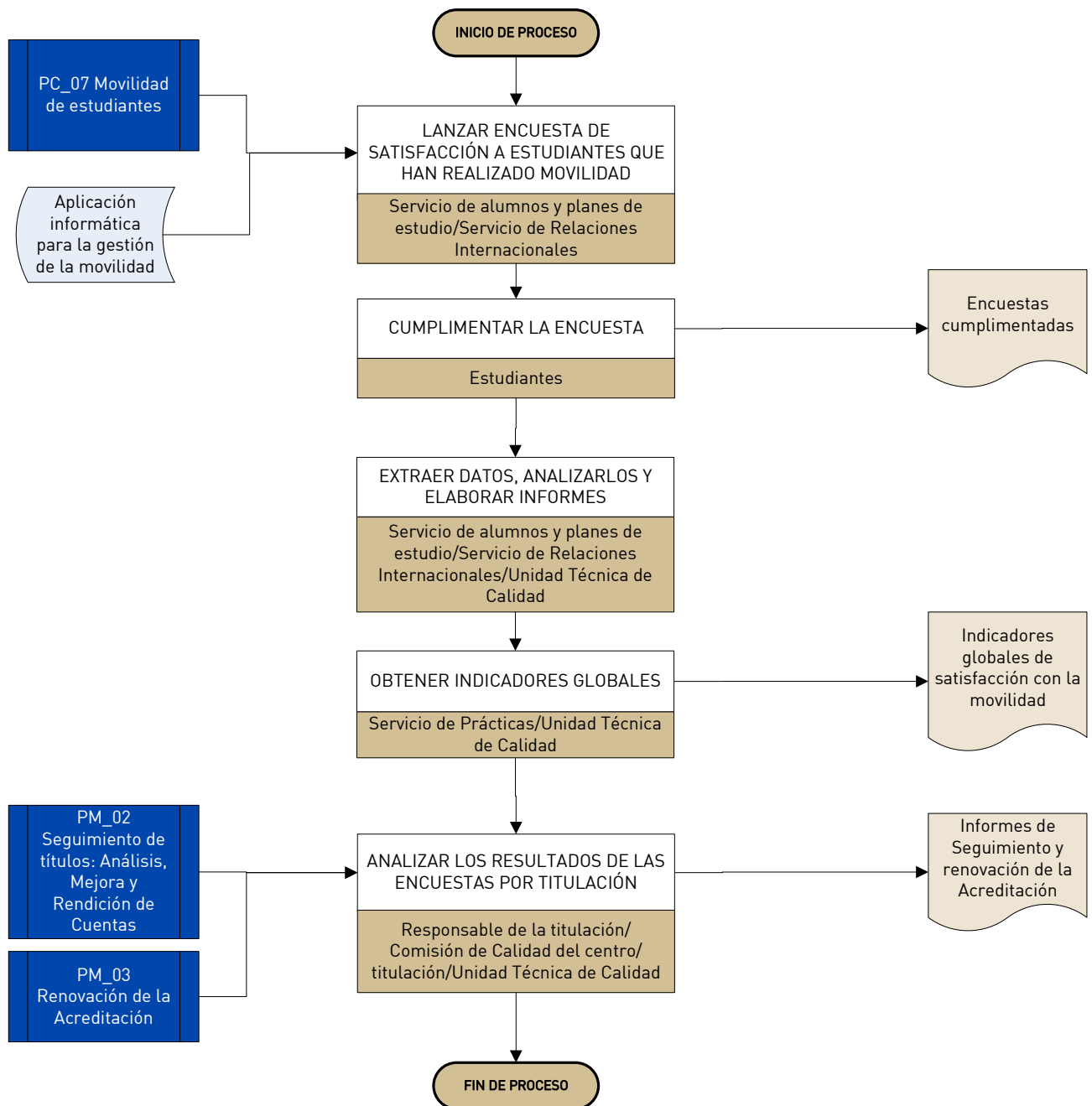
Procedimiento II: Encuestas de satisfacción del profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios con la titulación



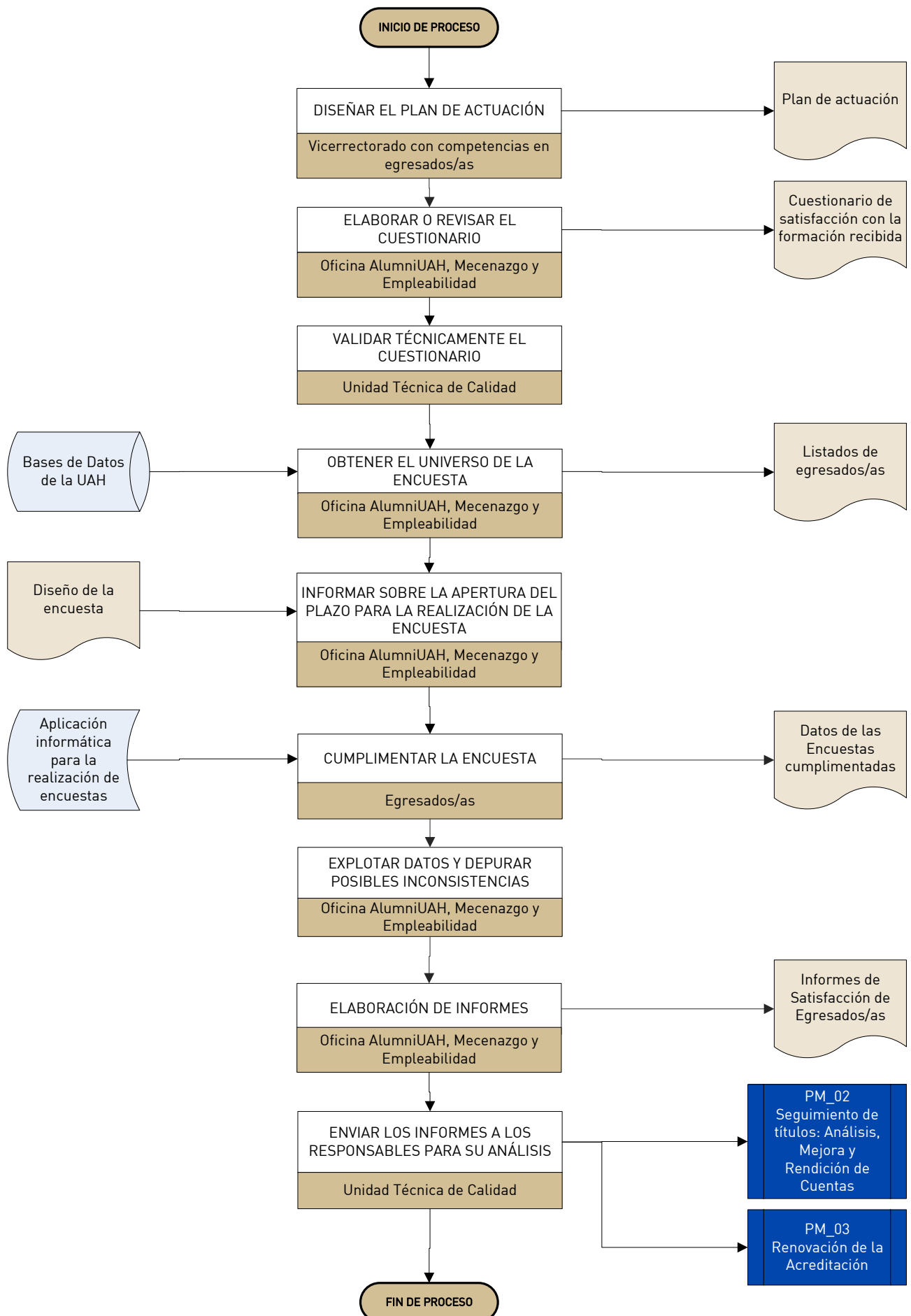
Procedimiento III: Encuestas de satisfacción del estudiantado y de los/as tutores/as externos/as con las Prácticas Académicas Externas



Procedimiento IV: Encuesta de satisfacción del estudiantado con la movilidad



Procedimiento V: Encuesta de satisfacción de egresados/as con la formación recibida



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	6
7.	ANEXOS	6

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es describir el método seguido para garantizar la correcta gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias, ocasionadas por el desarrollo de la actividad académica o administrativa y cómo el Órgano Responsable realiza el seguimiento y mejora de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable a los Centros/titulaciones de la Universidad de Alcalá y afecta a estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios de los mismos, tanto si actúan como generadores de incidencias, como si lo hacen en calidad de usuarios de sus actividades y servicios.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en calidad

Defensor/a Universitario/a

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, aprobado en Consejo de Gobierno de 29 de enero de 2015 y modificado en Consejo de Gobierno de 16 de febrero de 2023
- Reglamento del Defensor Universitario, aprobado en sesión del Claustro de 4 de junio de 2004 y modificado en sesión de 30 de mayo de 2008

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

En la Universidad de Alcalá existen dos vías institucionales para realizar quejas, sugerencias y reclamaciones sobre las actividades y servicios desarrollados en la universidad:

- Quejas, sugerencias y reclamaciones que se rigen por el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.
- Quejas presentadas ante el/la Defensor/a Universitario/a que se regirán por el reglamento de este órgano.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento I: Quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas según el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la UAH

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Interponer una queja, sugerencia o felicitación. Las quejas y sugerencias se podrán presentar a través del buzón de quejas sugerencias y felicitaciones de la UAH mediante tramitación electrónica o mediante formulario web. Así mismo, podrán presentarse por escrito ante cualquier registro central o periférico de la Universidad. Si se entregaran personalmente al órgano receptor su titular ordenará la comunicación inmediata a Quejas y Sugerencias, para su conocimiento y archivo, con copia de las respuestas dadas al interesado/a.	Persona interesada que presenta la queja	Queja, reclamación o sugerencia registrada o enviada al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones
2. En el caso de que la queja o sugerencia se dirija a un órgano no competente para recibirla, éste deberá remitir de inmediato la queja o sugerencia al órgano competente, informando de ello al reclamante y al Vicerrectorado con competencias en Calidad. A su vez, el/la Defensor/a Universitario/a podrá remitir las quejas y sugerencias que se planteen ante él a los órganos competentes para su recepción y tramitación, si considera que el asunto planteado no es de su competencia.	Órgano no competente receptor de la queja o sugerencia	
3. Dar acuse de recibo inmediato al reclamante o a su representante e indicar además el plazo máximo de resolución	Servicio responsable del buzón de quejas sugerencias y felicitaciones	Notificación de acuse de recibo
4. Llevar a cabo con la máxima diligencia las actuaciones necesarias para verificar los hechos denunciados y remediar las deficiencias que, en su caso, se detecten. Si se considera necesario se podrá elevar la queja al Rector para que sea él quien la resuelva.	Órgano competente	
5. Remitir copia por medios electrónicos al vicerrectorado con competencias en Calidad de los actos de instrucción que consten por escrito y de los documentos que se hayan generado.	Órgano competente	Documentación de resolución de la queja
6. Resolver por escrito y de manera motivada, todas las quejas admitidas a trámite, e indicar si procede o no su aceptación y las medidas que se hayan adoptado o se haya acordado adoptar en el futuro para reparar las deficiencias que se hayan podido constatar. Comunicar en todo caso al Vicerrectorado de con competencias en Calidad la resolución de las quejas o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias.	Órgano competente	Escrito de resolución
7. Archivar y registrar las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas en el Libro Oficial de Quejas sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Alcalá	Vicerrectorado de con competencias en Calidad	
8. Realizar el seguimiento que proceda y elaborar los informes estadísticos correspondientes.	Vicerrectorado de con competencias en Calidad	Informes estadísticos de quejas y sugerencias
9. Publicar los informes globales sobre las quejas y sugerencias recibidas durante un curso académico	Vicerrectorado de con competencias en Calidad	Portal de Calidad

Procedimiento II: Quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas ante el/la Defensor/a Universitario/a

En lo que sigue, las referencias al/la Defensor/a Universitario/a deben entenderse tanto a éste como a los/las Defensores/as Adjuntos/as

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Recepcionar la solicitud de actuación. La solicitud de actuación ante el Defensor se puede realizar por distintas vías de comunicación: correo electrónico, correo postal, Oficina de Registro, formulario web, personalmente en la Oficina del Defensor/a Universitario/a o telefónicamente. La recepción de solicitudes la realiza la Secretaría de la Oficina del Defensor/a Universitario/a (ODU), que asigna una referencia (número de registro) a cada una de ellas.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	Solicitud
2. Abrir ficha de seguimiento a todas las solicitudes recibidas, en la que constan los datos del solicitante, así como los relativos al asunto de dicha solicitud, el número de referencia asignado y todas las actuaciones que se lleven a cabo en la resolución de dicho expediente.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	Ficha de seguimiento
3. Revisar la solicitud con la finalidad de comprobar que el/la solicitante forma parte de la comunidad universitaria y que se dispone de los datos identificativos que permitan la comunicación con él/ella, así como ciertos datos de carácter estadístico que facilitarán la elaboración de la Memoria Anual del Defensor/a Universitario/a.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	
4. Desestimar la solicitud en caso de que carezca de datos suficientes para la identificación del solicitante (anonimato) o para contactar con el mismo. La solicitud se da por "desestimada" de oficio, lo que realiza la Secretaría de la ODU, tras la correspondiente consulta con el/la Defensor/a Universitario/a. Todo ello queda anotado en la ficha de seguimiento del expediente	Secretaría del Defensor/a Universitario/a, tras consultar con el Defensor/a Universitario/a	
5. Acusar recibo y subsanar errores o petición de datos. En el caso de que la solicitud no sea desestimada y tras la revisión de la misma (punto 3), dar acuse de recibo a la misma, normalmente por correo electrónico. En el caso en que deban aportarse más datos por parte del/la solicitante o subsanarse errores en los remitidos a la ODU, junto con el acuse de recibo solicitar dichos datos.	- Secretaría del Defensor/a Universitario/a - Solicitante	Ficha de seguimiento
6. Dar por abandonada la actuación si transcurrido el tiempo establecido en la normativa vigente no se ha recibido respuesta a la petición de subsanación de errores o comunicación de nuevos datos por parte del/a solicitante. Dejar reflejado todo en la correspondiente ficha de seguimiento por parte de la Secretaría de la ODU, previa consulta al Defensor/a Universitario/a.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a, tras consultar con el Defensor/a Universitario/a	Ficha de seguimiento
7. En el caso de respuesta a la subsanación de errores o aportación de datos, o cuando dicha subsanación no se solicita, si el caso lo requiere, solicitar alegaciones o informaciones de cualquier naturaleza a las partes implicadas, con el fin de	Defensor/a Universitario/a	Ficha de seguimiento

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
aclarar aquellos aspectos que se necesiten para resolver el problema planteado.		
8. Informe a la autoridad competente. Si una vez solicitadas las alegaciones no se ha recibido respuesta por parte de las personas, órganos o unidades de la Universidad en el plazo establecido en la normativa vigente, comunicar este hecho a la autoridad competente.	Defensor/a Universitario/a	Correo electrónico, escrito remitido o anotación en la ficha de seguimiento, en caso de solicitud telefónica
9. Resolución. Tras el estudio del caso planteado, bien cuando no se necesite solicitar alegaciones, bien cuando estas sean requeridas, aunque no se contesten, emitir una resolución, que quedará reflejada en la ficha de seguimiento.	Defensor/a Universitario/a	Resolución del/la Defensor/a Universitario/a
10. Comunicar la resolución adoptada por el/la Defensor/a Universitario/a al interesado/a vía telefónica, por correo electrónico o por correo ordinario, si así lo ha solicitado el interesado/a.	Defensor/a Universitario/a	Correo electrónico u ordinario
11. Cerrar el expediente. Una vez se comunica al interesado/a la resolución del problema planteado, cerrar el expediente de la actuación, archivar la ficha de seguimiento junto con toda la documentación generada (correos electrónicos, respuestas a solicitudes, escritos diversos, ...) tanto en formato físico como en formato digital (escaneado de la documentación) y cumplimentar el correspondiente registro de la base de datos que sirve como apoyo estadístico para la elaboración de la Memoria anual.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	Expediente físico y fichero informático con toda la documentación generada

Procedimiento III: METIS: Quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a las delegaciones de estudiantes

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Rellenar un Parte METIS y enviarlo al correo de contacto establecido a tal efecto en la Delegación de estudiantes correspondiente, por registro ante la misma o de forma presencial en el horario habilitado. En el Parte se indicarán los datos del estudiante (nombre, correo electrónico, titulación y curso) del docente, la asignatura y el hecho comunicado (queja, sugerencia o felicitación), siempre relativo a la docencia. Todos los partes serán archivados debidamente recogiendo su estado de tramitación.	Estudiante que presenta la queja	Parte METIS (con plantilla correspondiente)
2. En el caso de que el Parte refleje información no relativa a la docencia, se orientará al estudiante acerca del órgano al que debe acudir para comunicar su incidencia, especialmente aquellas derivadas a las Unidades de Atención a la Diversidad e Igualdad.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	
3. Dar acuse de recibo en menos de 3 días hábiles al reclamante o a su representante e indicar además el plazo máximo de resolución	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Notificación de recibo

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
4. Cumplimentar un Informe METIS donde se recoja la exposición de los hechos de la forma más objetiva posible, así como las acciones propuestas para su solución, y únicamente la información relativa a la asignatura, sin los datos del estudiante. El Informe será elaborado en un plazo de no más de 5 días hábiles y debidamente archivado recogiendo su estado de tramitación.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Informe METIS (con plantilla correspondiente)
5. Envío del Informe al docente implicado, a fin de informar de la situación y mediar para la obtención de una solución posible, previo visto bueno del estudiante interesado.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Comunicación con el docente
6. Respuesta de posible solución a fin de concluir el trámite del Informe, en un plazo de hasta 5 días hábiles.	Docente implicado	Comunicación de solución
7. En caso de no recibirse respuesta o de que esta no sea satisfactoria, envío del Informe al Departamento correspondiente y/o al responsable del título.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Comunicación con Departamento y responsable del título
8. Respuesta de posible solución a fin de concluir el trámite del Informe, en un plazo de hasta 5 días hábiles.	Departamento / responsable del título	Comunicación de solución
9. En caso de no recibirse respuesta o de que esta no sea satisfactoria, envío del informe al Buzón de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá y orientación al estudiante de otros recursos a su disposición	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	
10. Resolución. En caso de recibir en alguna de las instancias respuesta satisfactoria, se archivará el Informe con su correspondiente Parte marcado como RESUELTO.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	
11. Seguimiento del cumplimiento de las soluciones propuestas y aceptadas.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	
12. Elaboración de un informe anual sobre los partes e informes recibidos en un curso académicos.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Informe anual

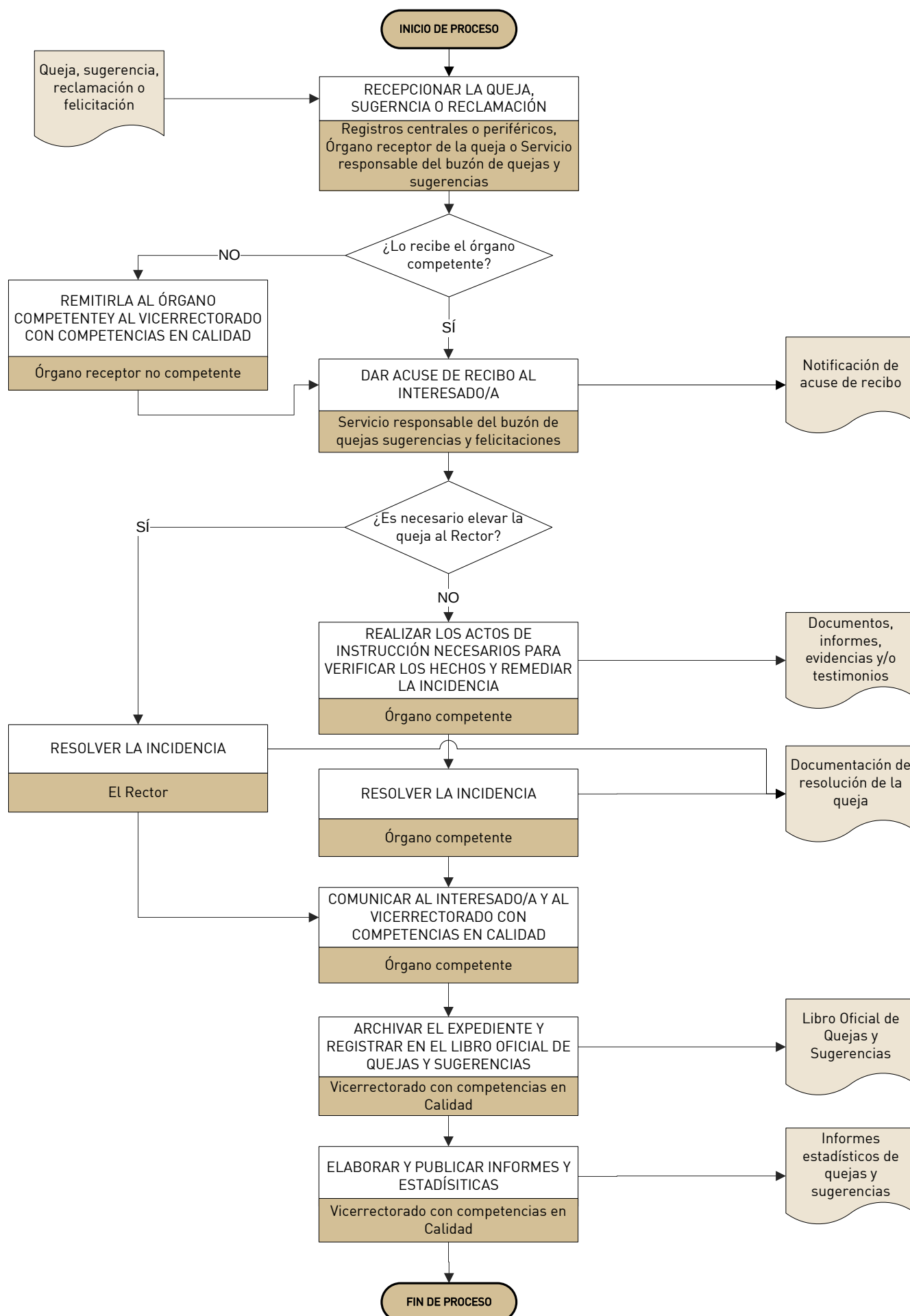
6. INDICADORES

- N° de expedientes abiertos
- N° de expedientes resueltos

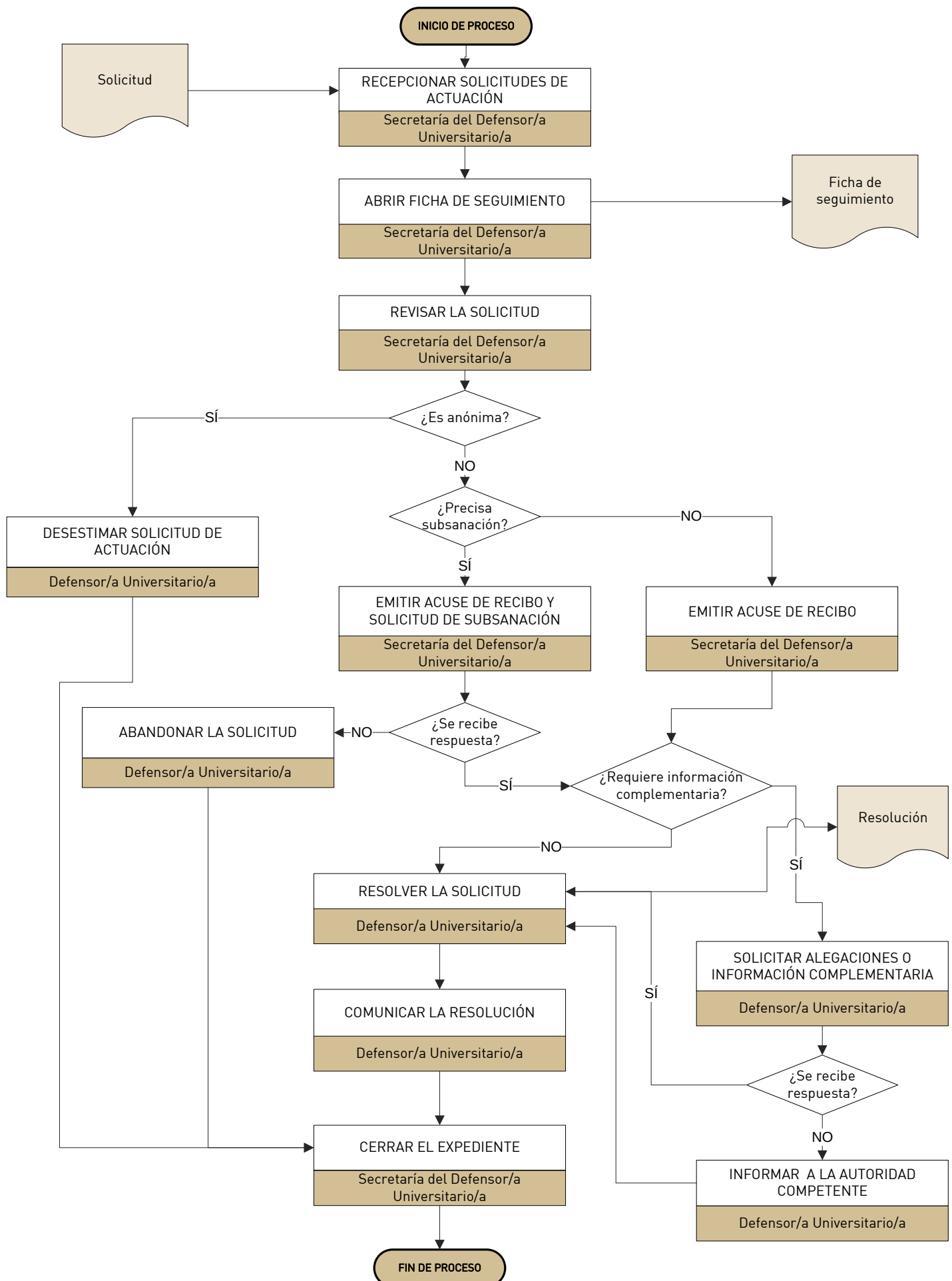
7. ANEXOS

Anexo I: Flujoograma

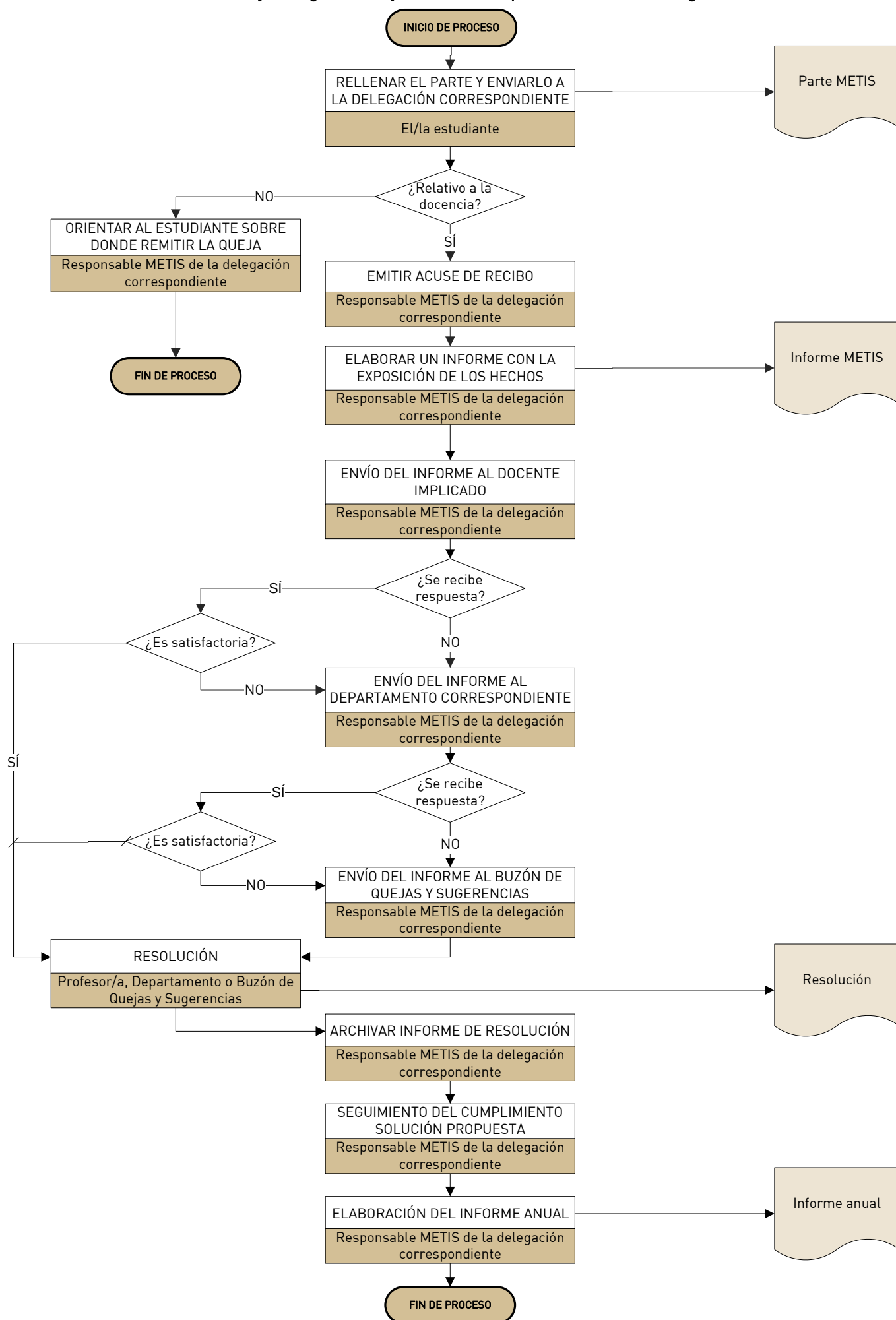
Procedimiento I: quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas según el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la UAH



Procedimiento II: quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas ante el/la Defensor/a Universitario/a



Procedimiento III: Quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a las delegaciones de estudiantes



PROCESOS DE MEDICIÓN

PM_01 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

PM_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

PM_03 Renovación de la Acreditación

Contenido

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	4
7.	ANEXOS	4

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá genera las tasas e indicadores necesarios para llevar a cabo los procedimientos de medición, revisión y mejora, y cómo garantiza la buena gestión de la documentación y las evidencias que se desprenden del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC).

2. ALCANCE

Este proceso afecta a todas las tasas e indicadores que se deben elaborar para todas las titulaciones y es aplicable a toda la documentación que emane de los procesos del Sistema Interno de Garantía de Calidad la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Calidad

Oficina Estadística

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Guías de evaluación de la agencia evaluadora para los diferentes procesos
- Protocolo CURSA para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales
- Normativas académicas propias de la Universidad de Alcalá
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá de 29 de enero de 2009
- Programa SISCAL de la Fundación para el Conocimiento madri+d

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

Procedimiento I: Generación de tasas, evidencias e indicadores

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Recopilar los datos y documentos propios de la UAH y aquellos procedentes de organismos externos.	• Unidad Técnica de Calidad • Oficina Estadística	
2. Procesar los datos y elaborar las tasas e indicadores.	• Unidad Técnica de Calidad	Tasas e indicadores

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
	• Oficina Estadística	
3. Diseñar las plantillas e incorporar en ellas los datos ya elaborados por titulación.	• Unidad Técnica de Calidad • Oficina Estadística	Tasas e indicadores por titulación
4. Codificar todas las evidencias según unos criterios normalizados establecidos.	Unidad Técnica de Calidad	
5. Poner a disposición de los responsables de calidad de las titulaciones, a través de una aplicación informática, todos los indicadores y evidencias para que los analicen en el marco del proceso que corresponda (Seguimiento interno o externo o renovación de la acreditación).	Unidad Técnica de Calidad	

Procedimiento II: Elaboración y revisión del Manual y los procedimientos del SIGC

Todos los documentos del SIGC de la UAH entrarán en vigor en el momento de su aprobación definitiva por Consejo de Gobierno. Se tomarán las medidas necesarias para asegurar que en la página web correspondiente está la versión actualizada de cada uno de los documentos del SIGC.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Codificar todos los procedimientos del SIGC y el manual, atendiendo a unos criterios establecidos. En la denominación de todos los procesos se incluirán los siguientes elementos: - las siglas SIGC - código del proceso: PA Proceso de Apoyo, PC Proceso Clave, PE Proceso Estratégico y PM Proceso de Medición - el nombre abreviado del proceso (las tres primeras letras de cada palabra) - y la versión. Ej: SIGC_PM_01_GenElIndGesDocSIGC_00	Unidad Técnica de Calidad	Documentos del SIGC
2. Revisar los documentos que componen el SIGC siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de los centros, en las normas aplicables que le afecten o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SIGC. Para la revisión se consultará a los servicios responsables de los diferentes procedimientos.	• Unidad Técnica de Calidad • Servicios y/o unidades de la UAH de las que dependan los procedimientos	Control de cambios del SIGC
3. Revisar y aprobar los cambios propuestos en los documentos del SIGC y elevarlos al Consejo de Gobierno.	• Comisión de Calidad de la UAH • Vicerrectorado con competencias en Calidad	• Documentos del SIGC actualizados • Acta de la Comisión de Calidad de la UAH
4. Aprobar las modificaciones del SIGC.	Consejo de Gobierno	• Documentos del SIGC actualizados y aprobados • Acta del Consejo de Gobierno

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
5. Actualizar la página web.	Unidad Técnica de Calidad	Portal de Calidad de la UAH

6. INDICADORES

Indicadores de resultados por titulación, tipo de titulación y global de la UAH

Reconocimiento de créditos por titulación

Estadísticas de matrícula y nuevo ingreso por titulación (véase PC_03)

Estadísticas de Personal Docente e Investigador por titulación (véanse PA_01 y PA_04)

Indicadores de Formación e Innovación Docente del Profesorado (véase PA_02)

Indicadores del Programa de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado (véanse PA_03 y PA_08)

Indicadores de satisfacción de los grupos de interés (véanse PA_08)

Indicadores de empleabilidad (véase PC_08)

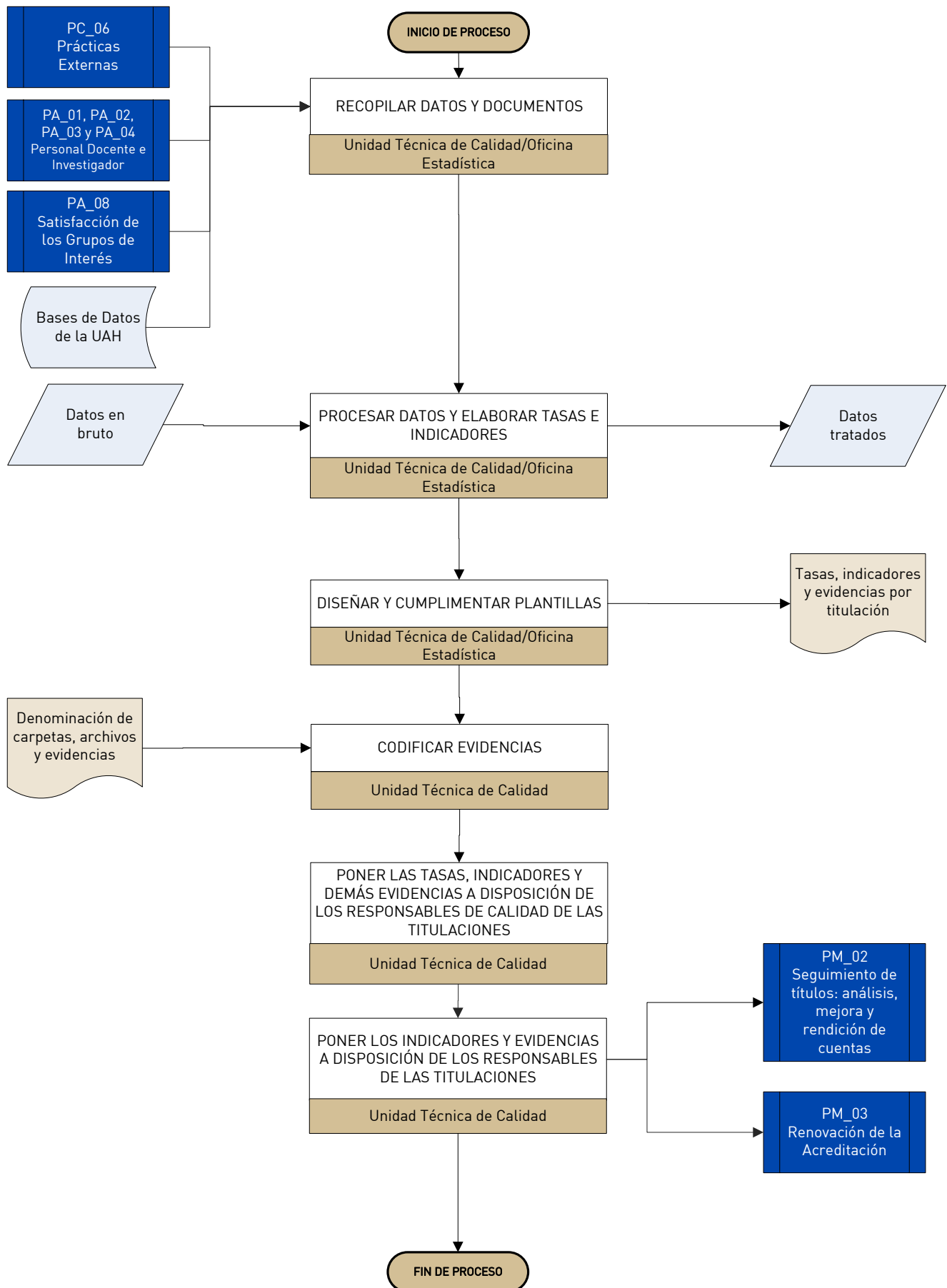
Indicadores de prácticas externas (véase PC_06)

Indicadores de programas de movilidad (véase PC_07)

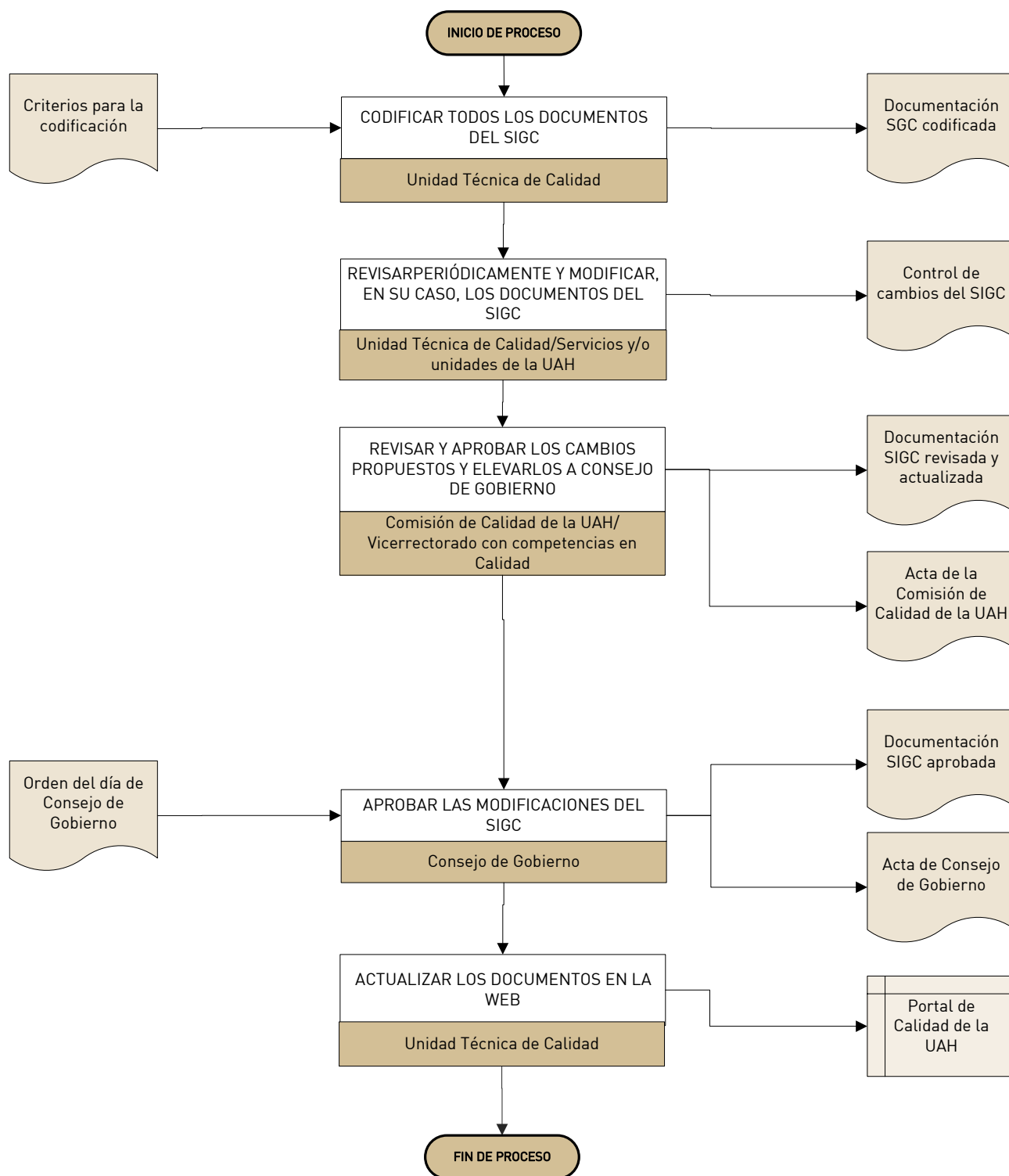
7. ANEXOS

Anexo I: Flujogramas

Procedimiento I: Generación de tasas, evidencias e indicadores



Procedimiento II: Elaboración y revisión del Manual y los procedimientos del SIGC



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	5
7.	ANEXOS	6

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá organiza las actividades relacionadas con los procesos de seguimiento, tanto internos como externos, que permitan garantizar y mantener la calidad de sus titulaciones, a través de la revisión, mejora y rendición de cuentas.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todas las titulaciones de la Universidad de Alcalá que realizarán un proceso anual interno de revisión y mejora y, además, deberán rendir cuentas ante la agencia u organismo evaluador correspondiente a través de un proceso de seguimiento externo.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Calidad.

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 99/2011 de 28 de enero por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios
- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Reglamento de la Comisión de Calidad de cada Centro/Máster/Doctorado
- Reglamento de la Comisión de Calidad de la UAH
- Protocolo CURSA para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales
- Guía de evaluación de la agencia evaluadora para el seguimiento de títulos oficiales vigente
- Protocolos de la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU)

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

Los títulos de la UAH deberán realizar un trabajo cíclico de evaluación y mejora basado en dos procesos:

- Un seguimiento interno anual
- Un seguimiento ordinario externo¹, lanzado desde la agencia u organismo de evaluación correspondiente que se hace trascurridos tres años después de la implantación efectiva y/o de la Renovación de la Acreditación.

Procedimiento I: Seguimiento Interno

¹ Sólo para titulaciones de Grado, Máster Universitario y Programas de Doctorado.

La Comisión de Calidad del Centro, Máster o Doctorado junto a los responsables de calidad de las titulaciones, elaborarán anualmente para cada una de sus titulaciones un Informe de Seguimiento que siempre irá acompañado de un plan de mejora. En dicho informe se valorarán los resultados del plan de estudios, así como el cumplimiento de los objetivos de calidad previstos, la eficacia de las acciones de mejora iniciadas y la recomendación de nuevas mejoras necesarias. Para ello, la Comisión contará con los datos e indicadores resultantes de los procesos relacionados y con la información proporcionada por los agentes implicados a través de encuestas, quejas, sugerencias, reuniones de coordinación, etc.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Revisar y, en su caso, actualizar la plantilla para los informes de seguimiento.	Unidad Técnica de Calidad	Plantillas de seguimiento
2. Solicitar datos y evidencias a los servicios o unidades correspondientes.	Unidad Técnica de Calidad	
3. Elaborar las tasas e indicadores, resultados de encuestas, estadísticas de matrícula y nuevo ingreso y preparar los indicadores y evidencias recibidos de otros servicios.	Unidad Técnica de Calidad	Datos, evidencias e indicadores
4. Gestionar y actualizar los listados de responsables de calidad de las titulaciones.	Unidad Técnica de Calidad	Listado de responsables de calidad
5. Cargar la información en una plataforma virtual a la que pueden acceder los responsables de calidad de cada una de las titulaciones. Establecer el plazo de entrega de los informes de seguimiento y los planes de mejora y comunicar a los responsables de calidad dicho plazo y que la información está disponible.	Unidad Técnica de Calidad	• Plataforma virtual • Correo electrónico y/o reuniones informativas
6. Elaborar el informe de seguimiento y el plan de mejora, analizando todas las evidencias e indicadores disponibles.	Responsables de calidad de las titulaciones	Informe provisional de seguimiento interno y plan de mejora
7. Someter a revisión y aprobación por la Comisión de Calidad el informe de seguimiento y el plan de mejora. En el caso de los grados, la Junta de Facultad o Escuela deberá ratificar lo aprobado en Comisión de Calidad	• Comisiones de Calidad del Centro/titulación • Junta de Facultad o Escuela	Informe de seguimiento interno y plan de mejora
8. Enviar el informe de seguimiento con el plan de mejora de las titulaciones, una vez aprobados, al Vicerrectorado con competencias en Calidad. Difusión del informe.	Responsables de las titulaciones	Página web del centro/título
9. Evaluar los informes e indicar, si procede, las modificaciones necesarias.	Unidad Técnica de Calidad	Correo electrónico
10. Analizar los informes y planes de mejora recibidos para elaborar un informe global sobre el seguimiento interno.	Unidad Técnica de Calidad	Informes globales de seguimiento interno provisionales
11. Revisar y modificar, si procede, los informes globales de seguimiento interno de las titulaciones.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	• Informes globales de seguimiento interno
12. Aprobar los informes globales de seguimiento	Comisión de Calidad de la UAH	Acta de la reunión de la Comisión
13. Publicar y difundir los informes globales de seguimiento interno.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	Portal de Calidad de la UAH

Procedimiento II: Seguimiento Ordinario Externo

El seguimiento de títulos oficiales de grado, máster universitario y programa de doctorado es uno de los procesos de evaluación recogidos en el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, para garantizar la calidad de la oferta formativa del sistema universitario español.

Los objetivos principales de este subproceso son:

- Comprobar que las enseñanzas se están implantando conforme a lo recogido en la Memoria verificada
- Comprobar que los títulos que han renovado su acreditación mantienen las condiciones que la hicieron posible
- Constatar que las universidades recopilan, analizan y utilizan información pertinente sobre sus titulaciones
- Favorecer la mejora continua
- Favorecer la transparencia de las universidades y sus titulaciones de cara a la sociedad en general

Dentro del seguimiento externo podemos distinguir el seguimiento ordinario, que se hace de manera regular (trascurridos tres años desde su implantación efectiva y/o Renovación de la Acreditación), y el seguimiento especial que se realiza cuando un título ha recibido un informe de verificación, modificación o renovación de la acreditación con recomendaciones que debe subsanar, para lo cual deberá entregar un plan de mejora y someterse a un seguimiento especial en el plazo que determine la agencia evaluadora.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Determinar qué títulos deben pasar por el proceso de seguimiento, ya sea el ordinario, ya sea el especial. La agencia evaluadora enviará un listado a la universidad para que ésta lo corrija y/o valide.	• Agencia evaluadora • Unidad Técnica de Calidad	Comunicado de la Agencia evaluadora
2. Aprobar y firmar el listado de títulos que deben pasar el proceso de seguimiento ordinario y enviarlo a la agencia evaluadora. A su vez la agencia evaluadora comunica a la universidad el calendario para la convocatoria en curso, incluyendo el plazo límite para la presentación del informe de autoevaluación y las evidencias correspondientes.	• Agencia evaluadora • Vicerrectorado con competencias en Calidad	Listado de títulos que deben realizar seguimiento
3. Solicitar datos y evidencias a los servicios o unidades correspondientes.	Unidad Técnica de Calidad	
4. Elaborar las tasas e indicadores, resultados de encuestas, estadísticas de matrícula y nuevo ingreso y preparar los indicadores y evidencias recibidos de otros servicios.	Unidad Técnica de Calidad	Datos, evidencias e indicadores
5. Cargar la información en una plataforma virtual a la que pueden acceder los responsables de calidad de cada una de las titulaciones.	Unidad Técnica de Calidad	Plataforma virtual
6. Contactar con los responsables de las titulaciones que deben pasar el seguimiento externo para informarles acerca del proceso, de la documentación que deben recopilar y los plazos establecidos para entregar el informe de autoevaluación y las evidencias a la Unidad Técnica de Calidad.	Unidad Técnica de Calidad	Correo electrónico y/o reuniones informativas

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
7. Analizar los datos, evidencias e indicadores y redactar el informe de autoevaluación. En el caso del seguimiento especial el informe se basará en acreditar el cumplimiento de las recomendaciones especiales o de los planes de mejora aprobados sobre las modificaciones necesarias.	Responsable de calidad del título	Informe de autoevaluación
8. Realizar una revisión técnica y, si fuera necesario, se realizarán consultas a los vicerrectorados con competencias en la gestión del título; en caso de que hubiera algún aspecto que mejorar, ampliar o modificar se le comunicará al responsable de calidad de la titulación para que realice los cambios oportunos.	• Vicerrectorado con competencias en Calidad • Unidad Técnica de Calidad	
9. Revisar y aprobar el informe de autoevaluación.	• Comisión de calidad del centro/título • Junta de Facultad o Escuela	Informe de autoevaluación aprobado Acta correspondiente
10. Cargar del informe de autoevaluación y las evidencias en la aplicación informática de la agencia evaluadora	Unidad Técnica de Calidad	Aplicación informática
11. Elaborar un informe provisional y remitirlo a la universidad, que dispondrá del plazo establecido en la normativa vigente para realizar las alegaciones que considere oportunas.	Agencia evaluadora	Informe provisional de seguimiento ordinario o especial
12. Enviar el informe a los responsables de la titulación con las indicaciones acerca del procedimiento y los plazos para realizar alegaciones.	Unidad Técnica de Calidad	• Correo electrónico • Plantilla de alegaciones
13. En caso de realizar alegaciones, los responsables deberán enviar el documento de alegaciones en el plazo establecido para su revisión por la Unidad Técnica de Calidad. Si fuera necesario se realizarán consultas a los vicerrectorados con competencias en la gestión del título.	• Responsable de la titulación • Vicerrectorado con competencias en Calidad	Documento de alegaciones
14. Cargar las alegaciones en la aplicación informática de la agencia evaluadora.	Unidad Técnica de Calidad	Aplicación informática
15. Una vez estudiadas las alegaciones, emitir un informe final y remitirlo a la universidad, a la Comunidad de Madrid y, en su caso, al Consejo de Universidades. El informe será publicado en la web de la agencia evaluadora	Agencia evaluadora	Informe final de seguimiento ordinario o especial
16. Reenviar el informe a los responsables de la titulación y al vicerrectorado con competencias en la gestión del título y en Calidad.	Unidad Técnica de Calidad	
17. Publicar y difundir el informe final en la página web del centro/titulación.	• Decanato/Dirección de Escuela • Escuela de Posgrado • Escuela de Doctorado	Páginas web de las titulaciones

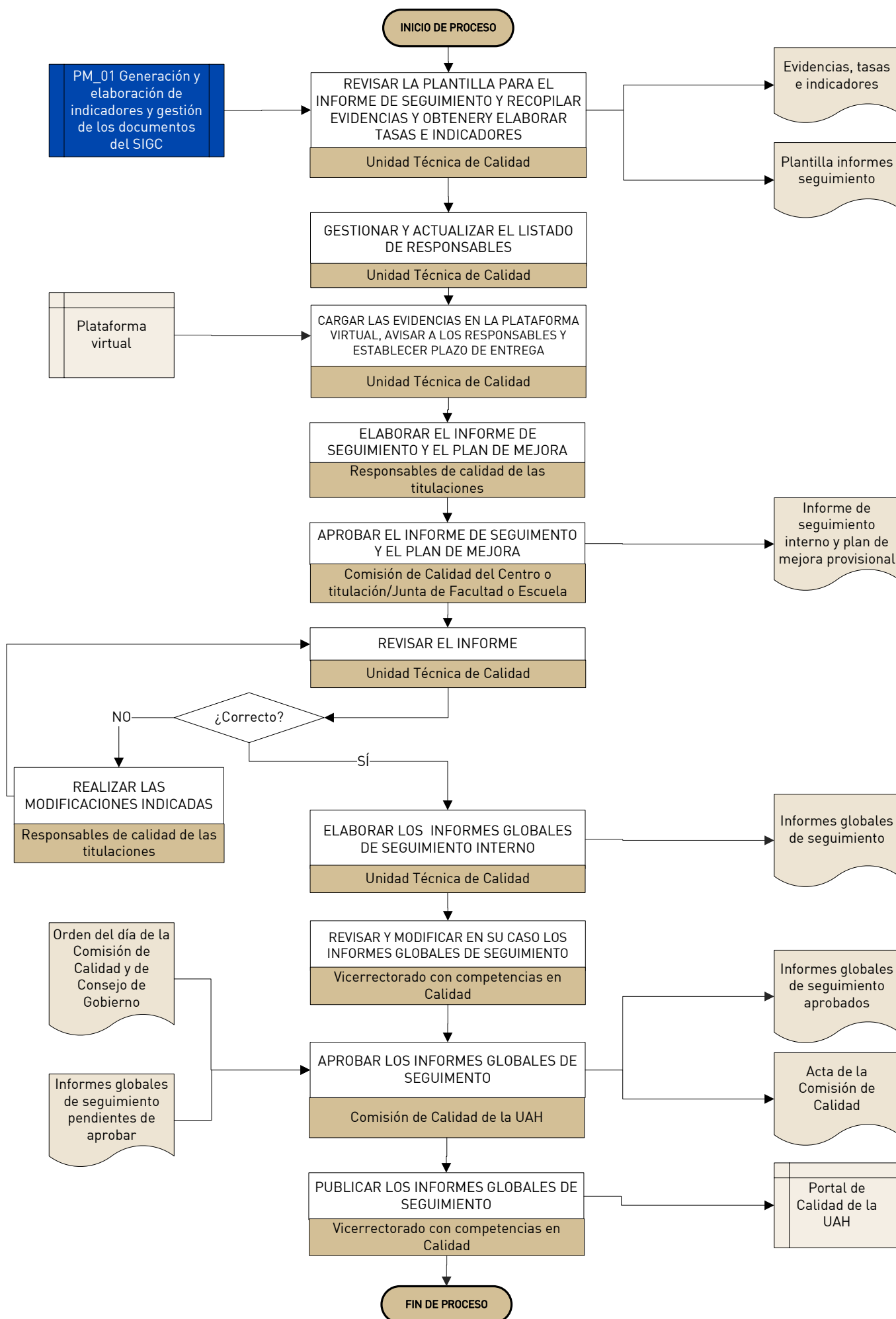
6. INDICADORES

- Nº de titulaciones que deben presentar informe de seguimiento interno y nº de informes de seguimiento interno recibidos
- Listado de títulos que deben realizar seguimiento ordinario en cada convocatoria
- Listado de títulos que deben realizar seguimiento especial en cada convocatoria
- Nº de titulaciones con informe de seguimiento favorable

7. ANEXOS

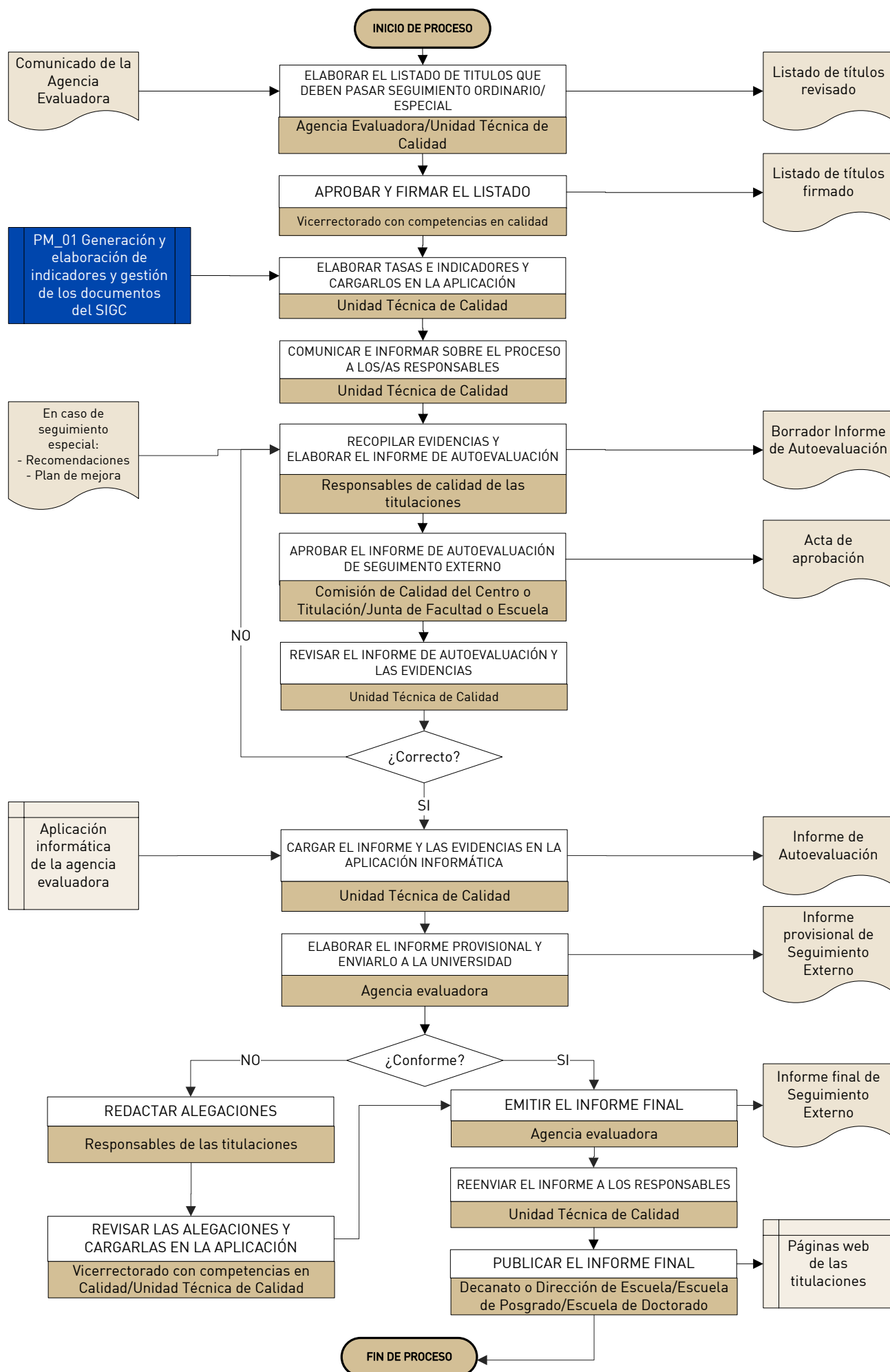
Anexo I: Flujograma

Procedimiento I: Seguimiento Interno



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS, MEJORA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Procedimiento II: Seguimiento Externo



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO.....	2
4.	NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS	2
6.	INDICADORES	4
7.	ANEXOS	4

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/03/2023
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	30/03/2023
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	20/04/2023
	Consejo de Gobierno	27/04/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universidad de Alcalá organiza las actividades relacionadas con el proceso de Renovación de la Acreditación de las titulaciones oficiales.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todas las titulaciones de grado, máster universitario y doctorado de la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado con competencias en Calidad.

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios
- Real Decreto 99/2011 de 28 de enero por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Reglamento de la Comisión de Calidad de cada Centro/máster
- Reglamento de la Comisión de Calidad de la UAH
- Guías de evaluación de la agencia evaluadora para la Renovación de la Acreditación de títulos oficiales vigentes

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

La acreditación deberá haber sido renovada en el plazo máximo de seis años desde la fecha de inicio de impartición del título o de Renovación de la Acreditación anterior para grados de 240 ECTS, másteres universitarios y programas de doctorado; para grados de 300 o 360 ECTS el plazo máximo será de ocho años.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Planificar internamente los títulos que deben renovar su acreditación.	Unidad Técnica de Calidad	Listado de títulos que deben renovar su acreditación
2. Comunicar e informar sobre el proceso, sus fases y uso de las herramientas informáticas a los responsables de los títulos. En caso necesario, concertar reuniones o sesiones formativas con los responsables.	Unidad Técnica de Calidad	Documentación para la formación de responsables

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
3. Revisar el listado de títulos que deben renovar su acreditación enviado por la agencia evaluadora, modificarlo si procede y remitirlo a la agencia evaluadora.	Unidad Técnica de Calidad	Listado de títulos que deben renovar su acreditación y agrupación por paneles
4. Preparar la documentación, indicadores y evidencias de las titulaciones y dar acceso a ellas (a través de la plataforma que corresponda) a los responsables de cada titulación. (Véase PM_01)	- Unidad Técnica de Calidad - Oficina de Estadística - Otros servicios	- Plantillas de informe de autoevaluación - Tablas y evidencias
5. Elaborar, recopilar y analizar indicadores y evidencias para realizar el informe de autoevaluación, según establezca la agencia evaluadora, con el asesoramiento de la Unidad Técnica de Calidad.	- Responsables de calidad de las titulaciones - Unidad Técnica de Calidad	Borrador informe de autoevaluación
6. Revisar el informe de autoevaluación. Si fuera necesario se realizarán consultas a los vicerrectorados con competencias en la gestión del título.	- Vicerrectorado con competencias en Calidad - Unidad Técnica de Calidad	
7. Aprobar el informe de autoevaluación.	- Comisión de Calidad del Centro o Titulación - Junta de Facultad o Escuela	- Acta de aprobación - Informe de autoevaluación
8. Complimentar, firmar y registrar la solicitud de Renovación de la Acreditación en los plazos establecidos por la normativa vigente.	Vicerrectorado con competencias en Calidad	Solicitud de Renovación de la Acreditación
9. Enviar el informe de autoevaluación y las evidencias a través de la aplicación informática de la agencia evaluadora en los plazos establecidos.	Unidad Técnica de Calidad	- Informe de autoevaluación - Evidencias
10. Planificar la fase de visita del panel de expertos: asesoramiento a los responsables, recopilación de documentación y organización de la visita.	- Unidad Técnica de Calidad - Responsables de calidad de las titulaciones - Agencia evaluadora	- Composición del panel evaluador - Evidencias adicionales - Agenda definitiva de la visita
11. Realizar la visita y las reuniones siguiendo el horario establecido en la agenda. Emitir un informe oral al final de la visita.	- Panel evaluador externo - Participantes en las diferentes reuniones	Transcripción del informe oral del panel evaluador
12. Emitir un informe provisional de Renovación de la Acreditación.	Agencia evaluadora	Informe provisional de Renovación de la Acreditación
13. Elaborar, si procede, un documento de alegaciones y/o plan de mejora en el plazo establecido.	- Unidad Técnica de Calidad - Responsables de calidad de las titulaciones	- Documento de alegaciones - Planes de mejora
14. Revisar las alegaciones. Si fuera necesario se realizarán consultas a los vicerrectorados con competencias en la gestión del título.	- Vicerrectorado con competencias en Calidad - Unidad Técnica de Calidad	- Documento de alegaciones - Planes de mejora
15. Enviar las alegaciones y/o plan de mejora a través de la aplicación informática de la agencia evaluadora.	Unidad Técnica de Calidad	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
16. Estudiar las alegaciones y/o el plan de mejora, emitir los Informes finales de Renovación de la Acreditación y enviarlos a la universidad.	Agencia evaluadora	Informe final de Renovación de la Acreditación
17. Difundir el informe final entre los responsables de la titulación y los vicerrectorados con competencias en las titulaciones ¹ .	Unidad Técnica de Calidad	
18. Emitir el acuerdo de resolución de la Renovación de la Acreditación.	Consejo de Universidades	Resolución de Renovación de la Acreditación
19. Remitir la resolución de Renovación de la Acreditación a los responsables de la titulación y los vicerrectorados con competencias en las titulaciones.	Unidad Técnica de Calidad	
20. Archivar la documentación oficial del proceso.	Unidad Técnica de Calidad	

Renovación de la Acreditación Institucional

El proceso de renovación de la acreditación título a título será sustituido por el de renovación de la acreditación institucional cuando el centro cuente con dicha acreditación, para lo cual, previamente, deberá haber certificado la implantación del SIGC y haber renovado al menos el 50% de sus titulaciones.

En el momento en el que algún centro de la UAH cuente con la acreditación institucional se añadirá a este proceso el procedimiento concreto de gestión de la renovación de este modelo de acreditación.

6. INDICADORES

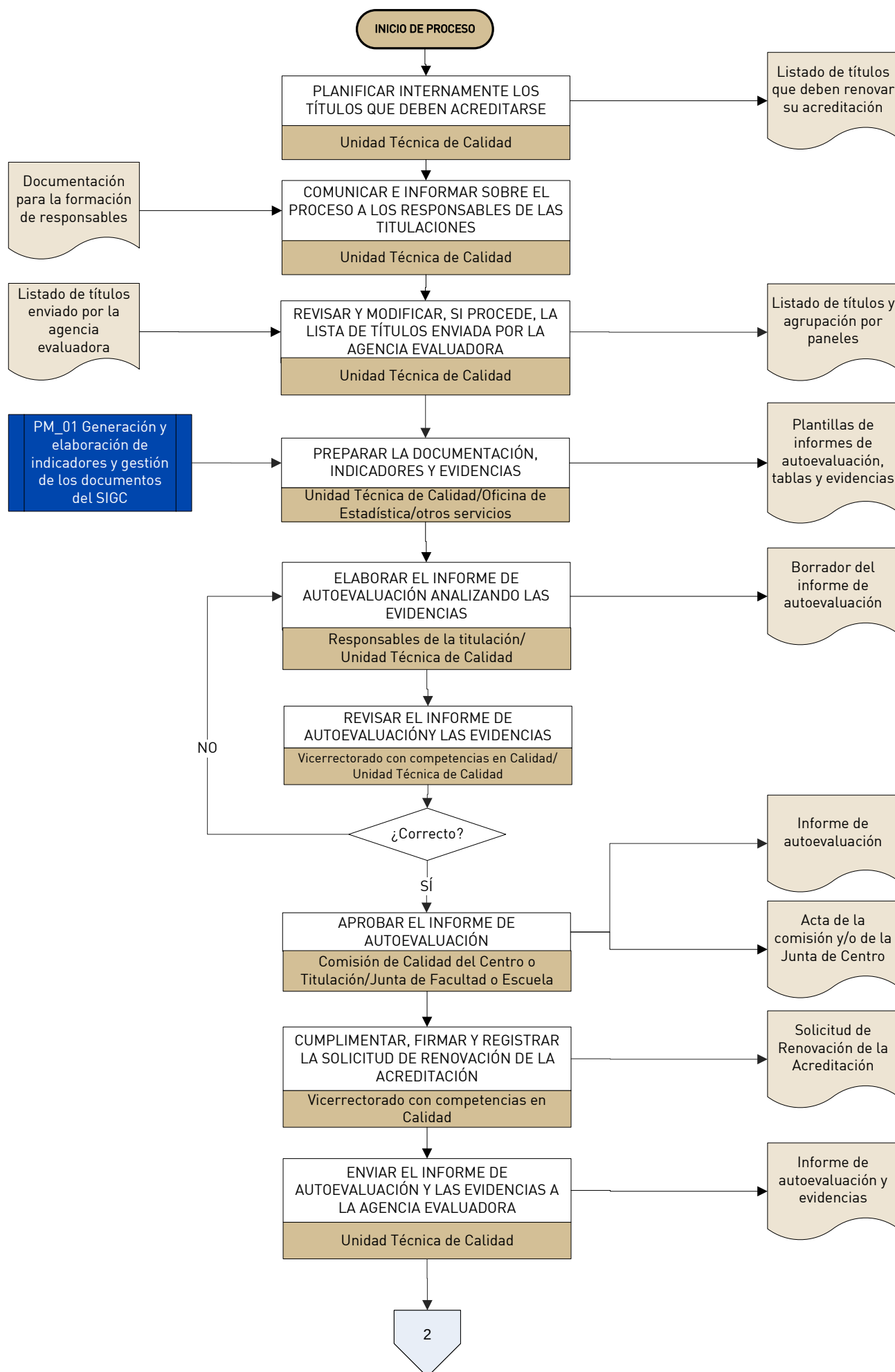
- Nº de titulaciones que deben renovar su acreditación en cada año
- Nº de titulaciones con informe de final favorable
- Nº de titulaciones sujetas a especial seguimiento

7. ANEXOS

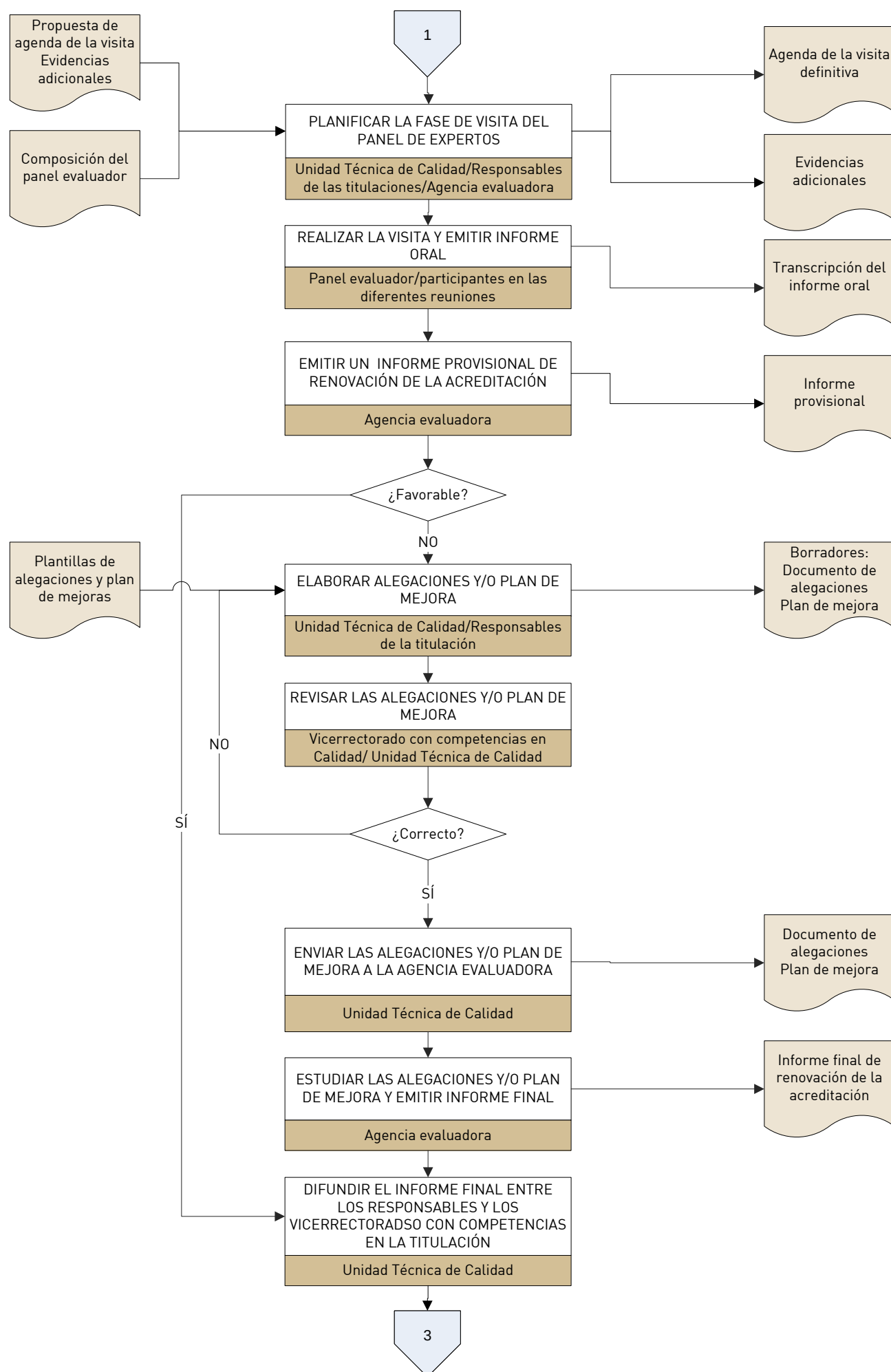
Anexo I: Flujograma

¹ Los informes finales favorables con modificaciones necesarias estarán sujetos a un seguimiento especial por parte de la agencia evaluadora.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

