

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

Este documento de política de calidad recoge el conjunto de intenciones globales y orientación de la Universidad de Alcalá relativas al compromiso con la calidad del servicio al alumnado, del profesorado y hacia todas las personas, instituciones o empresas, interesadas en el desarrollo del proceso de educación superior; también, señala, a manera de resumen lo realizado en materia de calidad tanto de la Docencia como de la Gestión de Servicios por la Universidad de Alcalá en los últimos años.

Como principio general de actuación, la UAH asume el desarrollo de la cultura de la calidad como eje clave de la optimización de su funcionamiento en el desarrollo de todas sus actividades –docentes, investigadoras y de gestión– y para la mejora de la prestación del servicio público de enseñanza superior. Esta visión se apoya en una adecuada y eficiente estructura organizativa y en la definición clara de competencias y funciones.

La UAH tiene como objetivo conseguir un alto nivel de calidad en el ámbito de la docencia, la investigación y la gestión. La concreción de todo esto, que constituye la Política de Calidad, se puede resumir en las siguientes directrices generales:

- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Establecer y documentar los procedimientos de actuación para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Garantía de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

La idea de una Universidad de calidad se concreta en los siguientes ámbitos señalados en el **Modelo Educativo** de la Universidad de Alcalá, aprobado por el Consejo de Gobierno el 6 de junio de 2007:

- a) La calidad del profesorado. Las estrategias institucionales que favorecen una adecuada distribución de los recursos y las tareas docentes, investigadoras, de gestión y administración de servicios.

b) Calidad de los Estudiantes. En este sentido la UAH ha desarrollado iniciativas y recursos como: los cursos cero, el Centro de Información Universitaria, el Gabinete Psicopedagógico, el Programa de Tutorías Personalizadas, el apoyo a estudiantes con discapacidad, la orientación profesional, entre otros.

c) Oferta Académica, a través de mecanismos de garantía de la calidad, tanto internos como externos. La UAH posee una sólida y transparente política de calidad avalada por su trayectoria en todas las iniciativas de los organismos pertinentes, pero también destacan sus mecanismos internos, como los contratos programa con centros y unidades para la mejora de la calidad de sus estudios y servicios.

Igualmente, esta idea queda recogida en los siguientes artículos de los **Estatutos de la Universidad de Alcalá**, vigentes:

Artículo 1. La Universidad de Alcalá

4. La Universidad de Alcalá, en la realización de sus actividades, se atenderá a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, transparencia, calidad y mejor servicio a la sociedad.

Artículo 8. Competencias de la Universidad

i) La creación y mantenimiento de estructuras específicas que actúen como soporte de la docencia y de la investigación, prestando una especial atención a los procesos de evaluación de la calidad de sus titulaciones, centros y servicios.

l) El fomento y la supervisión de los métodos adecuados para el desarrollo de la docencia y la investigación, con el fin de lograr la excelencia en estas actividades, para lo cual se establecerán sistemas de control y evaluación que podrán ser obligatorios para los miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 137. Derechos de los estudiantes

d) A participar activa y críticamente en el control de la calidad de la docencia y de la labor docente del profesorado, así como en la evaluación de los servicios universitarios a través de las encuestas y de los cauces que puedan establecerse, así como a conocer los resultados de dichas evaluaciones.

Artículo 149. Deberes y derechos del PAS

1. Además de deberes generales contemplados para todos los miembros de la comunidad universitaria, y otros que estén establecidos por la legislación vigente, el PAS tiene el deber:

a) De contribuir al funcionamiento de la Universidad como servicio público con vocación de calidad y excelencia.

Artículo 170. La calidad docente

La Universidad desarrollará de acuerdo con la normativa aplicable, planes y programas de mejora de la calidad docente con carácter periódico e integral.

Artículo 214. Creación y funcionamiento de los servicios

2. El Consejo de Gobierno podrá acordar la creación de comisiones de usuarios de los servicios, con el fin de garantizar la calidad de los mismos.

Artículo 241. Principios de funcionamiento (Defensor Universitario)

1. Las actuaciones del Defensor Universitario, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

2. La actuación del Defensor Universitario irá siempre dirigida a conseguir la mejora de la calidad de la institución, mediante el cumplimiento de la legislación universitaria y, en especial, de los presentes Estatutos.

Los principios se han concretado en una serie de actuaciones llevadas a cabo desde el Rectorado, Vicerrectores, Centros y la Unidad Técnica de Calidad del Instituto de Ciencias de la Educación, de la forma siguiente:

- a) La Universidad de Alcalá ha participado en los últimos años en todos los **Planes de Evaluación Institucional (PEI)** y en todos los **programas desarrollados por ANECA y ACAP**. La finalidad última de la evaluación tiene dos vertientes: la mejora continua y la rendición de cuentas a la sociedad. Los procesos de evaluación han sido fundamentales para crear una cultura de calidad en las titulaciones, 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.
- b) Como complemento a los procesos de evaluación de la UAH, se ha instaurado la figura del **Contrato Programa** con el objetivo de impulsar y financiar aquellas acciones de mejora resultantes de la evaluación.
- c) 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 tiene varios servicios con certificación ISO 9001 y EFQM.
- d) La UAH aprobó el 29 de enero de 2009 el **modelo del Sistema de Garantía de Calidad** creando la Comisión de Calidad de la UAH y el resto de la estructura necesaria para favorecer el Sistema de Garantía de Calidad.
- e) En el curso 2009-10 la Universidad cuenta con la Certificación del diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad de 13 Centros, otorgada por ANECA.
- f) En el curso 2009-10 se ha iniciado el **proceso de Seguimiento de implantación de las nuevas titulaciones oficiales** con vista a la futura acreditación. Se presta especial atención a la planificación y seguimiento de la calidad de la enseñanza, del profesorado, de las prácticas externas, de los programas de movilidad, análisis de la inserción laboral y satisfacción con la formación recibida, análisis

de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de la atención constante a las sugerencias y reclamaciones.

- g) En el curso 2010-11, está previsto que se implante el modelo de **Evaluación de la Actividad Docente**, dentro del Programa Docencia.

Los resultados obtenidos en todas las acciones mediante un Sistema de Garantía de Calidad son datos valiosos para la toma de decisiones de todos los órganos implicados. Esto nos permite atender no sólo a los resultados sino también a los procesos para lograr una mejora continua.