

**MANUAL DEL SISTEMA DE  
GARANTÍA DE CALIDAD  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

Versión 03  
Fecha: 30/10/2015

## ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UAH.....	4
3.	PRESENTACIÓN DE LA UAH .....	8
4.	ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO DEL SGC .....	10
5.	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD .....	13
6.	GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.....	15
7.	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE.....	16
8.	PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO .....	18
9.	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	19
10.	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN .....	20
11.	INFORMACIÓN PÚBLICA.....	21

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
MSGC	02	05/09/2011	Simplificar el manual y hacerlo más comprensible
	03	30/10/2015	Generalizarlo

<b>ELABORADO</b>	Unidad Técnica de Calidad	15/07/2015
<b>REVISADO</b>	Comisión de Calidad de la UAH	17/07/2015
<b>APROBADO</b>	Consejo de Gobierno	30/10/2015

## DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

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

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

**Coordinador/a de Calidad del centro:** como su nombre indica, es la persona que coordina todas las actividades en materia de calidad del centro. Se encarga de recopilar los Informes de Seguimiento de la Calidad de las titulaciones del centro –en el caso de que haya varias titulaciones–. Asimismo, es quien, con el apoyo del resto de miembros de la comisión, elabora el plan de mejoras del centro.

**Responsable de calidad de la titulación:** esta figura tiene sentido en centros en los que haya más de una titulación, con el objetivo de repartir las tareas, y para las titulaciones de máster. Sin embargo, también se da el caso de que en centros con más de una titulación es el coordinador o la coordinadora de calidad del centro quien asume estas tareas.

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

## 1. PRESENTACIÓN

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

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

Asimismo, la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el entonces Ministerio de Educación y Ciencia en su documento del 26 de septiembre de 2006, en el Real Decreto 1393/2007 por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, y en el RD 861/2010 de 2 de julio que modifica el anterior, incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar.

Es por ello que la Universidad de Alcalá ha diseñado este Sistema de Garantía de Calidad (SGC) en el que se 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. Este Sistema de Garantía de Calidad lleva en funcionamiento desde 2009, lo que ha permitido a la UAH hacer seguimientos anuales de sus titulaciones oficiales de grado y máster.

El documento básico del SGC implantado en la UAH es el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGC); en él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan.

La documentación del SGC se completa con un Manual de Procesos y unas Instrucciones de Trabajo propias de cada centro.

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

### 2.1. OBJETO

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

### 2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SGC de la Universidad de Alcalá incluye a todos los grados y másteres que se imparten en la misma y de los que la UAH es responsable.

### 2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ✓ La relativa al gobierno de la universidad:
  - Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
  - Decreto 221/2003, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Alcalá
  - Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
  - Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
  - Real Decreto 861/2010 de 2 de julio por el que se modifica el RD 1393/2007.
  - [Estatutos de la Universidad de Alcalá](#)
- ✓ La relativa a los centros:
  - Reglamento de régimen interno de las [facultades](#) o [escuelas](#)
- ✓ La que procede del Ministerio de Educación, de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ([ANECA](#)) y del órgano de evaluación en el ámbito universitario de la Comunidad de Madrid ([Fundación para el Conocimiento Madrimasd](#)) relativos a la configuración y desarrollo de las titulaciones y a su evaluación.
- ✓ La propia del SGC: Manual del SGIC, Manual de Procedimientos del SGC y las Instrucciones de Trabajo

### 2.4. DESARROLLO

#### 2.4.1. Introducción

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

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

### 2.4.2. Objetivos del SGC

El diseño del Sistema de Garantía de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la UAH por lo que ésta fija de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación. Así, los objetivos básicos del SGC de la son:

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

Con ello se espera:

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

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

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

### 2.4.3. Alcance del SGC

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGC incluye a todos los títulos de grado y máster de la UAH. En conjunto, el SGC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y la revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, completando lo que constituye el "ciclo de mejora de la formación Universitaria".

### 2.4.4. Documentos del SGC

Los documentos que configuran el SGC de la Universidad de Alcalá son tres: el presente Manual del SGC, un Manual de Procesos y un conjunto de Instrucciones de Trabajo y/o procedimientos internos propios de cada uno de los centros o titulaciones.

Todos los documentos básicos han sido elaborados por la Unidad Técnica de Calidad, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por ANECA. Las instrucciones de trabajo han sido elaboradas por los propios centros o titulaciones teniendo en cuenta sus peculiaridades.

Este **Manual de Calidad** se estructura en diez capítulos: los tres primeros sirven de introducción a la definición del SGC, de presentación de la UAH y sus centros, y de descripción de la Estructura de Gestión de la Calidad. Los restantes capítulos responden a cada uno de los criterios establecidos por ANECA en el Programa AUDIT: Política y Objetivos de Calidad (capítulo 4), Garantía de Calidad de los Programas Formativos (capítulo 5), Orientación al Aprendizaje (capítulo 6), Personal Académico y de Apoyo (capítulo 7),

Recursos Materiales y Servicios (capítulo 8), Resultados de la Formación (capítulo 9) e Información Pública (capítulo 10).

La documentación del SGC se completa con una serie de procesos agrupados como Manual de Procesos del SGC. A continuación se listan los procesos elaborados y a los que se irá haciendo referencia continua a lo largo del presente MSGC.

PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)	
PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	PE-02 Diseño y aprobación de titulaciones

PROCESOS CLAVE (PC)	
PC-01 Promoción de las titulaciones	PC-02 Selección, admisión y matrícula
PC-03 Planificación de la enseñanza	PC-04 Servicios de apoyo y orientación al estudiante
PC-05 Movilidad de estudiantes	PC-06 Prácticas externas
PC-07 Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida	PC-08 Extinción de títulos
PC -09 Comunicación e información	PC-10 Evaluación del aprendizaje

PROCESOS DE APOYO (PA)	
PA-01 Selección de Personal Docente e Investigador	PA-02 Formación de Personal Docente e Investigador
PA-03 Promoción y reconocimiento de méritos del PDI	PA-04 Gestión de Recursos materiales y bibliográficos
PA-05 Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	PA-06 Satisfacción de los grupos de interés
PA-07 Gestión de los documentos y evidencias del SGC	PA-08 Evaluación del Personal Docente e Investigador

PROCESOS DE MEDIDA (PM)
PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas

Por su parte, cada centro o titulación puede tener sus propias instrucciones de trabajo que hacen referencia a las tareas que se desarrollan desde él y que, a veces, complementan los procedimientos centralizados.

El contenido de los capítulos del MSGC, de los procedimientos y de las Instrucciones de Trabajo, así como su codificación, se expone en el procedimiento PA-07, que genera un registro actualizado con el listado de documentos aplicables al SGC.

Para garantizar una uniformidad en la presentación de los documentos y facilitar su control y actualización se ha establecido, documentado, implantado y mantenido un proceso para el control de los documentos y evidencias (PA-07), que incluye los requisitos para aprobarlos, revisarlos, identificar sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura, identificar documentos de origen externo y prevenir el uso de documentos obsoletos. Este proceso afecta a toda la documentación del SGC implantado en los centros de la UAH, a excepción del propio Manual del SGC, cuyo control se define a continuación.

#### 2.4.5. El Manual del SGC

El MSGC incluye una descripción general del Sistema de Garantía de Calidad de la UAH de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto

- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos (en su caso).

El MSGC de la Universidad de Alcalá ha sido elaborado desde el Instituto de Ciencias de la Educación por la Unidad Técnica de Calidad. Deberá ser revisado por la Comisión de Calidad de la UAH y aprobado en Consejo de Gobierno.

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

En los centros se ha de procurar que todos sus miembros –personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes- tengan acceso al MSGC, por lo que habrá en la página web de cada centro un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y se comunicará por la vía que consideren adecuada los cambios que se vayan produciendo tanto en su redacción como en su estructura.



### 3. PRESENTACIÓN DE LA UAH

#### 3.1. OBJETO

Este capítulo tiene por objeto presentar la Universidad de Alcalá. Esta breve presentación abarcará aspectos tales como los estudios que atiende, su estructura organizativa, localización, personal académico y de administración y servicios, reglamentos y normas y unos breves datos históricos.

#### 3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aunque este capítulo no contiene requisitos que aconsejen la definición de un ámbito de aplicación, puede entenderse que el ámbito de aplicación del SGC, abarca a todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad de la UAH.

#### 3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La misma que figura en el capítulo anterior.

#### 3.4. DESARROLLO

##### 3.4.1. Presentación

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

Sus 30.000 estudiantes, su Personal Docente e Investigador, formado por 2.100 personas, y su Personal de Administración y Servicios, compuesto por 800 trabajadoras y trabajadores, dan vida a 38 titulaciones oficiales de grado, una amplia oferta de estudios de posgrado y formación continua. La reconocida calidad de sus estudios, el desarrollo de importantes líneas de investigación, sus relaciones internacionales, el interés histórico-artístico de sus emblemáticos edificios, sus nuevas y modernas instalaciones y su completa adaptación a las demandas del actual mercado de trabajo la sitúan a la vanguardia de las universidades públicas.

##### 3.4.2. Organigrama

La Universidad se organiza sobre la base de una serie de órganos tanto unipersonales como colectivos que desempeñan diferentes funciones en el desarrollo y funcionamiento de la actividad universitaria:

- Rectorado
- Vicerrectorados
- Secretaría General
- Gerencia
- Defensoría Universitaria
- Inspección de Servicios
- Órgano Técnico de Auditoría y Control Internos
- Decanatos de Facultad y Direcciones de Escuela
- Direcciones de Departamento
- Direcciones de Institutos Universitarios de Investigación
- Órganos colegiados
- Representación del personal
- Representación estudiantil

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

[Página de la UAH](#)

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

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

La Comisión de Docencia, que será presidida por el Decano/a o Director/a o Director/a del máster en el caso de másteres universitarios, es el órgano colegiado que informará sobre los temas relacionados con la docencia. En muchas ocasiones esta comisión se ha unido a la Comisión de Calidad, debido a que muchos de los temas que se tratan en ambas están muy relacionados.

- **Comisión de Calidad del Centro/máster**

La Comisión de Calidad, presidida por el decano/a o director/a de cada centro o el director/a del máster en el caso de másteres universitarios, es el órgano colegiado que informará sobre los temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Composición:

- El Decano/a o Director/a que actuará como Presidente.
- El Coordinador/a de Calidad del Centro (para los grados).
- La persona responsables de calidad de las titulaciones o del máster.
- Un representante de los alumnos.
- Un miembro del PAS.

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

Funciones:

- Aprobar y desarrollar el sistema de garantía de calidad.
- Proponer la política y objetivos de calidad.
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de sus actividades.
- Aprobar del Informe de Seguimiento de la Calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparte en el Centro. En el caso de másteres universitarios la comisión se encargará de aprobar el informe de seguimiento del máster.
- Aprobar los informes de renovación de acreditación de las titulaciones.
- Elaborar el Plan de Mejoras del Centro/máster.

**PORTAL DE  
TRANSPARENCIA**

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

### 4.1. OBJETO

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

### 4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las titulaciones de grado y máster que se imparten en la UAH y el conjunto de personas que integran las mismas.

### 4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- [Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá de 29 de enero de 2009](#)
- [Manual de Procesos del SGC.](#)
- [Reglamento de la Comisión de Calidad de la UAH.](#)
- [Reglamento de la Comisión de Calidad de la Escuela de Posgrado](#)

### 4.4. DESARROLLO

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

- Consejo de Gobierno
- Vicerrectorado con competencias en calidad
- Comisión de Calidad de la UAH
- Comisión de Calidad de la Escuela de Posgrado
- Unidad Técnica de Calidad
- Junta de Facultad o Escuela
- Comisión de Calidad de los Centros
- Coordinador de Calidad del Centro
- Responsable de Calidad de la titulación

#### 4.4.1. Consejo de Gobierno

Son competencias del Consejo de gobierno:

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

#### 4.4.2. Comisión de Calidad de la UAH

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

- Vicerrector/a con competencias en el área de calidad, quien por delegación del Rector presidirá la Comisión.
- Vicerrector/a con competencias en grado
- Vicerrector/a con competencias en Postgrado y de forma específica en másteres Universitarios
- Gerente de la Universidad
- Director/a de Calidad y Formación del Profesorado
- Director/a de la Escuela de Postgrado
- Director/a de la Escuela de Doctorado
- Director/a de la Inspección de Servicios

- Director/a de la Biblioteca Universitaria
- Presidente/a del Consejo de Estudiantes
- Tres representantes de las titulaciones que sean miembros de las comisiones de calidad de grado y de máster, a propuesta por los/as Vicerrectores/as de las áreas competentes.
- Director/a del Instituto de Ciencias de la Educación, que actuará como Secretario de la Comisión.

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

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

#### 4.4.3. Comisión de Calidad de la Escuela de Posgrado

Éste será el órgano encargado del seguimiento y garantía de la calidad de los Títulos de Posgrado de la Universidad de Alcalá y estará constituido por responsables y técnicos o técnicas de los vicerrectorados encargados de la ordenación de estos títulos y de la docencia.

Funciones:

- coordinar la recopilación de datos, informes y cualquier otra información sobre el desarrollo de los Programas de Posgrado.
- Impulsar y supervisar el sistema de garantía de calidad.
- Coordinar el análisis y valoración de los resultados obtenidos.
- Coordinar el seguimiento de los resultados y de las acciones de mejora emprendidas.
- Elaborar su propio reglamento de régimen interno.

Los miembros de la Comisión de Calidad de la Escuela de posgrado, aprobados por Consejo de Gobierno de 16 de diciembre de 2010, son:

- Vicerrector/a de Posgrado y Educación Permanente (presidente)
- Vicerrectora de Calidad e Innovación Docente
- Director/a de la Escuela de Posgrado (secretario/a)
- Director/a del Instituto de Ciencias de la Educación
- Jefe/a del Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado
- Jefe/a del Servicio de Estudios Propios y Formación Continua
- Un/a representante de la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado
- Un/a representante de la Comisión de Estudios Propios
- Dos representantes de Directores de másteres Universitarios
- Dos representantes de Directores de Estudios Propios y Formación Continua
- Dos representantes de Directores de Programas de doctorado
- Dos representantes de estudiantes de máster y/o EEPP

#### 4.4.4. Vicerrectorado con competencias en Calidad

Son competencias del Vicerrectorado:

- 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, el Informe de Seguimiento de la 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.

#### **4.4.5. Unidad Técnica de Calidad**

Son funciones de esta unidad:

- Apoyar y asesorar en materia de calidad a las personas implicadas en la implantación del SGC.
- Aportar metodología, información, estudios, datos e indicadores y propuestas técnicas.
- Diseñar y apoyar la implantación de los procedimientos en los diversos niveles de gestión del SGC (Vicerrectorados, Centros y Servicios).
- Llevar el seguimiento de la ejecución de los planes e indicadores de calidad, así como gestionar la renovación de la acreditación de todos los planes de estudio de la UAH.

#### **4.4.6. Junta de Facultad o Escuela**

Son funciones de la Junta de Facultad o Escuela:

- Aprobar la política y los objetivos de calidad del Centro.
- Aprobar el Informe de Seguimiento de la Calidad y los informes de renovación de acreditación de las titulaciones
- Aprobar el Plan de Mejoras del Centro.

#### **4.4.7. Comisión de Calidad del Centro/máster**

Véase apartado 3.4.2 de este manual.

#### **4.4.8. Coordinador/a de Calidad del Centro/máster**

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

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

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGC de la UAH en su Centro o máster.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma en consideración de las necesidades de los grupos de interés en todos los niveles del Centro o máster.

#### **4.4.9. Responsable de calidad de cada titulación**

Son funciones del o de la responsable de calidad de cada titulación:

- Seguimiento y control de la calidad de la titulación.
- Elaborar el Informe de Seguimiento de la Calidad de la titulación.
- Elaborar el Informe de renovación de la acreditación de la titulación.
- Elevar el Informe de Seguimiento de la Calidad de la titulación a la Comisión de Calidad del Centro en el caso de grados y a la Comisión de Calidad del máster en el caso de los másteres universitarios.

Según la estructura que cada Centro haya definido es posible que la figura del o de la responsable de Calidad de la titulación coincida con la del Coordinador de Calidad del Centro y por tanto asuma estas funciones.

## 5. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

### 5.1. OBJETO

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

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

También se facilitan, en este capítulo, detalles sobre cómo se asegura el Equipo Rectoral y los Equipos de Dirección de los centros/másteres que esa política de calidad:

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

El capítulo incluye asimismo una formulación de los objetivos generales de la calidad de la UAH, los cuales resultan netamente coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos, como se indica en el correspondiente procedimiento PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y objetivos de calidad.

### 5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La definición precisa del ámbito de aplicación de la política y los objetivos de la calidad se recoge en el capítulo 1 de este Manual, al plantear el alcance del SGC de la UAH.

### 5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- [Estatutos de la Universidad de Alcalá.](#)
- [Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.](#)
- [Reglamento de Organización y Funcionamiento de los diferentes centros.](#)
- [Manual de Procesos del SGC](#)
- [Reglamento de la Comisión de Calidad de la UAH](#)

### 5.4. DESARROLLO

La Universidad de Alcalá es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos, públicos y accesibles.

Para ello realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que afectan a todos los títulos oficiales que se imparten en ella y de los que, por tanto, es responsable. En este caso la política de calidad es la siguiente:

Política de  
Calidad de la UAH

#### 5.4.1. Identificación de los grupos de interés

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

ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en ellos, con especial atención a los y las estudiantes.

#### **5.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés**

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

Empleadores/as, Administraciones Públicas y Sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la UAH, en el Consejo Social, y son consultados por los centros ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas, grupos de discusión, análisis de documentos o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección.

#### **5.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés**

Anualmente, la Unidad Técnica de Calidad elabora dos Informes de Seguimiento de la Calidad, uno para grados y otro para másteres universitarios, después de analizar los diferentes informes de seguimiento de las titulaciones; estos informes globales, tras ser aprobados por la Comisión de Calidad de la UAH y, posteriormente, por Consejo de Gobierno, se publican en la página web de la UAH.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGC de la UAH cuenta con un proceso documentado (PA-06 Satisfacción de los grupos de interés). Asimismo, dispone de un proceso general para todo el SGC (PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas) sobre medición, análisis y mejora. Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGC de la UAH cuenta con los siguientes procesos documentados:

- PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad.
- PC-09 Comunicación e información.
- PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas.
- PA-06 Satisfacción de los grupos de interés.

## 6. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

### 6.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la UAH garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

### 6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los programas formativos de grado y máster dependientes de la UAH.

### 6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- [Estatutos de la Universidad de Alcalá.](#)
- [Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.](#)
- [Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los diferentes Centros, en vigor.](#)
- [Manual de Procesos del SGC](#)

### 6.4. DESARROLLO

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

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

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGC cuenta con los siguientes procesos:

- PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
- PE-02 Diseño y aprobación de titulaciones
- PC-01 Promoción de las titulaciones
- PC-02 Selección, admisión y matrícula
- PC-04 Servicios de apoyo y orientación al estudiante
- PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
- PC-03 Planificación de la enseñanza
- PC-10 Evaluación del aprendizaje
- PC-07 Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida
- PC-05 Movilidad de estudiantes
- PC-06 Prácticas externas
- PC-09 Comunicación e información
- PC-08 Extinción de título



## 7. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

### 7.1. OBJETO

En este capítulo se describe cómo la UAH orienta sus actividades docentes al aprendizaje de su alumnado, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

### 7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de los títulos oficiales de los que es responsable la UAH.

### 7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- [Estatutos de la Universidad de Alcalá.](#)
- [Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.](#)
- [Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los diferentes centros, en vigor.](#)
- [Manual de Procesos del SGC](#)
- [Normativas de organización académica.](#)
- [Reglamento de exámenes de la Universidad de Alcalá](#)

### 7.4. DESARROLLO

La Universidad de Alcalá, consciente de que los y las estudiantes constituyen su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta la enseñanza hacia dicho grupo. Para ello, dispone de procedimientos que permiten comprobar que las acciones que los diferentes centros emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del alumnado. En consecuencia todos los centros/másteres:

- ✓ Disponen de sistemas de información, bien directamente dependientes de los centros/másteres o de los correspondientes Servicios de la Universidad, que les permiten conocer y valorar las necesidades en materia de:
  - Definición de perfiles de ingreso/ egreso.
  - Admisión y matriculación.
  - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
  - Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
  - Prácticas externas y movilidad de estudiantes
  - Orientación profesional
- ✓ Se dotan de mecanismos que les permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- ✓ Establecen mecanismos que regulan las directrices que afectan al alumnado: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, adaptaciones etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.
- ✓ Definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los y las estudiantes.
- ✓ Determinan los procedimientos con los que cuentan para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los y las estudiantes.
- ✓ Identifican en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los y las estudiantes.

✓ Rinden cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los y las estudiantes.

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

- PC -04 Orientación de estudiantes
- PC-10 Evaluación del aprendizaje
- PC-01 Promoción de las titulaciones
- PC-02 Selección, admisión y matrícula
- PC-03 Planificación de la enseñanza
- PC-05 Movilidad de estudiantes
- PC-06 Prácticas externas
- PC-07 Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida
- PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
- PA-05 Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

## 8. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

### 8.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias. Las actuaciones objeto de este capítulo están centralizadas en la UAH desde el Vicerrectorado correspondiente, desde Gerencia (Servicio de Personal Docente e Investigador) y desde el área de Formación del Profesorado y Desarrollo de la Innovación Docente.

### 8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) así como el de administración y servicios de la UAH.

### 8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- [Estatutos de la Universidad de Alcalá.](#)
- [Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.](#)
- [Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los diferentes centros, en vigor.](#)
- [Manual de Procesos del SGC](#)
- [Programa para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Alcalá \(Programa DOCENTIA\).](#)
- [Programa de Pedagógica del Profesorado.](#)

### 8.4. DESARROLLO

La Universidad de Alcalá, y por ende todos sus centros, conscientes de que deben garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuentan con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, la Universidad de Alcalá y sus centros:

- Se dotan de procesos que le permiten recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico de acuerdo con su política de personal.
- Cuentan con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tienen establecida un sistema que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Disponen de procesos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Identifican el modo en que los grupos de interés (en especial el profesorado y el personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- Indican el proceso (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

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

- PE-03 Definición de la política de Personal Docente e Investigador
- PA-01 Selección de Personal Docente e Investigador
- PA-02 Formación de Personal Docente e investigador
- PA-03 Promoción y reconocimiento de méritos del PDI
- PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
- PA-06 Satisfacción de los grupos de interés

## 9. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

### 9.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos con los que la UAH gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de la misma y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

### 9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente.

### 9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- [Estatutos de la Universidad de Alcalá.](#)
- [Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.](#)
- [Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los diferentes centros, en vigor.](#)
- Manual de Procesos del SGC

### 9.4. DESARROLLO

La Universidad de Alcalá es consciente de que no puede alcanzar unos mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje en sus títulos si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios; para ello, se dota de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por esta razón los centros, bien ellos mismos o de forma centralizada:

- Disponen de mecanismos que permiten obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuentan con procesos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tienen definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones sobre el personal de administración y servicios.
- Han establecido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tienen establecidos los procesos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Han establecido procesos para canalizar la participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Disponen de un proceso (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje del alumnado y su nivel de uso.

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

- PA-04 Gestión de Recursos materiales y bibliográficos
- PC-09 Comunicación e información
- PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
- PA-05 Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias
- PA-06 Satisfacción de los grupos de interés

## 10. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

### 10.1. OBJETO

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

### 10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los títulos de grado y máster de los que la UAH es responsable de su impartición.

### 10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La misma documentación que en el capítulo anterior.

### 10.4. DESARROLLO

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

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

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

- PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
- PC-09 Comunicación e información
- PC-07 Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida
- PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
- PA-05 Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias
- PA-06 Satisfacción de los grupos de interés
- PA-07 Gestión de los documentos y evidencias del SGC

## 11. INFORMACIÓN PÚBLICA

### 11.1. OBJETO

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

### 11.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones de grado y máster de los que es responsable la Universidad de Alcalá.

### 11.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- [Estatutos de la Universidad de Alcalá.](#)
- [Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.](#)
- [Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los diferentes centros, en vigor](#)
- [Manual de Procesos del SGC](#)
- [Página web de la Unidad Técnica de Calidad](#)
- [Página web de la UAH](#)

### 11.4. DESARROLLO

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

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de los títulos y los programas.
- Determina un proceso para informar a los grupos de interés acerca de:
  - Oferta formativa
  - Objetivos y planificación de los títulos.
  - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
  - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
  - Movilidad.
  - Quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
  - Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
  - Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por la UAH.

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

- P-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
- PE-02 Diseño y aprobación de titulaciones
- PC-01 Promoción de las titulaciones
- PC-02 Selección, admisión y matrícula
- PC-03 Planificación de la enseñanza
- PC-05 Movilidad de estudiantes
- PC-06 Prácticas externas

- PC-07 Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida
- PE-03 Definición de la política de Personal Docente e Investigador
- PA-01 Selección de Personal Docente e Investigador
- PA-02 Formación de Personal Docente e investigador
- PA-03 Promoción y reconocimiento de méritos del PDI
- PA-04 Gestión de Recursos materiales y bibliográficos
- PC-09 Comunicación e información
- PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
- PA-05 Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias
- PA-06 Satisfacción de los grupos de interés
- PA-07 Gestión de los documentos y evidencias del SGC
- PC-08 Extinción de títulos
- PC-04 Orientación de estudiantes
- PC-10 Evaluación de los aprendizajes