

## CRITERIOS E INDICADORES

### • PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN

- Existencia de un Plan Estratégico
- Existencia mapa de procesos
- Existencia de Carta de Servicios
- % de procesos con indicadores definidos

### • PROCESOS

- % de titulaciones evaluadas o acreditadas
- % de centros con SGC certificado con AUDIT
- % de planes de mejora implantados en los centros
- % de centros con Memoria de calidad

### • RESULTADOS

- Grado de cumplimiento de objetivos
- Grado de satisfacción de los usuarios
- Nº de quejas, sugerencias y felicitaciones

### • INFORMACIÓN

- Existencia de un Plan de Comunicación
- Actualización de la web

### • MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- Existencia de un plan de mejoras

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

La UTC pone a disposición de toda la comunidad universitaria un servicio de quejas, sugerencias y reclamaciones mediante el cual se pretende mejorar el servicio prestado a nuestros clientes.

## DIRECCIONES Y TELÉFONOS

### UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Universidad de Alcalá

Edificio Cisneros

Plaza de San Diego, 2G, 2ª planta, zona D  
Alcalá de Henares, 28801

### CONTACTO

Teléfonos: 918854368/4371

Fax: 918854378

Correo electrónico: [area.calidad@uah.es](mailto:area.calidad@uah.es)

## UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

## CARTA DE SERVICIOS





## MISIÓN DE LA UTC

La misión de la UTC es facilitar el desarrollo y la implantación de las políticas de calidad en la UAH, contribuyendo así a la mejora continua de la institución.

## VISIÓN DE LA UTC

La Unidad Técnica de Calidad trabaja desde la profesionalidad, disponibilidad, la transparencia, el fomento de la innovación y mejora y la adaptación a las diferentes situaciones.

## SERVICIOS PRESTADOS

### Garantía de Calidad

- Apoyo al desarrollo e implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad.
- Participar como miembro integrante en las comisiones de calidad de cada uno de los centros de la UAH.
- Gestionar la participación de la Universidad de Alcalá en las diversas convocatorias establecidas bien por la ANECA, bien por la ACAP.
- Prestar asesoramiento técnico en la implantación de acciones de mejora.
- Seguimiento de las nuevas titulaciones implantadas según el EEES.

- Gestionar la convocatoria del Contrato Programa para la mejora de las titulaciones.
- Facilitar información, formación y asesoramiento sobre el proceso de evaluación de la calidad.

### Evaluación

- Evaluación de los programas de Estudios Propios y formación Continua
- Evaluación de los Másteres Oficiales
- Evaluación de las Asignaturas de Aula Virtual
- Evaluación de Cursos y Seminarios del ICE
- Evaluación de la actividad docente (DOCENTIA)

### Gestión de información estadística

- Planificación y gestión del procedimiento de elaboración de indicadores.
- Obtención de datos brutos de las bases de datos de la UAH.
- Elaboración de los indicadores.
- Envío de los indicadores a los responsables de los centros para que realicen el análisis correspondiente.
- Mantenimiento de la Base Estadística de Datos de la UAH

## NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Prestar asistencia técnica a los Comités de Calidad.
- Coordinar el seguimiento de los planes de mejora a través de la figura del Contrato Programa.
- Actualizar periódicamente los contenidos de la página web de la Unidad Técnica de Calidad.
- Elaborar anualmente los indicadores de rendimiento
- Planificar y gestionar la convocatoria del Contrato Programa.
- Asesorar en materia de calidad a cualquier miembro de la comunidad universitaria que lo solicite.
- Estar al corriente de los programas de la ANECA.
- Responder a todas aquellas quejas y sugerencias que lleguen a nuestro buzón.
- Difundir entre los directores de los estudios evaluados y los servicios universitarios competentes los resultados de la evaluación
- Asesorar a los profesores participantes en los procesos de evaluación de la actividad docente (DOCENTIA)
- Mantener actualizada la información contenida en la Base Estadística de Datos de la UAH

