

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO CARDENAL CISNEROS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
MSGC	Versiones 00 a 05	25/02/2010	Cambio de nombre del Centro Simplificación del manual y cambio de formato Revisión del MSGC
		26/11/2014	
30/10/2016			
	Versión 00	3/12/2018	
		22/04/2022	Adaptación al rediseño del SGC de la UAH

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo Directivo del CUCC	Unidad de Calidad del CUCC	Junta de Centro
Firma: Montserrat Giménez	Firma: Pilar Royo García	Firma: José Luis Marcos
Fecha: 15/11/2021	Fecha: 30/11/2021	Fecha: 22/04/2022

INDICE

- 1.-Presentación
- 2.- El Sistema de Garantía de Calidad del Centro Universitario Cardenal Cisneros
- 3.- Presentación del Centro Universitario Cardenal Cisneros
- 4.- Estructura del Centro Universitario Cardenal Cisneros para el desarrollo del SGC
- 5.- Política de aseguramiento de calidad
- 6.- Gestión de la oferta formativa
- 7.- Gestión de los títulos
- 8.- Gestión del personal docente
- 9.- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo
- 10.- Resultados
- 11.- Información pública, transparencia y rendición de cuentas.
- 12.- Organización de la mejora continua
- 13.- Documentación de referencia
- 14.- Glosario de términos

1. PRESENTACIÓN

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del Centro Universitario Cardenal Cisneros se basa en el de la Universidad de Alcalá, al ser un centro adscrito a esta. Así, el Manual del SGC que aquí se presenta se ha elaborado a partir del documento marco del SGC de la Universidad de Alcalá, adaptando cada capítulo a las particularidades del Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC).

El SGC nace el año 2009 para evidenciar la mejora continua de la calidad de los títulos, del personal y de los servicios de la institución. Los procesos de evaluación en el Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC) 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 de las titulaciones universitarias 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, en el RD 861/2010 de 2 de julio que modifica el anterior, en el RD 99/2011 de 28 de enero y, posteriormente, en el RD 420/2015 de 29 de mayo de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar.

Es por ello por lo que el CUCC diseñó un Sistema de Garantía de Calidad (SGC), basado en el de la Universidad de Alcalá, en el que se incluía el conjunto de estructuras responsables de toma de 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 en el CUCC desde 2010, y se revisó la última vez en 2018, lo que ha permitido al CUCC hacer seguimientos anuales de sus titulaciones oficiales de grado y máster, y establecer un sistema que garantiza la calidad de sus titulaciones. Dado el tiempo transcurrido y la evolución de muchos de los procesos incluidos en el SGC, la Universidad de Alcalá ha procedido a rediseñar el Sistema siguiendo las directrices actuales, que vienen marcadas por la Fundación para el Conocimiento Madrid a través del programa SISCAL para la evaluación y certificación de sistemas de garantía de calidad. El CUCC ha adoptado dicho rediseño y lo ha adecuado a las peculiaridades del centro, al ser centro adscrito y no propio de la UAH.

El documento básico del SGC implantado en el CUCC 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. Este documento se completa con un Manual de Procesos y unas Instrucciones de Trabajo compuestas por una serie de documentos a los que se hace referencia en el MSGC. Asimismo, forma parte del MSGC la definición de la política y objetivos de calidad del Centro, que puede encontrarse en el capítulo 5 del presente MSGC, elaborada y revisada según se indica en el correspondiente procedimiento (PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y de los objetivos de calidad).

2. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO CARDENAL CISNEROS

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 que se presenta (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 impulsados desde las agencias de evaluación de nuestro entorno, ya sea ENQA (para el espacio europeo), ANECA (para el territorio nacional) o la Fundación para el Conocimiento Madri+d (para la Comunidad Autónoma de Madrid).

El objetivo de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC) del Centro Universitario Cardenal Cisneros, adscrito a la Universidad de Alcalá, es exponer los fundamentos y el alcance del SGC implantado en este Centro para garantizar la calidad de las titulaciones de grado y máster impartidas, así como su compromiso en el cumplimiento y mejora de sus actividades formativas.

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

- ✓ Garantizar la calidad de todas las titulaciones que se imparten en él, grados y másteres revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos.
- ✓ Que dicho proceso de diseño y mejora de todos los procesos formativos del Centro Universitario Cardenal Cisneros 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 del Centro Universitario Cardenal Cisneros se realice de forma continua y actualizada, para lo cual el propio SGC deberá ser una herramienta en continua revisión.

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 el Centro Universitario Cardenal Cisneros.

En la elaboración de su SGC, el Centro Universitario Cardenal Cisneros contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- ✓ Legalidad y seguridad jurídica: el Centro Universitario Cardenal Cisneros 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 Espacio Europeo de Educación Superior.
- ✓ Publicidad, transparencia y participación: el Centro Universitario Cardenal Cisneros 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 implicados.

El ámbito de aplicación del SGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros incluye a todos los títulos de los que éste es responsable. En conjunto, el SGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros 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, abarcando lo que constituye el “ciclo de mejora de la formación universitaria”.

2.1.-Documentación propia del SGC

Los documentos que configuran el SGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros son tres:

- el presente Manual del SGC
- el Manual de Procesos
- el conjunto de Instrucciones de Trabajo y/o procedimientos internos.

Todos los documentos básicos han sido elaborados por el Vicerrectorado de Gestión de la Calidad de la UAH a través de la Unidad Técnica de Calidad, garantizando el cumplimiento de los requisitos y contenidos establecidos por la Fundación para el Conocimiento Madri+d en el programa SISCAL. Dichos documentos han sido personalizados por el Centro Universitario Cardenal Cisneros atendiendo a sus particularidades. Las instrucciones de trabajo han sido elaboradas por el CUCC teniendo en cuenta sus peculiaridades. El manual y los procesos (cómo, quién, cuándo) serán revisados por las unidades y/o servicios implicados y aprobados por la Comisión de Calidad y la Junta de Centro.

Manual del SGC

Este Manual se estructura en doce capítulos: los cuatro primeros sirven de introducción a la definición del SGC, de presentación del CUCC y de descripción de la Estructura de Gestión de la Calidad. Los restantes capítulos responden a cada uno de los criterios establecidos por la Fundación Madri+d en el programa SISCAL:

- Política de aseguramiento de la calidad
- Gestión de la oferta formativa
- Gestión de los títulos
- Gestión del personal docente
- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo
- Resultados

- Información pública, transparencia y rendición de cuentas
- Organización de la mejora continua

Manual de Procesos del SGC

Para desarrollar los aspectos mencionados en los diferentes apartados del manual del SGC se ha elaborado una serie de procesos en los que se puede apreciar cómo el Centro Universitario Cardenal Cisneros gestiona sus titulaciones y garantiza la calidad y la mejora continua de las mismas. Estos procesos se componen de los siguientes apartados:

- Objetivo
- Alcance
- Órgano/s responsable/s del proceso
- Normativa/documentación de referencia
- Descripción del proceso, responsables y evidencias
- Indicadores
- Flujograma
- Anexos

A continuación, se incluye un gráfico de los procesos elaborados, y una matriz de correlación de los procesos con los diferentes apartados del manual:

PE	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Son procesos que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades del CUCC.
PC	PROCESOS CLAVE	Son los procesos que definen los aspectos fundamentales de la actividad principal del CUCC.
PA	PROCESOS DE APOYO	Son procesos que complementan a los procesos clave y cuyo objetivo es dar apoyo a la actividad principal del CUCC y permitir que ésta se desarrolle con eficiencia.
PM	PROCESOS DE MEDICIÓN	Son aquellos procesos que permiten el control, revisión y mejora de cualquier aspecto relacionado con las titulaciones del CUCC.

		criterio 1: Política de Aseguramiento de la Calidad	criterio 2: Gestión de la Oferta Formativa	criterio 3: Gestión de los Títulos	criterio 4: Gestión del Personal Docente	criterio 5: Gestión de los Recursos de Aprendizaje y Servicios de Apoyo	criterio 6: Resultados	criterio 7: Información Pública Transparencia y Rendición de Cuentas	criterio 8: Organización de la Mejora Continua
PE_01	Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad								
PE_02	Verificación de titulaciones								
PE_03	Modificación de titulaciones								
PE_04	Extinción de titulaciones								
PC_01	Acceso, admisión y matrícula								
PC_02	Apoyo y orientación al estudiantado								
PC_03	Evaluación del aprendizaje								
PC_04	Prácticas externas								
PC_05	Movilidad de estudiantes								
PC_06	Comunicación e información pública y transparencia								
PC_07	Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida								
PA_01	Identificación de necesidades de PDI								
PA_02	Formación del PDI								

		Criterio 1: Política de Aseguramiento de la Calidad	Criterio 2: Gestión de la Oferta Formativa	Criterio 3: Gestión de los Títulos	Criterio 4: Gestión del Personal Docente	Criterio 5: Gestión de los Recursos de Aprendizaje y Servicios de Apoyo	Criterio 6: Resultados	Criterio 7: Información Pública Transparencia y Rendición de Cuentas	Criterio 8: Organización de la Mejora Continua
PA_03	Promoción del PDI								
PA_04	Evaluación de la actividad docente del PDI								
PA_05	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones								
PA_06	Satisfacción de los grupos de interés								
PA_07	Gestión de recursos materiales y tecnológicos								
PA_08	Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)								
PA_09	Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios								
PM_01	Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas								
PM_02	Renovación de la Acreditación								
PM_03	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC								

Tabla extraída de Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Alcalá

Instrucciones de trabajo

El Centro Universitario Cardenal Cisneros aporta, como documentación propia de SGC, unas Instrucciones de Trabajo compuestas por una serie de documentos a los que se hace referencia en el MSGC.

Gestión de los documentos del SGC

La gestión de los documentos del SGC, así como su codificación, se expone en el procedimiento PM_03, garantizando la uniformidad en su presentación y facilitando su control y actualización. Incluye además 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.

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 del centro, en las normas aplicables que le afecte, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGC. Cuando se produzca algún cambio se revisará el MSGC y los procesos afectados, y se dejará constancia en el número de revisión del encabezado de página y en la tabla de "Control de Cambios" que se encuentra al principio del documento, tanto del manual como de cada proceso. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada, ya sea en formato papel o electrónico.

Se ha de procurar que todos los miembros de la comunidad universitaria –personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes– tengan acceso al MSGC y a sus procedimientos, por lo que en la página web del CUCC se habilitará un espacio en el que figure una versión actualizada de los mismos.

3. PRESENTACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO CARDENAL CISNEROS

El Centro Universitario Cardenal Cisneros, CUCC es un centro de enseñanza superior cuya titularidad es privada y pertenece a la Fundación Cultural Cardenal Cisneros, promovida por el Instituto de Hermanos Maristas de la Enseñanza. Se adscribió a la Universidad de Alcalá en el año 1979. Desde su inicio en el curso 1973-74, el CUCC imparte estudios de Magisterio, primero las antiguas especialidades del plan de estudios de 1971; y a partir de 1995, cinco diplomaturas de Magisterio y la Diplomatura de Educación Social. Desde el curso 2010-11, dichos estudios se adaptaron a la normativa europea, de forma que pasaron a impartirse las siguientes titulaciones verificadas y acreditadas por ANECA: Grado en Magisterio de Educación Infantil, Grado en Magisterio de Educación Primaria y Grado en Educación Social. Además, a partir del curso 2011-12 se imparte también el “Máster Universitario en Atención a la Diversidad y Apoyos Educativos”, al que ANECA reconoció como Máster oficial de la Universidad de Alcalá a partir del curso 2012-13; desde el curso 2014-15 se imparte el Grado en Psicología, desde el curso 2017-18 el Máster Universitario en Psicología General Sanitaria, y desde el curso 2020-21 el Máster Universitario en Evaluación e Intervención con Adolescentes en conflicto, también verificados por ANECA.

Actualmente cuenta con 1504 estudiantes, con 69 miembros de Personal Docente e Investigador y con 18 personas de Administración y Servicios.

Los departamentos de los que dispone el centro son:

- Departamento de Ciencias de la Educación y Psicología.
- Departamento de Didácticas Específicas.

Además, el CUCC cuenta con otros servicios, comisiones y equipos de trabajo como son:

- La Comisión de Docencia
- La Comisión de Calidad
- La Comisión de Prácticas.
- La Comisión de Investigación.
- El Comité de Ética
- La Comisión de Pastoral.
- La Comisión de Trabajo fin de Grado
- El Servicio de Orientación y apoyo al estudiante
- La Unidad de Calidad
- El Servicio de Relaciones Internacionales
- El Servicio de Promoción, Información y Comunicación.
- El Servicio de Informática.
- El Servicio de Biblioteca.

Misión: La formación integral de profesionales preparados para ser agentes de transformación social, armonizando fe-cultura-vida, fomentando el pensamiento crítico, la responsabilidad, el respeto, la libertad, la participación y la concesión de una sociedad más justa y solidaria.

Visión: Ser un referente por la calidad de la formación, el desarrollo de proyectos de innovación, su implicación en el desarrollo de acciones con repercusión social y apertura a la comunidad, así como por su interés en construir una comunidad educativa ilusionada y comprometida.

Valores: El centro de nuestra actividad es la persona. Creemos en el Evangelio como fuente de inspiración de nuestro estilo educativo. Nos sentimos comprometidos con nuestra sociedad fomentando la solidaridad, la interculturalidad, la justicia social y la sostenibilidad medioambiental.

Principios educativos

- Estilo educativo centrado en la persona
- Calidad y rigor en la formación universitaria
- Participación activa de toda la comunidad educativa, partiendo de la corresponsabilidad y la transparencia
- Desarrollo de la autonomía, la creatividad y la responsabilidad
- Atención a la parte espiritual y trascendente del ser humano, desde el conocimiento de uno mismo

Programas específicos

- Programa de Especialización Bilingüe
- Programa de destrezas académicas
- Programa TIC
- Proyecto para el desarrollo de competencias comunicativas en castellano
- Campus Verde
- Aprendizaje-Servicio
- Proyecto de Pastoral
- Programa de Acompañamiento

Metodologías

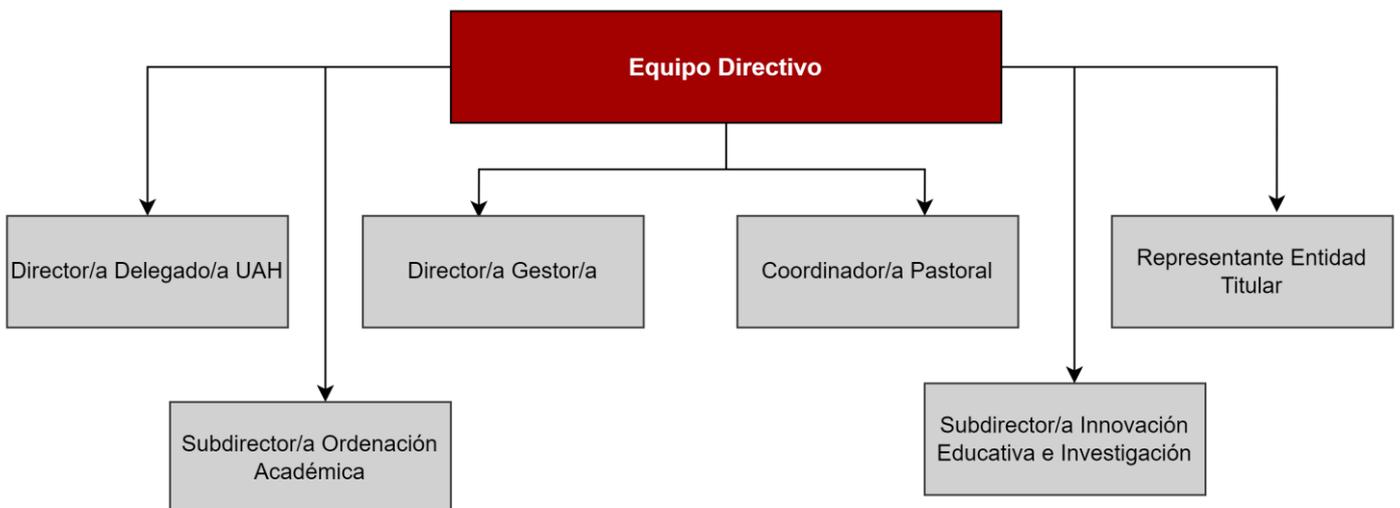
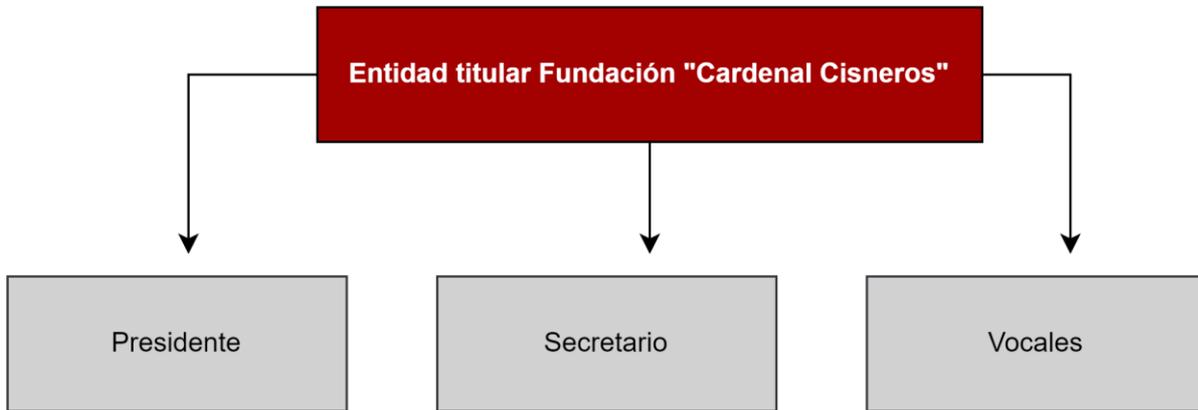
- Aprendizaje Basado en Problemas y Retos (ABP/ABR)
- Aprendizaje cooperativo
- Tertulias dialógicas
- Trabajo por proyectos y actividades interdisciplinares
- Aprendizaje-Servicio

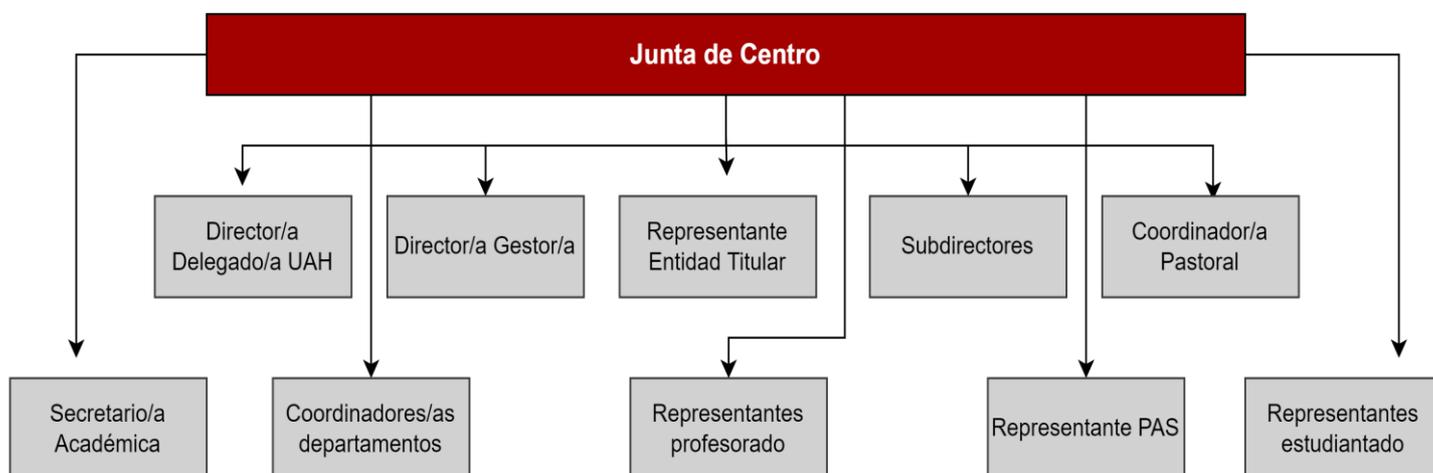
3.1. ORGANIGRAMA

La estructura organizativa del Centro Universitario Cardenal Cisneros está integrada por la Entidad Titular, que es la Fundación Cultural "Cardenal Cisneros", la Junta de Centro y el Equipo Directivo, como recoge el Reglamento de Régimen Interno.



A continuación, se presenta por separado el organigrama de la Entidad Titular Fundación "Cardenal Cisneros", la Junta de Centro y del Equipo Directivo.





2.4.3. Órganos de gobierno.

Entidad Titular Fundación "Cardenal Cisneros"

Composición:

- Presidente
- Secretario- Tesorero
- 8 vocales

Como Entidad Titular del Centro Universitario, la Fundación Cultural "Cardenal Cisneros", a través de su Patronato, ejerce las funciones establecidas en sus propios Estatutos. Entre ellas se pueden señalar:

1. Velar por el cumplimiento de los fines de la Fundación.
2. Llevar a cabo los nombramientos de cargos señalados en el Reglamento.
3. Contratar, cesar y decidir sobre todos los aspectos relacionados con el personal laboral.
4. Aprobar los presupuestos y cuentas anuales.
5. Aprobar cualquier futura modificación o la nueva redacción del Reglamento.
6. Cualquier otra que establezcan los Estatutos de la Fundación o la legislación vigente.

Junta de Centro

Composición:

- Miembros natos:
 - Director/a delegado/a de la Universidad de Alcalá, que ostenta la presidencia.
 - Director/a Gestor/a.
 - Subdirectores/as.
 - Coordinador/a de Pastoral.

- Representantes de la Entidad Titular.
- Secretario/a académico/a, que actúa como tal en la Junta.
- Coordinadores de Departamento.
- Miembros electos, renovables cada año:
 - Cuatro representantes de profesores/as, elegidos por ellos mismos.
 - Cuatro delegados/as de los estudiantes, elegidos por ellos mismos y en representación de todas las titulaciones.
 - Un/a representante del personal de Administración y Servicios, elegido por ellos mismos.

Competencias:

1. La propuesta de creación, impartición de nuevas titulaciones o supresión de las existentes en el Centro, tanto oficiales como propias, con el visto bueno del Patronato de la Fundación.
2. La aprobación de las posibles modificaciones de los planes de estudio.
3. El establecimiento y aprobación de las directrices básicas de la organización de la docencia reglada que se imparta en el centro, así como del calendario anual de acuerdo con lo establecido por la Universidad de Alcalá.
4. La promoción del perfeccionamiento de las titulaciones que se imparten en el Centro junto a la aprobación de los planes de mejora que se establezcan para garantizar la calidad de las mismas.
5. La capacidad de estudiar y si procede, elevar a quien corresponda, las propuestas que considere oportunas sobre la marcha académica y administrativa del Centro, a petición de los miembros de la Junta.
6. La organización y establecimiento de las comisiones y cargos que considere adecuados para el desarrollo de la actividad académica del Centro y/o que sean requeridos por la legislación vigente.
7. La capacidad de manifestar su opinión sobre los temas vinculados al Centro y los acuerdos que se establezcan con las diferentes instituciones.
8. La propuesta a la Entidad Titular de los posibles candidatos para la designación del Director/a Delegado/a en la forma escrita en el Reglamento de Régimen Interior.
9. La aprobación de las propuestas, dentro de su condición de centro adscrito a la UAH, para la admisión de estudiantes, así como los criterios objetivos para su selección.
10. La aprobación de las normas de convivencia y de disciplina académica que no estuvieran determinadas en el Reglamento.
11. El estudio de las modificaciones del Reglamento de Régimen Interior del Centro y la presentación para su aprobación al Patronato de la Fundación Cultural «Cardenal Cisneros».
12. La elaboración y aprobación de sus propias normas de funcionamiento interno.
13. Cualquier otra competencia que le pudiese atribuir la Universidad de Alcalá o la Entidad Titular del Centro o que se establezca en el Reglamento.

Equipo Directivo

El Equipo Directivo es el órgano colegiado establecido para la gestión y el gobierno del Centro Universitario Cardenal Cisneros.

Composición:

1. El/la Director/a Gestor/a, que será su presidente.
2. El/la Director/a Delegado/a de la Universidad de Alcalá.
3. Los/as Subdirectores/as.
4. El/la Coordinador/a de Pastoral.
5. Los representantes de la Entidad Titular que ésta considere oportunos.

Competencias:

1. La responsabilidad de velar por el desarrollo del Proyecto Educativo del Centro, su actualización y concreción en planes estratégicos y objetivos anuales.
2. La elaboración, revisión y actualización de los diferentes documentos que organicen la vida académica del Centro, o en su defecto, aprobar los elaborados por los responsables asignados.
3. La elaboración de la programación general anual del Centro, de conformidad con las directrices establecidas por la Junta de Centro.
4. La capacidad de elevar propuestas a la Junta de Centro del Centro sobre las decisiones reservadas a este organismo.
5. El nombramiento de los Coordinadores y miembros de las Comisiones que no pertenezcan a ellas por razón de su cargo, en la forma descrita en este Reglamento, así como la creación de comisiones o grupos de trabajo cuando lo considere necesario para la buena marcha académica o de gestión del Centro.
6. La elaboración del anteproyecto de las partidas presupuestarias y de la memoria económica anual para su aprobación por el Patronato de la Fundación Cultural «Cardenal Cisneros», así como la gestión de dicho presupuesto y la propuesta de modificaciones si fuere necesario.
7. La capacidad de manifestar su opinión en el proceso de contratación y de despido de personal.
8. La aprobación de convenios de colaboración con otras entidades, dentro de los ámbitos de sus competencias.
9. La obligación de informar a la comunidad educativa del Centro Universitario de la dinámica del centro y de los asuntos de interés general.
10. La resolución de las cuestiones relativas a la actividad del Centro que no sean competencia de otro órgano.
11. Cualquier otra competencia que le atribuya el Patronato de la Fundación Cultural «Cardenal Cisneros», la Junta de Centro, el presente Reglamento o la legislación vigente.

El Director/a Gestor/a

Son funciones del/a Director/a Gestor/a:

1. Ostentar la representación del Centro.
2. Participar del Proyecto Educativo, elaborar sus líneas estratégicas y objetivos anuales, y velar por su desarrollo y cumplimiento de los mismos, así como de los planes de mejora que garanticen la calidad de las titulaciones y actividades desarrolladas en el Centro.
3. Dirigir y coordinar la actividad académica del Centro y las actividades culturales que se realicen.

4. Ser responsable del cumplimiento de las disposiciones laborales que afecten al personal del Centro.
5. Asegurar, con los restantes estamentos del Centro, la convivencia y el respeto mutuo.
6. Proponer al Patronato de la Fundación Cultural «Cardenal Cisneros» el nombramiento de los/las Subdirectores/as, del/a Coordinador/a de Pastoral, del/a Administrador/a y del/a Secretario/a académico y dar su opinión sobre las personas representantes de la Entidad Titular.
7. Proponer al Patronato de la Fundación Cultural «Cardenal Cisneros» la contratación o el cese del personal laboral y presentarle cualquier otra incidencia en aspectos relacionados con dicho personal y en la que sea competente la Fundación.
8. Potenciar la formación permanente del profesorado y personal de Administración y Servicios, estableciendo para ellos los grupos de trabajo y responsables que considere oportunos.
9. Coordinar la elaboración de la memoria anual del Centro.
10. Designar, de entre los subdirectores/as, quien le sustituye/representa en caso necesario.
11. Autorizar con su firma registros y certificaciones académicas que se expidan en la Secretaría del Centro.
12. Cualquier otra competencia que le asigne el Patronato de la Fundación Cultural «Cardenal Cisneros», la Junta de Centro, este Reglamento o la legislación vigente.

Los/as Subdirectores/as

Se consideran funciones generales de los/as subdirectores/as:

1. Desarrollar el Proyecto Educativo del Centro.
2. Organizar, coordinar y dinamizar la vida académica y los proyectos que se desarrollen.
3. Potenciar los procesos de calidad.
4. Intervenir en los órganos de gestión y otras comisiones que le son propios.
5. Mediar entre los estudiantes, los profesores y los órganos de gestión.
6. Fomentar la participación de los distintos sectores de la comunidad educativa.
7. Proponer al Equipo Directivo el nombramiento de los Coordinadores que considere necesarios para el desempeño de las funciones que tiene a su cargo.
8. Sustituir y representar al Director/a Gestor/a en el cumplimiento de sus funciones cuando sea necesario.
9. Todas aquellas funciones que le sean encomendadas por el Equipo Directivo o por la legislación vigente.

Según el Reglamento de Régimen Interior, se consideran las siguientes subdirecciones en el CUCC:

- Subdirector/a de Ordenación Académica: responsable de la actividad académica del Centro y la organización docente.
- Subdirector/a de Innovación Educativa e Investigación: responsable del Campus Virtual y desarrollo de proyectos específicos de innovación educativa e investigación.

4. ESTRUCTURA DEL CUCC PARA EL DESARROLLO DEL SGC

El objeto de este capítulo es indicar la estructura que el Centro Universitario Cardenal Cisneros ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía de Calidad.

El CUCC, como centro adscrito a la Universidad de Alcalá, participa del modelo del SGC acordado en el Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá de 29 de enero de 2009. Al mismo tiempo tiene su propia estructura para el desarrollo de su Sistema de Garantía de Calidad, que fue aprobada en Junta de Centro con fecha 7 de julio de 2009:

- Consejo de Gobierno de la UAH
- Comisión de Calidad de la UAH
- Vicerrectorado con competencias en Calidad
- Unidad Técnica de Calidad de la UAH
- Equipo Directivo del CUCC
- Junta de Centro del CUCC
- Comisión de Calidad del CUCC
- Coordinador de Calidad del CUCC
- Responsable de Calidad de titulación del CUCC
- Unidad de Calidad del CUCC

Consejo de Gobierno de la UAH

Son competencias del Consejo de gobierno de la UAH:

- Aprobar las políticas y Planes de Calidad.
- Aprobar el Informe de Seguimiento de la Calidad de la UAH
- Aprobar las solicitudes de modificación de titulaciones existentes y de verificación de nuevas titulaciones
- Dar instrucciones, a través de la Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia, a la Comisión de Calidad de la UAH.

Comisión de Procesos de Evaluación y Garantía de la Calidad de la UAH

- Las funciones de esta comisión son las siguientes:
- Velar por el cumplimiento del Sistema de Garantía de la Calidad de títulos oficiales, estudios propios y otras enseñanzas no regladas.
- La realización de propuestas relativas a los siguientes procesos de calidad de títulos de Grado, Máster y Doctorado.
 - Verificación de las titulaciones
 - Modificación de las titulaciones
 - Seguimiento interno y externo, y emisión de informes globales
 - Renovación de la acreditación de títulos
 - Acreditación institucional
- La realización de propuestas relativas a los procesos de evaluación y formación del profesorado universitario.
- La elaboración de planes y programas de mejora de la calidad docente.
- Cualquier otra cuestión que le sea encomendada por el Consejo de Gobierno.

Y estará compuesta por:

- Presidente/a
- 2 miembros designados por el/la Rector/a
- 1 Decano/a
- 2 Directores/as de Departamento
- De entre los claustales:
 - 2 profesores/as
 - 1 estudiante
 - 1 representante del PAS
 - 1 representante del Consejo Social

Comisión de Calidad de la UAH

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

- Vicerrector/a de Gestión de la Calidad, quien por delegación del Rector presidirá la Comisión.
- Vicerrector/a de Estudios de Grado y Estudiantes
- Vicerrector/a de Estudios de Posgrado 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 Posgrado
- 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, a propuesta por los/as Vicerrectores/as de las áreas competentes.
- Responsable de la Unidad Técnica de Calidad, que actuará como Secretario/a de la Comisión

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

1. Proponer políticas, directrices y objetivos de la UAH en materia de calidad.
2. Velar por el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad y proponer mejoras en su caso.
- 3.-Analizar los informes de seguimiento anuales de las titulaciones y los informes globales de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés y la encuesta docente
- 4.-Someter al Consejo de Gobierno el informe anual de calidad de la UAH para su aprobación.
5. Analizar los resultados, el cumplimiento de objetivos y estándares de calidad fijados y proponer acciones correctoras si fuera necesario.
6. Rendir cuentas ante los órganos de gobierno y otros grupos de interés.

Vicerrectorado con competencias en Calidad:

Son competencias del Vicerrectorado:

- La organización, planificación, gestión y seguimiento de los Sistemas de Calidad de Grados, Másteres y Doctorado.
- La organización, planificación, gestión y seguimiento de los Sistemas de Calidad de los Estudios Propios y otras enseñanzas no regladas.
- Los procesos de verificación y de modificación de las titulaciones de Grado y Posgrado.
- La gestión de la renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales.
- La gestión de los procedimientos de acreditación institucional.
- La gestión de los programas de formación y evaluación del profesorado universitario.

- La planificación e implementación de procedimientos de calidad en los diferentes ámbitos de la universidad.
- La coordinación del Servicio de Traducción de la Universidad y las relaciones con las instituciones externas relativas a lenguas.
- La suscripción, en nombre de la Universidad de Alcalá, de convenios, declaraciones de intereses o pactos en materias de su competencia.

Unidad Técnica de Calidad de la UAH:

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).
- Generar tasas e indicadores de calidad y recopilar evidencias de otros servicios de la UAH.
- Prestar apoyo y asesoramiento técnico en los procesos de verificación, modificación, seguimientos internos, externos y especiales de todos los planes de estudio de la UAH.
- Coordinar 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.
- Elaborar informes globales de seguimiento, encuestas de satisfacción y encuesta docente, y remitirlos para su aprobación por la Comisión de Calidad de la UAH.

El Sistema de Garantía de Calidad propio del Centro Universitario Cardenal Cisneros está integrado por los siguientes organismos:

- Equipo Directivo
- Junta de Centro
- Comisión de Calidad
- Unidad de Calidad

Equipo Directivo del CUCC:

El Equipo Directivo del Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC), y en particular su Dirección Gestora como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGC se indican, establece la propuesta de Política y Objetivos del Centro Universitario Cardenal Cisneros, nombra un **Coordinador de Calidad** para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGC, propone a la Junta de Centro del Centro Universitario Cardenal Cisneros la revisión de la composición y funciones de la **Comisión de Calidad**, promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, la dirección gestora del Centro Universitario Cardenal Cisneros propone el desarrollo e implantación de un SGC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por la Unidad Técnica de Calidad del ICE, así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, todas las personas del Centro Universitario Cardenal Cisneros cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGC.

Para ello el Director/a Gestor/a propone en la Comisión de Calidad, la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

La Política de Calidad estará accesible en la página Web del Centro Universitario Cardenal Cisneros.

Igualmente, el Director/a Gestor/a mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro Universitario Cardenal Cisneros, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

Son sus responsabilidades, en relación con el SGC, las siguientes: impulsar el diseño del SGC en el Centro, garantizar su implantación, garantizar un seguimiento, revisión y mejora del SGC, garantizar una publicidad de sus resultados, promocionar el SGC en el seno del Centro, incentivar la creación de una cultura de calidad en el Centro.

La Comisión de Calidad del Centro Universitario Cardenal Cisneros, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo Directivo, podrá proponer la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que el propio SGC o la acreditación de los títulos del Centro Universitario Cardenal Cisneros obligan, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

Junta de Centro del CUCC:

Son funciones de la Junta de Centro:

- Aprobar el Sistema de garantía de calidad del CUCC.
- Aprobar la política de calidad del CUCC.
- Aprobar los informes de seguimiento, tanto interno como externo, y los informes de renovación de acreditación de las titulaciones.
- Aprobar el Plan de Mejoras del Centro.

Comisión de Calidad del CUCC:

Son miembros de la Comisión de Calidad del CUCC:

- La Dirección Gestora.
- La Subdirección de Ordenación Académica.
- La Subdirección de Innovación Educativa e Investigación
- El/la Coordinador/a de Calidad.
- El/la administrador/a del centro.
- El responsable de cada titulación (de grado y máster).
- Un miembro de la Unidad de Calidad del CUCC.
- Un representante del PAS.
- Un representante del estudiantado.

Son funciones de la Comisión de Calidad del CUCC:

- Aprobar y desarrollar el sistema de garantía de calidad.
- Proponer la política y objetivos de calidad del centro
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de todas las actividades relacionadas con el desarrollo de las titulaciones
- Aprobar el Informe de Seguimiento de la Calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparte en el Centro

- Aprobar los informes de renovación de la acreditación de las titulaciones del centro.
- Elaborar el Plan de Mejoras de las titulaciones del centro y efectuar el seguimiento y los resultados de las acciones de mejora emprendidas.

Son funciones del o de la responsable de calidad cada titulación

- El seguimiento y control de la calidad de la titulación.
- La elaboración de los informes de seguimiento, tanto interno como externo de la titulación.
- La elaboración del Informe de renovación de la acreditación de la titulación y la recopilación de las evidencias que correspondan
- La elevación de los informes de seguimiento y de renovación de la acreditación de la titulación a la Comisión de Calidad del Centro

Coordinador/a de Calidad del CUCC

Para ayudar a la Dirección Gestora en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros, éste nombra un Coordinador/a de Calidad, preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo Directivo.

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:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros.
- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro Universitario Cardenal Cisneros.

Unidad de Calidad

Son funciones de la Unidad de Calidad

- Coordinar la evaluación de la docencia, de la opinión y satisfacción de los diferentes grupos de interés y colectivos implicados en las titulaciones (alumnos, egresados, empleadores, PAS, personal docente e investigador) y el análisis de la inserción laboral de los egresados, en colaboración con la UAH.
- Coordinar la elaboración de los informes de seguimiento internos y externos, así como de los informes de renovación de la acreditación.
- Difundir los informes de resultados al Equipo Directivo, a la Comisión de Calidad, a los responsables de calidad y al resto de la comunidad educativa.
- Apoyar a las personas implicadas en la implantación del SGC
- Realizar las tareas que le encomiende la Comisión de Calidad del CUCC.

5.- POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

En este capítulo se indica cómo el Centro Universitario Cardenal Cisneros define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo Directivo y por la Comisión de Calidad, a partir de información procedente de los grupos de interés del CUCC, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

La política y los objetivos de calidad de la UAH son el referente para definir y desarrollar los del Centro Universitario Cardenal Cisneros, al ser un centro adscrito, y estos deben ser coherentes con los definidos por la propia Universidad de Alcalá.

El SGC cuenta con un proceso (PE_01) para la definición, aprobación, revisión y publicación de la política y objetivos de calidad, así como con un proceso (PM_01) que permite asegurarse, a través de un seguimiento anual de todas las titulaciones, que el desarrollo de las titulaciones y las actuaciones acometidas en el centro se encuentran dentro del marco establecido por la política y objetivos definidos por la universidad. El Equipo Directivo debe tener en cuenta y revisar que la política de calidad:

- sea adecuada al propósito del CUCC y al de sus títulos y programas,
- incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad,
- proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad,
- sea comunicada y entendida dentro de los diferentes organismos implicados,
- sea revisada para su continua adecuación.

El Centro Universitario Cardenal Cisneros 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 cuya redacción y revisión deben tenerse en cuenta las necesidades de los diferentes grupos de interés. Además, el CUCC cuenta con el proceso antes mencionado, que asegura una revisión periódica tanto de la política como de los objetivos de calidad, de manera que estén siempre adaptados y puedan evolucionar al mismo ritmo que las necesidades y expectativas de la sociedad.

Para ello, el CUCC 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, quedando formulada del siguiente modo: [ver documento de política de calidad](#).

Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que participa, directa o indirectamente en el Centro Universitario Cardenal Cisneros, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. El Centro Universitario Cardenal Cisneros 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 ella, con especial atención a los estudiantes

Cauces de participación de los grupos de interés

El estudiantado, el personal docente y el personal de administración y servicios del CUCC están representados en los diferentes órganos colegiados, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.

El principal órgano colegiado del Centro Universitario Cardenal Cisneros es la Junta de Centro, en la que están representados los estudiantes, los profesores y el personal de administración y servicios.

Los estudiantes del Centro, como alumnos de pleno derecho de la Universidad de Alcalá, están representados también en el Consejo Social, en el Consejo de Gobierno y en el Claustro de la UAH.

Las entidades colaboradoras y Administraciones Públicas están representados en la Junta de Patronato del CUCC, que es el órgano de gobierno de la entidad titular, tal y como viene regulado en los Estatutos de la Fundación Cultural Cardenal Cisneros.

Respecto a los empleadores, todas las Titulaciones impartidas en el CUCC contemplan en su plan de estudios la realización de prácticas externas. Esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que éstas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes. Además, los empleadores son consultados periódicamente a través de la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (PA-07).

Al mismo tiempo, anualmente se realiza una encuesta a los/as profesionales que ejercen de tutores/as externos en las prácticas realizadas por los/as estudiantes de las diferentes titulaciones del CUCC con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con la formación, tanto en conocimientos como en competencias, recibida por éstos/as.

En relación con este apartado, el SGC de la UAH cuenta con los siguientes procesos documentados:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
PROCESOS CLAVE	PC_06 Comunicación e información pública y transparencia
PROCESOS DE APOYO	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

6.- GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten al CUCC garantizar la calidad de sus programas formativos¹, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos. Deben, pues, existir los procedimientos necesarios para diseñar, aprobar, revisar, modificar y extinguir las titulaciones que se imparten.

El Centro Universitario Cardenal Cisneros, para garantizar la calidad de sus programas formativos, cuenta con los siguientes mecanismos:

- Determina los órganos, identifica los grupos de interés y establece procedimientos implicados en el 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 permite 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.
- Asegura 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 rinde 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 del Centro Universitario Cardenal Cisneros, cuenta con los siguientes procesos:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PE_02 Verificación de titulaciones
	PE_03 Modificación de titulaciones
	PE_04 Extinción de titulaciones
PROCESOS CLAVE	PC-06 Comunicación e información pública y transparencia
PROCESOS DE APOYO	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la Acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

¹ Entendiendo por programa formativo todos los títulos oficiales que se imparten en la UAH.

7. GESTIÓN DE LOS TÍTULOS

En este capítulo se describe cómo el Centro Universitario Cardenal Cisneros, centro adscrito a la Universidad de Alcalá, orienta sus actividades docentes al proceso de enseñanza-aprendizaje de su estudiantado, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua de todas sus titulaciones tanto presenciales como semipresenciales.

El CUCC ha implementado una plataforma virtual de enseñanza/aprendizaje y apoyo a la docencia, que proporciona un conjunto de herramientas con las que se puede dinamizar la docencia presencial a la vez que puede ser empleada para impartir clases en formato semipresencial.

El CUCC es consciente de que los/as estudiantes constituyen su principal grupo de interés en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje y orienta la formación hacia dicho grupo. Para ello, dispone de procedimientos que permiten comprobar que las acciones que emprenden las titulaciones tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiantado. En consecuencia, todas las titulaciones:

- Disponen de sistemas de información, directamente dependientes del CUCC o de los correspondientes servicios de la UAH, que les permiten conocer y valorar las necesidades en materia de:
 - Definición de perfiles de ingreso/egreso.
 - Acceso, admisión y matriculación.
 - Quejas, sugerencias y felicitaciones
 - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
 - Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
 - Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Tienen 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 estudiantado reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, adaptaciones etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y servicios que ofrece el CUCC.
- Definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los/as estudiantes.
- Determinan los procedimientos con los que cuentan para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los/as estudiantes.
- Identifican en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los/as estudiantes.
- Consideran con especial atención las metodologías docentes y los sistemas de evaluación, que adecuados a las materias impartidas, se orientan a la adquisición de los resultados de aprendizaje propuestos y fomentan la autonomía y participación de los/as estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Prestan especial atención, por su singularidad, a los procedimientos específicos que deben aplicarse al desarrollo de los TFG y TFM, de las prácticas externas, los programas y acciones de movilidad de estudiantes.
- Deben rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los/as estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGC del CUCC tiene definidos los siguientes procesos:

PROCESOS CLAVE	PC_01 Acceso, admisión y matrícula
	PC_02 Apoyo y orientación al estudiantado
	PC_03 Evaluación del aprendizaje
	PC_04 Prácticas externas
	PC_05 Movilidad de estudiantes
	PC_08 Gestión de las estancias de investigación
	PC_09 Elaboración, aprobación y defensa de Tesis Doctorales
PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la Acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

8.-GESTIÓN DEL PERSONAL DOCENTE

El objeto del presente capítulo es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal docente y de apoyo a la docencia, asegurando que el acceso, gestión y formación de este se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

Para ello, el Centro Universitario Cardenal Cisneros:

- Se dota de procesos que le permita recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal docente, de acuerdo con su política de personal.
- Cuenta con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal docente, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Desarrolla procesos de revisión de las titulaciones ofertadas que permitan identificar las necesidades de personal docente, tanto en volumen de carga de trabajo como en perfiles necesarios.
- Debe dotar a las titulaciones ofertadas de profesorado capacitado, competente y cualificado, haciendo uso de los mecanismos establecidos en la institución.
- Tiene implantado un proceso para asegurar la formación y actualización del profesorado en aquellas materias que sean pertinentes, en particular las relativas a metodologías de enseñanza y uso de tecnologías específicas para la docencia.
- Dispone de procesos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Realiza una evaluación periódica del desempeño de su personal docente.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGC del CUCC cuenta con los siguientes procesos:

PROCESOS DE APOYO	PA_01 Identificación de necesidades de Personal Docente e Investigador
	PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador
	PA_03 Promoción del Personal Docente e Investigador
	PA_04 Evaluación de la actividad docente del Personal Docente e Investigador
	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la Acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

9.-GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE APRENDIZAJE Y SERVICIOS DE APOYO

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos por los que el Centro Universitario Cardenal Cisneros gestiona de forma adecuada sus recursos materiales y servicios de apoyo a la docencia, analizando los resultados de estos y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática. El Centro Universitario Cardenal Cisneros es consciente 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 permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de las y los estudiantes.

Por esta razón el Centro Universitario Cardenal Cisneros:

- Dispone de mecanismos que le 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).
- Cuenta con procesos que permitan garantizar que se dispone de los recursos materiales y servicios de apoyo necesarios para un correcto desarrollo del aprendizaje de los/as estudiantes. Los/as estudiantes deben disponer de la información sobre estos servicios y acceso a los mismos.
- Tiene definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones sobre el personal de administración y servicios permitiendo identificar las necesidades de personal para el correcto desarrollo de los títulos ofertados.
- Tiene implementados procesos para la dotación de los recursos, servicios de apoyo y personal de administración y servicios cuando se hayan identificado necesidades.
- Ha 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.
- Dispone de un proceso (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje del estudiantado y su nivel de uso.

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

PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
	PA_07 Gestión de recursos materiales y tecnológicos
	PA_08 Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)
	PA_09 Selección y promoción del Personal de Administración y Servicios
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la Acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

10.- RESULTADOS

El objeto del presente capítulo es presentar cómo el Centro Universitario Cardenal Cisneros 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 el Centro.

El Centro Universitario Cardenal Cisneros analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello, bien bajo la responsabilidad directa del propio Centro o centralizada en alguno de los Servicios de la Universidad de Alcalá:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la 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 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 implementados procesos para realizar un análisis crítico de los resultados obtenidos, dar publicidad a los mismos y utilizar la información en los procesos de mejora.
- 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 dichas funciones, el SGC del CUCC tiene establecidos los siguientes procesos documentados:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad
PROCESOS CLAVE	PC_06 Comunicación e información pública y transparencia
	PC_07 Inserción laboral
PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la Acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de documentos del SGC

11.-INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El objeto del presente documento es indicar cómo el Centro Universitario Cardenal Cisneros garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones.

El Centro Universitario Cardenal Cisneros publica la información sobre el desarrollo de sus titulaciones, para lo cual se dota de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a los títulos y los programas.

En consecuencia, el Centro Universitario Cardenal Cisneros:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener la información sobre el desarrollo de los títulos y los programas.
- Establece procesos para hacer accesible a los grupos de interés los siguientes datos:
 - Información sobre el centro, su organización, política, estrategia y Sistema de Garantía de Calidad
 - Información sobre los programas ofertados:
 - ✓ Denominación de los títulos.
 - ✓ Vías de acceso y perfil de ingreso.
 - ✓ Criterios de reconocimiento de créditos.
 - ✓ Estructura del plan de estudios.
 - ✓ Guías docentes de las asignaturas.
 - ✓ Requisitos de idiomas.
 - ✓ Oferta de movilidad.
 - ✓ Número de plazas ofertadas.
 - ✓ Modalidad de impartición.
 - ✓ Cualificaciones e información sobre desempeño profesional.
 - ✓ Calendario lectivo (horarios de clase y fechas de evaluación).
 - Información sobre los servicios de gestión del centro/titulación.
 - Información sobre servicios de orientación a los/as estudiantes.
 - Información sobre servicios complementarios ofertados.
 - Acceso al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
 - Información sobre resultados
- 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 el Centro Universitario Cardenal Cisneros.

Para cumplir las funciones anteriores, el SGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros tiene establecidos los siguientes procesos documentados:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad
PROCESOS CLAVE	PC_06 Comunicación e información pública y transparencia
PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

12.-ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

Este capítulo pretende establecer cómo EL CUCC recopila, analiza y usa la información relevante para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la gestión y mejora de las titulaciones, como a otros aspectos no académicos relacionados con ellas.

Para ello, el Centro Universitario Cardenal Cisneros:

- Dispone de procedimientos para la mejora de los programas formativos, la gestión del personal docente, los recursos materiales y los servicios de apoyo.
- Utiliza de forma sistemática la información obtenida de la recopilación y análisis de los resultados, como elemento de referencia para la toma de decisiones y la elaboración de planes de mejora.
- Implementa los mecanismos necesarios para impulsar la mejora continua en la gestión del personal docente y de los recursos y servicios de apoyo

Para cumplir con las funciones anteriores, el SGC del CUCC tiene establecidos los siguientes procesos documentados:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE_01 Definición, aprobación, renovación y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PE_02 Verificación de titulaciones
	PE_03 Modificación de titulaciones
	PE_04 Extinción de titulaciones
PROCESOS CLAVE	PC_06 Comunicación e información pública y transparencia
PROCESOS DE APOYO	PA_05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
	PA_06 Satisfacción de los grupos de interés
PROCESOS DE MEDICIÓN	PM_01 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas
	PM_02 Renovación de la acreditación
	PM_03 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC

13.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Tanto el Manual del SGC como el Manual de Procesos que le acompaña han sido elaborados tomando como referencia y adaptándose a las siguientes normativas que afectan al desarrollo de la actividad universitaria:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 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.
 - Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
 - Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
 - Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Protocolo para la certificación de sistemas de garantía interna de calidad de los centros universitarios, Conferencia General de Política Universitaria, 2017.
- Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. ENQA, 2015.
- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Reglamento de Régimen Interno del Centro Universitario Cardenal Cisneros
- 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
- Guía SISCAL para la Certificación de Sistemas Internos de Calidad, Fundación para el Conocimiento Madri+d, 2018
- Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación de sistemas de garantía, ANECA, 2010.
- Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad. ANECA, 2016.

14.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Proceso: Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que tiene como objeto lograr algún resultado específico. Más concretamente se puede decir que el ámbito de la empresa/institución son las diferentes operaciones que la organización pone en marcha para el logro de sus objetivos y la satisfacción de sus necesidades.

Proceso Estratégico (PE): Son procesos que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades del CUCC.

Proceso Clave (PC): Son los procesos que definen los aspectos fundamentales de la actividad principal del CUCC.

Proceso de Apoyo (PA): Son procesos que complementan a los procesos clave y cuyo objetivo es dar apoyo a la actividad principal del CUCC y permitir que ésta se desarrolle con eficiencia y calidad.

Proceso de Medición, Análisis y Mejora (PM): Son aquellos procesos a través de los cuales se realiza el control, medición, revisión y mejora de cualquier aspecto relacionado con las titulaciones del CUCC.

Informe de Seguimiento de la titulación: es un análisis que anualmente debe realizar la persona responsable de calidad de la titulación, en colaboración con el resto de los miembros de la comisión de calidad. Este informe lo aprueba la comisión de calidad y/o la Junta de Centro.

Renovación de la Acreditación: La legislación vigente 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 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 de un centro. Se encarga de recopilar los Informes de Seguimiento interno, externo o de renovación de la acreditación, si procede, de las titulaciones del centro, en el caso de que haya varias titulaciones, o de elaborarlos cuando coordina una sola titulación. Asimismo, es quien, con el apoyo del resto de miembros de la comisión, elabora anualmente el plan de mejoras de la titulación o titulaciones.

Coordinador/a de Grado: persona que se encarga de controlar el desarrollo del grado y gestionar los posibles problemas en cualquier aspecto: estudiantes, plan de estudios, solapamientos, posibles quejas... Para ello cuenta con la ayuda de los coordinadores de curso. Además, especialmente en los centros en los que existan varias titulaciones, podrá asumir también algunas funciones de gestión de la calidad.

Coordinador/a de Máster: persona a la que corresponde la implantación, mantenimiento y mejora del SGC en lo que concierne al máster. En algunos casos, esta figura podrá coincidir con el/la directora/a del máster que, por tanto, además de sus tareas de dirección deberá realizar las funciones asignadas a la figura de coordinador/a de calidad.

Plan de mejoras de la 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 detectados.