

ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALA, DE 29 de ENERO de 2009 POR EL QUE SE ESTABLECE EL MODELO DE SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.

Artículo 1. Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Alcalá.

El Sistema de Garantía Calidad de la Universidad de Alcalá está compuesto por la Comisión de Calidad de la UAH y las Comisiones de Calidad de los Centros, sin perjuicio de las competencias que en esta materia corresponden a la Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia y al Consejo de Gobierno de la Universidad.

Artículo 2. Comisión de Calidad de la Universidad de Alcala.

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

- La Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia, que la presidirá.
- El Gerente de la Universidad.
- El Director de Planes de Estudio de grado.
- La Directora de la Escuela de Postgrado.
- La Inspectora de Servicios.
- La Directora de la Biblioteca.
- El Presidente del Consejo de Estudiantes.
- Dos Coordinadores de las Comisiones de Calidad de los Centros.
- La Directora del ICE, que actuará como Secretaria de la Comisión.

Asimismo podrán asistir a sus sesiones, en condición de invitados, todas aquellas personas con funciones relevantes en la mejora de la calidad universitaria en todos los ámbitos de la UAH.

2.- Son funciones de la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá:

- Proponer políticas, directrices y objetivos de la UAH en materia de calidad.
- Velar por el desarrollo del Sistema de garantía de la calidad y proponer mejoras en su caso.
- Analizar las memorias anuales de calidad de los Centros.
- Analizar los resultados, el cumplimiento de objetivos y estándares de calidad fijados y proponer acciones correctoras si fuera necesario.
- Elaborar y someter al Consejo de gobierno para su aprobación la memoria anual de calidad de la UAH.
- Rendir cuentas ante los órganos de gobierno y otros grupos de interés.

Artículo 3. Comisiones de Calidad de los Centros.

1.- Las Comisiones de Calidad de los Centros estarán formadas, al menos, por los siguientes miembros

- El Decano o Director, que actuará como Presidente.
- El Coordinador de Calidad del Centro.
- Los responsables de calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.
- Un representante de los alumnos.
- Un miembro del PAS.
- Un miembro de la Unidad Técnica de calidad.

Las Juntas de Centro podrán, atendiendo a las circunstancias de cada uno de ellos, nombrar miembros adicionales de sus respectivas Comisiones de Calidad.

2.- Funciones de las Comisiones de Calidad de los Centros.

Son funciones de las Comisiones de Calidad de los Centros, en el marco y con sujeción al Sistema de Garantía de Calidad de la UAH:

- Aprobar y desarrollar el sistema de calidad del Centro.
- Proponer la política y objetivos de calidad del Centro.
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de sus actividades.
- Aprobar la Memoria de calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.
- Elaborar la Memoria anual de Calidad del Centro que elevarán a la Comisión de Calidad de la UAH.
- Elaborar el Plan de Mejoras del Centro.

Artículo 4. Competencias de la Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia:

1.- Son competencias de la Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia:

- Presidir la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá.
- Dirigir e impulsar la planificación, gestión, ejecución y seguimiento del sistema de garantía de calidad.
- Informar periódicamente al Consejo de Gobierno de los acuerdos adoptados en la Comisión de Calidad de la UAH.

- Someter al Consejo de Gobierno, para su aprobación, la Memoria Anual de Calidad de la UAH
- Cualquier otra competencia en materia de calidad, no atribuida expresamente al Consejo de Gobierno o a la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá.

Artículo 5. Competencias del Consejo de Gobierno:

1.- Son competencias del Consejo de Gobierno:

- Aprobar las políticas y Planes de Calidad.
- Aprobar la Memoria de Calidad de la UAH.
- Dar instrucciones, a través de la Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia a la Comisión de Calidad de la UAH.

Artículo 6. Aprobación del Documento de Modelo de Sistema de Garantía de Calidad.

1.- Se aprueba el Documento de Modelo de Sistema de Garantía de Calidad que figura como Anexo de este Acuerdo.

MODELO DE SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ



Universidad
de Alcalá

*VICERRECTORADO DE COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE CONVERGENCIA
INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ÁREA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
<http://www2.uah.es/ice/areaEval0.htm>*

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. ESTRUCTURA Y RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	8
3. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO PROPUESTO	13
APÉNDICE I: PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS, REVISIÓN Y MEJORA.....	17
APÉNDICE II: MAPA DE PROCESOS BÁSICOS	18
APÉNDICE III: MODELO DE PROCEDIMIENTO	19
APÉNDICE IV: PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABLES Y SU RELACIÓN CON VERIFICA, AUDIT y ENQA.....	20

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- European Network for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*, Helsinki, 2005.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- REAL DECRETO 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ministerio de Educación y Ciencia, *La Organización de las Enseñanzas Universitarias* (Documento de trabajo), Madrid, 26 de septiembre de 2006.
- ANECA, Programa AUDIT, http://www.aneca.es/active/active_audit.asp
- ANECA, Programa VERIFICA, http://www.aneca.es/active/active_verifica.asp
- Universidad de Alcalá, Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia, *Contrato Programa para la Mejora de las Titulaciones*, <http://www2.uah.es/ice/areaEval5.htm>
- Universidad de Alcalá, *Modelo Educativo de la Universidad de Alcalá*, http://www.uah.es/universidad/organizacion_universidad/documentos/Modelo_Educativo_UAH.pdf

1. INTRODUCCIÓN

En el documento "*Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*", la *European Network for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) especifica que en el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad.

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

Asimismo, la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el entonces Ministerio de Educación y Ciencia (MEC) en su documento del 26 de septiembre de 2006, y en el **Real Decreto (R.D.) 1393/2007** por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar.

En el preámbulo de dicho decreto se indica que "... los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) son parte de los nuevos Planes de Estudio, el fundamento para que la nueva organización funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos...".

Dentro de este marco regulador, la Universidad de Alcalá ha participado en el programa **AUDIT** de la ANECA para el diseño de un Sistema de Garantía de Calidad (en adelante SGC) de las enseñanzas. Las propuestas enviadas por la Facultad de Química y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales han sido evaluadas con un positivo condicionado, e indican una serie de mejoras que hay que realizar para que se puedan certificar los sistemas. Además, el trabajo realizado para AUDIT ha servido para poder completar el punto 9 de las memorias de los nuevos grados y postgrados, (presentadas a la ANECA dentro del programa **VERIFICA**) a los que también hubo que realizar modificaciones para que fueran aceptados.

Gracias a la participación en el programa AUDIT, se han podido detectar las fortalezas y las debilidades con las que contamos a la hora de poner en marcha un SGC. Además, se han podido recoger las propuestas de mejora aportadas desde la ANECA.

Este documento recoge de forma esquemática el nuevo modelo que ha de implantarse en la UAH para dar respuesta a los criterios de calidad y acreditación exigidos por el marco español y europeo.

1.1. Antecedentes

La Universidad de Alcalá ha participado en todos los Planes de Evaluación Institucional, tanto los convocados por el Consejo de Universidades como por la ANECA, lo que nos ha permitido evaluar el 87% de las titulaciones.

Mediante estos planes se ha generalizado el desarrollo de la evaluación de la calidad en las universidades españolas y se ha elaborado una metodología común para los procesos de evaluación de las enseñanzas. La finalidad última de la evaluación tiene dos vertientes: la mejora continua y la rendición de cuentas a la sociedad, que se cumple mediante la publicación de los informes de evaluación.

Los procesos de evaluación han sido fundamentales para crear una cultura de calidad, impulsar la reflexión interna, fomentar los procesos de mejora continua y preparar a las titulaciones para los nuevos procesos, gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos.

Como complemento a los procesos de evaluación, la Universidad de Alcalá instituyó el **Contrato Programa para la mejora de las titulaciones**, con el objetivo de impulsar y financiar aquellas acciones de mejora resultantes de la evaluación y necesarias para garantizar la calidad de las enseñanzas.

En cuanto a los procesos de evaluación de los servicios, la UAH ha participado en las convocatorias del Consejo de Universidades hasta el año 2003 y actualmente participa, a través de la ANECA, en la evaluación del servicio de Biblioteca.

2. ESTRUCTURA Y RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Un Sistema de Garantía de Calidad incluye el conjunto de estructuras responsables de tomar decisiones para evaluar y mejorar la calidad, los procedimientos para fijar objetivos (criterios/directrices de calidad), la manera en que se mide (indicadores) y los planes de trabajo en los que se apoya.

Para ello es necesario crear una estructura integrada por los siguientes órganos con las funciones que se mencionan a continuación:

2.1. Consejo de Gobierno

2.1.1. Son competencias del Consejo de gobierno:

- Aprobar las políticas y Planes de Calidad.
- Aprobar la Memoria de Calidad de la UAH.
- Dar instrucciones, a través de la Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia, a la Comisión de Calidad de la UAH.

2.2. Comisión de Calidad de la UAH

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

- La Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia, que la presidirá.
- El Gerente de la Universidad.
- El Director de Planes de Estudio de grado.
- La Directora de la Escuela de Postgrado.
- La Inspectora de Servicios.
- La Directora de la Biblioteca.
- El Presidente del Consejo de Estudiantes.
- Dos Coordinadores de las Comisiones de Calidad de los Centros.
- La Directora del ICE, que actuará como Secretaria de la Comisión.

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

- Proponer políticas, directrices y objetivos de la UAH en materia de calidad.
- Velar por el desarrollo del Sistema de garantía de la calidad y proponer mejoras en su caso.
- Analizar las memorias anuales de calidad de los Centros.
- Analizar los resultados, el cumplimiento de objetivos y estándares de calidad fijados y proponer acciones correctoras si fuera necesario.
- Elaborar y someter al Consejo de gobierno para su aprobación la memoria anual de calidad de la UAH.
- Rendir cuentas ante los órganos de gobierno y otros grupos de interés.

2.3. Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia

2.3.1. Son competencias de la Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia

- Presidir la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá.
- Dirigir e impulsar la planificación, gestión, ejecución y seguimiento del sistema de garantía de calidad.
- Informar periódicamente al Consejo de Gobierno de los acuerdos adoptados en la Comisión de Calidad de la UAH.
- Someter al Consejo de Gobierno, para su aprobación, la Memoria Anual de Calidad de la UAH
- Cualquier otra competencia en materia de calidad, no atribuida expresamente al Consejo de Gobierno o a la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá.

2.4. Unidad de Calidad (en la actualidad Área de evaluación y acreditación del ICE)

2.4.1. Son funciones de esta unidad:

- Apoyar y asesorar en materia de calidad a todos los implicados en la implantación del SGC.
- Aportar metodología, información, estudios, datos e indicadores y propuestas técnicas.
- Diseñar y apoyar la implantación de los procedimientos en los diversos niveles de gestión del SGC (Vicerrectorados, Centros y Servicios).
- Llevar el seguimiento de la ejecución de los planes e indicadores de calidad.

2.5. Junta de Centro

2.5.1. Son funciones de la Junta de Centro:

- Aprobar la política y los objetivos de calidad del Centro.
- Aprobar la Memoria de Calidad del Centro.
- Aprobar el Plan de Mejoras del Centro.

2.6. Comisión de Calidad del Centro

2.6.1. Son miembros de las Comisiones de Calidad de los Centros:

- El Decano o Director, que actuará como Presidente.
- El Coordinador de Calidad del Centro.
- Los responsables de calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.
- Un representante de los alumnos.
- Un miembro del PAS.
- Un miembro de la Unidad Técnica de calidad.

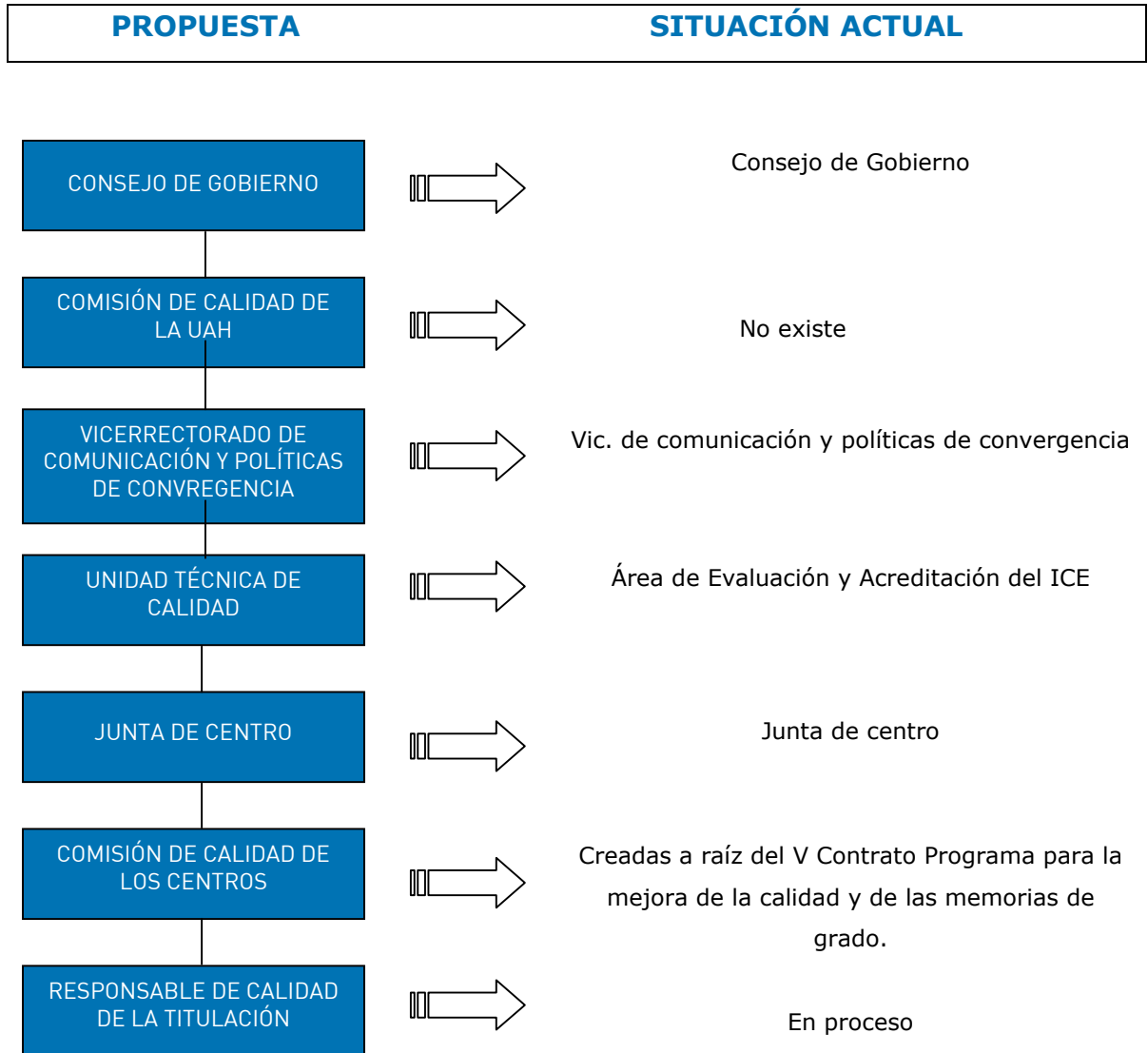
2.6.2. Son funciones de las Comisiones de Calidad de los Centros, en el marco y con sujeción al Sistema de Garantía de Calidad de la UAH:

- Aprobar y desarrollar el sistema de calidad del Centro.
- Proponer la política y objetivos de calidad del Centro.
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de sus actividades.
- Aprobar la Memoria de calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.
- Elaborar la Memoria anual de Calidad del Centro que elevarán a la Comisión de Calidad de la UAH.
- Elaborar el Plan de Mejoras del Centro.

2.7. Responsable de Calidad de cada Titulación

2.7.1. Son funciones del responsable de calidad de cada titulación

- Seguimiento y control de la calidad de la titulación.
- Elaborar la Memoria de Calidad de la titulación.
- Elevar la Memoria de Calidad de la titulación a la Comisión de Calidad del Centro.



Además, también están implicados en el SGC los siguientes órganos:

- ✓ Vicerrectorado de Planificación Académica y Profesorado: como responsable de la gestión y tramitación de los planes de estudio de grado, así como de los recursos en materia de profesorado.
- ✓ Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes: como responsable de la ordenación y coordinación de Facultades y Escuelas. Así como del seguimiento de la actividad docente y de las políticas de orientación profesional.
- ✓ Vicerrectorado de Postgrado y Campus de Guadalajara: como responsable de como responsable de la gestión y tramitación de los planes de estudio de postgrado.
- ✓ Vicerrectorado de Investigación e Innovación: como responsable de la ordenación y gestión de la actividad investigadora.

- ✓ Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y extensión Universitaria: como responsable de los programas de movilidad y de los programas internacionales de cooperación académica.
- ✓ Gerencia: como responsable de la gestión de los recursos humanos y económicos.
- ✓ Claustro: como máximo órgano de representación de la comunidad universitaria.
- ✓ Comisión de Docencia: como responsable de coordinar la actividad docente del centro
- ✓ Consejo de Departamento: como órgano de gobierno del departamento, encargado de la coordinación y el desarrollo de las enseñanzas.
- ✓ Consejo Social: como órgano de participación y relación de la sociedad con la Universidad.
- ✓ Inspección de servicios: como órgano encargado de velar por el correcto funcionamiento de los servicios y de llevar a cabo el seguimiento y control general de la actividad universitaria.
- ✓ Defensor Universitario: como órgano cuyas actuaciones están dirigidas hacia la mejora de la calidad de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación.
- ✓ Grupos de interés: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos (estudiantes, profesores, PAS, padres, administración pública, empleadores y sociedad en general).

3. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO PROPUESTO

El Consejo de Gobierno aprobó el 28 de febrero de 2008 un documento que constituye una propuesta marco para el desarrollo del SGC de las facultades y escuelas de la Universidad de Alcalá. En él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance, así como las referencias a la documentación genérica de la que se parte y a los procedimientos que lo desarrollan.

En este documento se basó el primer Manual del SGC de la UAH, que ahora deberá modificarse atendiendo a esta propuesta.

La documentación del SGC se completa con los Procedimientos que desarrollan dicho Sistema. Asimismo, este Manual recoge la definición de la política y de los objetivos de calidad de los Centros.

La documentación en la que se basa el modelo propuesto se corresponde con:

- Política de calidad de la UAH
- Manual de calidad
- Memoria de Calidad de la UAH
- Memoria de Calidad de las titulaciones/Centros
- Contrato Programa para la mejora de la calidad de las titulaciones
- Planes de mejora de titulaciones y servicios de la UAH

El modelo propuesto se basa en que los Centros, a través de su Comisión de Calidad, y los responsables de calidad de las titulaciones, elaborarán anualmente un informe con los resultados de los programas (grados y postgrados) denominado Memoria de Calidad del centro, que habrá de aprobarse en Junta de Centro. En esta memoria 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 informes de la Comisión de Docencia y con la información proporcionada por las unidades y/o servicios responsables de su elaboración.

A esta Memoria de Calidad del centro le acompañará un plan de mejoras anual que los centros presentarán a la convocatoria del Contrato Programa para conseguir financiación y poder llevarlo a cabo.

Las Memorias de Calidad de los centros serán remitidas a la Comisión de Calidad de la UAH que las verificará y elaborará una memoria anual de calidad de la UAH

Con este proceso (**APÉNDICE I**) se pretende dar cumplimiento en gran parte a los requerimientos del Sistema de Garantía de Calidad, dando publicidad al desarrollo y los resultados de las titulaciones, así como realizando un mecanismo de revisión y mejora de las mismas.

La segunda parte en la que se basa la propuesta es el diseño de los procesos que desarrollarán el SGC. Algunos de ellos ya se llevan a cabo en la Universidad y se trata de sistematizarlos y mejorarlos en aquellos aspectos en los que se ha detectado alguna debilidad. Con respecto a los procesos que todavía no se realizan, se implementarán conforme al SGC.

3.1. Procedimientos

El mapa de procesos se recoge en el **APÉNDICE II**.

Estos procesos podrán desglosarse en diferentes subprocesos, y los responsables de su elaboración serán los servicios o unidades que los llevan a cabo, con el apoyo de la Unidad Técnica de Calidad y siguiendo unas normas con la finalidad de homogeneizar todos los procesos y de que cumplan los requisitos exigidos.

En lo que a los Centros se refiere, podrán añadir y realizar las modificaciones oportunas, respetando el marco de referencia, para disponer de un Sistema de Garantía de Calidad apropiado a sus titulaciones y adaptándolo a lo indicado en las memorias de grado.

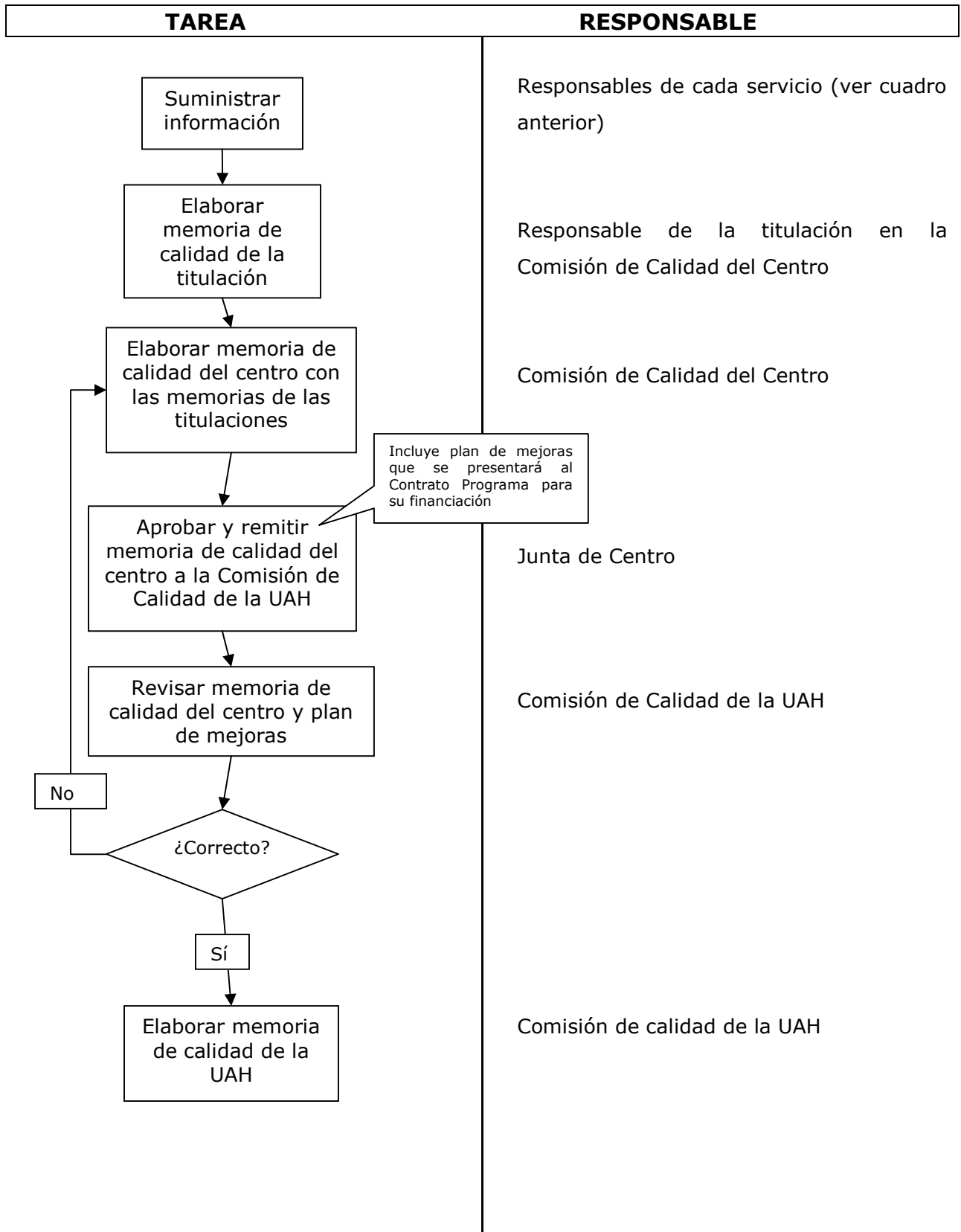
La Universidad de Alcalá dispone de un formato unificado para la elaboración y redacción de los procedimientos administrativos de todas sus unidades.

La información necesaria para elaborar los procedimientos y para el continuo análisis de los resultados, dando el soporte necesario al desarrollo del SGC, deberán aportarla las siguientes unidades y servicios:

- Biblioteca
- Departamentos
- Escuela de postgrado
- ICE - Área de evaluación y acreditación
- Personal docente e investigador
- Programa de formación del profesorado y apoyo a la docencia
- Servicio de administración de centros
- Servicio de alumnos y planes de estudio
- Servicio de comunicación
- Servicio de estudios oficiales de postgrado
- Servicio de orientación
- Servicio de promoción
- Servicio de relaciones internacionales
- Unidad de programas y estudios
- Vicegerencia de infraestructuras y desarrollo de equipamiento tecnológico
- Vicegerencia de recursos humanos
- Vicerrectorado de docencia y estudiantes
- Vicerrectorado de planificación académica y profesorado.

APÉNDICES

APÉNDICE I: PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS, REVISIÓN Y MEJORA



APÉNDICE II: MAPA DE PROCESOS BÁSICOS

DIRECTRIZ	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES	GARANTÍA Y MEJORA DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS	PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES
PROCESOS	Definición, aprobación y revisión de la política y los objetivos de calidad	Diseño y aprobación de titulaciones: VERIFICA	Promoción, difusión sobre contenidos de titulaciones y criterios de admisión	Definición de la política de PDI/PAS	Gestión de recursos materiales		Plan de comunicación
	Difusión de la política, los objetivos de calidad, los resultados y el cumplimiento de los mismos de cara a la rendición de cuentas a los grupos de interés	Elaboración de Oferta Docente	Admisión de estudiantes	Selección del PDI y del personal de apoyo a la docencia	Gestión de recursos tecnológicos		
			Planificación de la enseñanza: grupos, calendario, asignación profesores, programas, horarios, guías, movilidad, prácticas externa, tutorías	Formación del PDI y del personal de apoyo a la docencia	Gestión de recursos bibliográficos		
			Movilidad de estudiantes	Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI y del personal de apoyo a la docencia	Gestión de espacios		
			Prácticas externas				
			Análisis de la inserción laboral				
PROCESOS TRANSVERSALES	Análisis, mejora y rendición de cuentas						
	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias						
	Satisfacción grupos de interés (Encuestas a estudiantes. PDI, PAS, egresados, empleadores,...)						
	Gestión de los documentos y evidencias del SGC						

APÉNDICE III: MODELO DE PROCEDIMIENTO

1. OBJETO

Definirá el objetivo que persigue el documento.

2. ALCANCE

Definirá el campo de aplicación del procedimiento.

3. NORMATIVA / DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se describirán las acciones a realizar, quienes son los responsables de su ejecución y cómo lo realizarán. Es importante que incluyan los sistemas de recogida y análisis de información, así como la manera en que se realiza su seguimiento, revisión y mejora.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Datos e indicadores que sustenten el procedimiento ya sea como información de entrada, de elaboración o de salida, ya como resultado del proceso.

6. ARCHIVO

Registro/ evidencia	Soporte	Responsable de custodia	Tiempo de conservación

7. RESPONSABILIDADES

8. FLUJOGRAMA

9. APÉNDICES

Se trata de registros, documentos, formatos, etc. que se considere necesario incorporar en el procedimiento con el fin de aclarar la comprensión de sus contenidos o porque constituyan requisitos necesarios para la realización del procedimiento en cuestión. Estarán identificados por algún código o referencia

Además en el documento deberá quedar reflejado quien ha sido el responsable de la elaboración, de la revisión y de la aprobación del documento, con fecha y firma.

APÉNDICE IV: PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABLES Y SU RELACIÓN CON VERIFICA, AUDIT y ENQA

Código y Nombre	Responsables *	Apartados VERIFICA	Directrices AUDIT	Criterios ENQA
P-01 Definición, aprobación y revisión de la política y los objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Junta de Centro Comisión de Calidad del Centro 	2. Justificación 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.0 Política y objetivos de calidad	1.1 Política y procedimientos para la garantía de la calidad
P-02 Difusión de la política, los objetivos de calidad y el cumplimiento de los mismos	<ul style="list-style-type: none"> Decanato/Dirección Comisión de Calidad de la UAH 	2. Justificación 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.0 Política y objetivos de calidad 1.6 Publicación de información sobre titulaciones	1.1 Política y procedimientos para la garantía de la calidad
P-03 Diseño y aprobación de titulaciones	<ul style="list-style-type: none"> Junta de Centro Servicio de Alumnos y Planes de Estudio (Dirección de Planes de Estudios de Grado) Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado 	2. Justificación 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.1 Garantía de calidad de los programas formativos	1.2 Aprobación, control y revisión periódica de programas y títulos
P-04 Elaboración de la oferta docente	<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Departamentos Junta de Centro Servicio de Alumnos y Planes de Estudio Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado 	5. Planificación de la enseñanza 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.1 Garantía de calidad de los programas formativos	1.2 Aprobación, control y revisión periódica de programas y títulos 1.3 Evaluación de los estudiantes
P-05 Promoción y difusión sobre las titulaciones y criterios de admisión	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Promoción Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado 	4. Acceso y admisión de estudiantes 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes 1.6 Publicación de información sobre titulaciones	1.7 Información pública
P-06 Admisión, acogida y orientación de estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Alumnos y planes de estudios – Acceso Servicio de Orientación al Estudiante Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado 	4. Acceso y admisión de estudiantes 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante
P-07 Planificación de la enseñanza (grupos, calendario, asignación profesores, programas, metodología de enseñanza y evaluación, horarios, guías, tutorías, ...)	<ul style="list-style-type: none"> Junta de Centro Consejo de Departamentos Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado 	9. Sistema de garantía de la calidad.	1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1.2 Aprobación, control y revisión periódica de programas y títulos 1.3 Evaluación de los estudiantes
P-08 Movilidad de estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Relaciones Internacionales Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado 	5. Planificación de la enseñanza 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante
P-09 Prácticas externas	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Orientación al Estudiante Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado 	5. Planificación de la enseñanza 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante
P-10 Análisis de la inserción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Orientación al Estudiante Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado 	9. Sistema de garantía de la calidad.	1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1.6 Sistemas de información
P-11 Definición de la política de PDI/PAS	<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente e Investigador Planificación y Gestión del PAS 	9. Sistema de garantía de la calidad.	1.3 Garantía y mejora del personal académico y de apoyo a la docencia	1.4 Garantía de personal del personal docente
P-12 Selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente e Investigador Consejo de Departamentos 	9. Sistema de garantía de la calidad.	1.3 Garantía y mejora del personal académico y de apoyo a la docencia	1.4 Garantía de personal del personal docente

Código y Nombre	Responsables *	Apartados VERIFICA	Directrices AUDIT	Criterios ENQA
	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y Gestión del PAS 			
P-13 Formación de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Formación del profesorado y apoyo a la docencia • Planificación y Gestión del PAS 	9. Sistema de garantía de la calidad.	1.3 Garantía y mejora del personal académico y de apoyo a la docencia	1.4 Garantía de personal del personal docente
P-14 Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI y del personal de apoyo a la docencia	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente e Investigador • Planificación y Gestión del PAS • Unidad de Programas y Estudios • Unidad Técnica de Calidad 	9. Sistema de garantía de la calidad.	1.3 Garantía y mejora del personal académico y de apoyo a la docencia	1.4 Garantía de personal del personal docente
P-15 Gestión de Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Vicegerencia de Infraestructuras y Desarrollo de Equipamiento Tecnológico • Servicio de administración de centros 	7. Recursos materiales y servicios 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.4 Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante
P-16 Gestión de recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina Tecnológica y de equipamiento • Servicios Informáticos • Servicio de administración de centros 	7. Recursos materiales y servicios 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.4 Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante
P-17 Gestión de recursos bibliográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca 	7. Recursos materiales y servicios 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.4 Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante
P-18 Gestión de espacios	<ul style="list-style-type: none"> • Vicegerencia de Infraestructuras y Desarrollo de Equipamiento • Comisión de Infraestructuras • Servicio de administración de centros 	7. Recursos materiales y servicios 9. Sistema de garantía de la calidad.	1.4 Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante
P-19 Plan de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Comunicación y Administración Electrónica 	9. Sistema de garantía de la calidad.	1.6 Publicación de información sobre titulaciones	1.7 Información pública
P20- Análisis, mejora y rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Calidad del Centro • Junta de Centro • Comisión de Calidad de la UAH • Unidad Técnica de Calidad 	8. Resultados previstos 9. Sistema de garantía de la calidad.	Transversal – Todas las directrices especialmente: 1.5 Análisis y utilización de los resultados 1.6 Publicación de información sobre titulaciones	1.2 Aprobación, control y revisión periódica de programas y títulos 1.7 Información pública
P-21 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Decanatos/Direcciones • Gerencia-Unidad de programas y estudios 	9. Sistema de garantía de la calidad.	Transversal – Todas las directrices	1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante 1.6 Sistemas de información
P-22 Satisfacción de los grupos de interés (encuestas a estudiantes, PDI, PAS, egresados, empleadores,...)	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Personal Docente e Investigador • Planificación y Gestión del PAS • Servicio de Orientación al Estudiante • Unidad Técnica de Calidad 	9. Sistema de garantía de la calidad.	Transversal – Todas las directrices especialmente: 1.5 Análisis y utilización de los resultados 1.6 Publicación de información sobre titulaciones	1.6 Sistemas de información
P-23 Gestión de los documentos y evidencias del SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión de calidad de la UAH • Decanato/Dirección • Comisión de calidad del Centro 	9. Sistema de garantía de la calidad.	Transversal – Todas las directrices	

* Sin menoscabo de las competencias y atribuciones que los diferentes Vicerrectorados tengan en los procesos.