

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

CENTRO UNIVERSITARIO
CARDENAL CISNEROS



	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad de Calidad CUCC	15/06/2026
Aprobado CUCC	Comisión de Calidad	9/07/2026
	Junta de Centro	15/07/2026

CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha de la versión	Motivo de la modificación
MSGC	00	25/02/2010	Versión inicial
MSGC	01	26/11/2014	Revisión y cambio de nombre y logo del Centro
MSGC	02	30/10/2016	Simplificación del manual y cambio de formato
MSGC	03	03/12/2018	Revisión del MSGC
MISGC	00	22/04/2022	Adaptación al rediseño del SGC de la UAH por la revisión y adaptación del Manual anterior a los criterios del SISCAL
MSIGC	01	20/10/2023	Revisión y adaptación del Manual al Real Decreto 822/2021
MSIGC	02	30/11/2024	Inclusión de las recomendaciones y sugerencias del proceso SISCAL de la EPS y la adaptación a la Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo
MISGC	03	17/01/2025	Inclusión de la formación permanente
MISGC	04	15/06/2026	Reestructuración de la documentación para adecuar la terminología y centralizar la gestión de indicadores, mejorando la coherencia y eficiencia del SIGC. Implementación de las Oportunidades de Mejora señaladas en el Informe de Certificación SISCAL del CUCC.

ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN	4
2.	LA CALIDAD EN EL CENTRO UNIVERSITARIO CARDENAL CISNEROS	5
3.	ESTRUCTURA DEL SIGC DEL CENTRO UNIVERSITARIO CARDENAL CISNEROS	12
4.	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	21
5.	MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIGC	25
6.	PANEL DE INDICADORES DEL SIGC	28
7.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	40
8.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	41
9.	ANEXO I: CONTROL DE CAMBIOS DEL SIGC DEL CUCC.....	43

1. PRESENTACIÓN

El Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) del Centro Universitario Cardenal Cisneros está basado en el de la Universidad de Alcalá, al ser un centro adscrito a esta. Así, el Manual del SIGC que aquí se presenta se ha elaborado a partir del documento marco del SIGC de la Universidad de Alcalá, adaptando los capítulos, procesos y procedimientos a las particularidades del Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC).

Desde la Ley Orgánica 6/2001¹ de 21 de diciembre, de Universidades, los diferentes desarrollos normativos² han permitido establecer estructuras orgánicas de evaluación de ámbito nacional y autonómico, así como procesos y procedimientos alineados con los estándares europeos³, que tienen como finalidad lograr la acreditación de las titulaciones y asegurar su calidad incorporando acciones de mejora.

Todo ello requiere establecer en las universidades, en un ejercicio de corresponsabilidad, un **Sistema Interno de Garantía de la Calidad** (en adelante SIGC), entendido como un modelo de evaluación interna orientado a la mejora, que involucra a todos los agentes implicados en la implantación y desarrollo de las titulaciones. Con ello, se facilita también la implantación progresiva a nivel institucional de una **cultura de calidad** que va permeando progresivamente en todas las estructuras académicas y de gestión.

El Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad del CUCC (MSIGC) que aquí se presenta, muestra la estructura organizativa de las unidades implicadas en cada uno de los procesos y recoge los mecanismos de coordinación y gestión de los títulos. Asimismo, sirve de guía para la acción de las/os coordinadoras/es de calidad de las titulaciones, de las/os responsables académicas/os y de la Unidad de Calidad del CUCC. Por último, es un documento vivo, en constante revisión, que debe recoger las adaptaciones a una realidad cambiante tanto a nivel normativo como a nivel institucional.

¹ Derogada por la Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU), aprobada en el Congreso de los Diputados el 9 de marzo de 2023.

² 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 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.

³ Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)

2. LA CALIDAD EN EL CENTRO UNIVERSITARIO CARDENAL CISNEROS

2.1 PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

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 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.

En el curso 2010-11, dichos estudios se adaptaron a la normativa europea, de forma que pasaron a impartirse las siguientes titulaciones verificadas y acreditadas: Grado en Magisterio de Educación Infantil, Grado en Magisterio de Educación Primaria, Grado en Educación Social y Grado en Psicología (este último desde el curso 2014-15). Además, se imparten también los siguientes másteres universitarios oficiales: Máster Universitario en Atención a la Diversidad y Apoyos Educativos (reconocido como Máster Oficial de la Universidad de Alcalá en el curso 2012-13), Máster Universitario en Psicología General Sanitaria (desde el curso 2017-18). Entre los cursos 2020-21 y 2023-24 se impartió el Máster Universitario en Evaluación e Intervención con Adolescentes en Conflicto, ya extinguido.

Actualmente el CUCC cuenta con 1888 estudiantes, con 81 miembros del Personal Docente e Investigador y con 21 miembros del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios.

La misión del CUCC es 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. El Centro pretende, además, ser un referente por la calidad de su formación, el desarrollo de proyectos de innovación, su implicación en el desarrollo de acciones con repercusión social y apertura a la comunidad, así por su interés en construir una comunidad educativa ilusionada y comprometida.

2.2 POLÍTICA DE CALIDAD DEL CUCC

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 internos y externos, con representación en la Comisión de Calidad. Además, el CUCC cuenta con un proceso 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, las nuevas normativas y la implementación de los objetivos del plan estratégico del CUCC.

La política de calidad, al igual que el resto de documentación del SIGC, está disponible y fácilmente accesible en la [web](#) del CUCC.

2.3 EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN EL CUCC (SIGC)

2.3.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN

El diseño del Sistema de Garantía de Calidad del CUCC se basó en el modelo del SIGC acordado en el Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá del 29 de enero de 2009. Este modelo incorporaba 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. En 2010 el CUCC adaptó el modelo del SIGC de la UAH a las características y peculiaridades del centro, y solicitó y logró la certificación del diseño del Sistema Interno de Garantía de Calidad, en el marco del Programa AUDIT de la ANECA⁴.

De esta forma, el SIGC del CUCC siempre ha estado íntimamente unido al de la UAH. Desde su diseño en 2010 se ha basado en los documentos marco de la Universidad de Alcalá, acogiendo estos documentos y adaptándolos a las características y peculiaridades del CUCC. Al solicitar a la ANECA la certificación del Diseño del SIGC (AUDIT), se adjuntó el informe titulado “Diferencias con los documentos marco de la Universidad de Alcalá”. Las diferencias más significativas se derivan de las características intrínsecas del CUCC, ya que no es un centro propio de la Universidad sino adscrito. En dicho informe se reflejaban las principales características generales del centro adscrito que son:

- La Escuela Universitaria Cardenal Cisneros (EUCC), ahora CUCC, tiene su Reglamento de Régimen Interior y su convenio de adscripción a la Universidad de Alcalá, por lo que estos documentos se han incluido en el apartado de Normativa de los procesos oportunos.
- Al ser la EUCC un centro adscrito, no participa del Programa para la mejora de las titulaciones de la Universidad de Alcalá para impulsar y financiar acciones de mejora en los centros propios. Sin embargo, la EUCC incorpora en su presupuesto partidas destinadas a tal fin, se autofinancia y es autónoma en este sentido. Por este motivo se han suprimido las referencias al Contrato Programa que había en el documento marco.
- La vinculación contractual (convenio laboral) del personal laboral en la EUCC es diferente respecto de la Universidad de Alcalá, lo que se refleja en el desarrollo de los procesos relacionados con el personal.
- La EUCC tiene sus propios recursos y servicios (biblioteca, servicio de Orientación, de Información y comunicación, de Promoción, de Relaciones Internacionales, de Informática, Comisión de Prácticas, etc.) y tiene su propia Unidad de Calidad. Esto se refleja también

⁴ <https://www.aneca.es/informes-de-diseno>

en algunos procesos, sobre todo en el apartado de responsabilidades y, en algunas ocasiones, en la descripción del proceso.

En 2014 se revisó el sistema y se incorporó el cambio de nombre del centro: la Escuela Universitaria Cardenal Cisneros (EUCC) pasó a denominarse el Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC).

La aprobación, en 2015, de los *Criterios y Directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior* (ESG)⁵, promovió la revisión del modelo de la UAH, su actualización y adecuación a los estándares europeos de garantía de calidad. Dicha actualización fue adaptada a las peculiaridades del CUCC y aprobada en su Junta de Centro en 2018.

En el curso académico 2020-21, la UAH llevó a cabo una nueva revisión del sistema implantado, garantizando el cumplimiento de los requisitos y criterios establecidos por la Fundación para el Conocimiento madri+d (en adelante madri+d), a través del Programa SISCAL para la evaluación y certificación de Sistemas de Garantía de Calidad⁶. Como resultado de esa nueva actualización, la UAH, a través de su Unidad Técnica de Calidad, fue dotada de un nuevo marco institucional en el ámbito de la calidad, que fue aprobado por el Consejo de Gobierno en junio de 2021. El CUCC acogió este nuevo marco de calidad y la Junta de Centro aprobó su adaptación al centro en abril de 2022. Los documentos de los que consta son los siguientes:

- **La Política de Calidad del CUCC.** Es una declaración pública que establece la estrategia institucional, política y objetivos de calidad, que afectan a todos los títulos que se imparten en el centro.
- **Manual del SIGC del CUCC (MSIGC)** que presenta las características generales, su alcance y los procesos que lo desarrollan.
- **Procesos y procedimientos del SIGC**, estructurados según su tipología en estratégicos, clave y de apoyo.
- **Panel de indicadores del SIGC.** Es una herramienta clave para el seguimiento y la mejora continua de la calidad en el CUCC. Su diseño responde a la necesidad de medir de forma estructurada el cumplimiento de los objetivos definidos en los distintos procedimientos del SIGC. Con este panel se pretende:
 - Seguimiento sistemático de los indicadores, permitiendo la detección temprana de desviaciones y la adopción de medidas correctivas.
 - Fomento de la colaboración entre los responsables de calidad, los servicios y los órganos de gobierno.
 - Transparencia y rendición de cuentas, gracias a la disponibilidad de evidencias y análisis accesibles para todos los agentes implicados.

⁵ *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*

⁶ <https://www.madrimasd.org/calidad-universitaria/evaluacion-acreditacion-verificacion-titulos-oficiales/siscal-madrid/guia-siscal-madrid>

Por otro lado, la actualización de la normativa nacional en materia de Educación Superior⁷ exige una nueva adaptación del SIGC poniendo el foco en la **Certificación del Sistema Interno de Garantía** de calidad como paso previo a la **Acreditación Institucional de los Centros**. Para ello, se realizan revisiones periódicas, con el objetivo de incorporar actualizaciones normativas, recomendaciones y sugerencias de los diferentes procesos de evaluación, y cualquier otra modificación que se derive de cambios en los procedimientos establecidos en el sistema. La evolución de las versiones del SIGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros queda reflejada en el [anexo 1](#).

Desde el origen, el vicerrectorado con competencias de calidad y el Servicio de Calidad y Evaluación de la UAH siempre han apoyado y ayudado a la Unidad de Calidad del CUCC, estableciendo una comunicación y colaboración fluida. Esta colaboración ha sido especialmente estrecha en la coordinación y gestión de todos los procesos de calidad a nivel de titulación y de centro, en la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés, y en la generación de evidencias e indicadores de resultados.

2.3.2 OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL SIGC

El SIGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC) tiene los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Asegurar que el diseño de todos los programas 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.
- ✓ Garantizar la calidad de todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros – grados, másteres y formación permanente – revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, cualquier aspecto relacionado con sus planes de estudio y con los procesos implicados en el desarrollo de los títulos.
- ✓ Garantizar que el análisis del desarrollo de los programas formativos del Centro Universitario Cardenal Cisneros se realice de forma continua, para lo cual el propio SIGC deberá ser una herramienta en constante revisión.

Con todo 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.
- ✓ Revisar, proponer e incorporar estrategias para la mejora continua.
- ✓ Facilitar el proceso de aprobación y verificación, modificación, seguimiento y acreditación de los títulos implantados.
- ✓ Mantener la Acreditación Institucional del centro.

⁷ Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria.

En la elaboración del SIGC, el CUCC contempla los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidos en el EEES, en la legislación nacional y por la Fundación madri+d. Asimismo, cuenta con la participación de todos los grupos de interés, tanto en el diseño del sistema como en las actualizaciones posteriores del mismo.

2.3.3 DESARROLLO DEL SIGC

El SIGC contempla la planificación del proceso formativo, la evaluación y revisión de su desarrollo y la toma de decisiones para su mejora continua, completando lo que constituye el “ciclo de mejora de la formación universitaria”, con el objetivo de satisfacer las necesidades de estudiantado, PDI, PTGAS, egresados/as, empleadores/as, y de la sociedad en su conjunto. Para ello, se han definido tres tipos de procesos, en función del papel que desempeñan en el ciclo de vida de la titulación. Estos procesos son los siguientes (ver tabla 1):

- **Procesos estratégicos (PE):** Son decisivos para el desarrollo del CUCC, ya que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades del centro. Son aquellos que definen la dirección y las políticas de calidad. Incluyen el establecimiento de objetivos y la planificación de las estrategias institucionales, que son esenciales para garantizar la alineación con la misión y visión del CUCC. Se incluyen también aquellos relacionados con la revisión y la mejora, que son fundamentales para cerrar el ciclo de mejora continua, asegurando la eficacia y eficiencia del SIGC. Procesos estratégicos son la estrategia y política universitaria, y la revisión y mejora continua.
- **Procesos Clave (PC):** Definen los aspectos fundamentales de la actividad principal del CUCC. Constituyen el núcleo de la actividad académica y administrativa, abarcando la planificación, la gestión y el desarrollo de la oferta educativa, la admisión, el seguimiento y el apoyo al estudiantado y la evaluación de los resultados. Asimismo, se engloban también aquellos procedimientos relacionados con la gestión y difusión de información. Su correcto funcionamiento es determinante para el logro de los objetivos de calidad institucional. Procesos clave son el desarrollo de los programas formativos; la gestión de la información, difusión y comunicación; la planificación y gestión de la oferta formativa, y la atención integral al estudiantado y al egresado/a.
- **Procesos de apoyo (PA):** Complementan a los procesos clave y su objetivo es dar apoyo a la actividad principal del CUCC y permitir que éste se desarrolle con eficiencia. Son aquellos que proporcionan soporte a los procesos clave, facilitando recursos, servicios y condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad académica y la gestión de la calidad. Incluyen, entre otros, la gestión de la participación de los grupos de interés, la gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo y la gestión del personal docente e investigador. Procesos de apoyo son la gestión de la participación de los grupos de interés; la gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo; la gestión del personal docente e investigador, y la documentación y estadísticas.

Tabla 1. Procesos estratégicos, clave y de apoyo del SIGC.

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
		PE_02 Diseño y Verificación de titulaciones
		PE_03 Modificación de titulaciones
		PE_04 Extinción de titulaciones
		PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación Institucional
	Revisión y mejora continua	PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas
		PE_07 Renovación de la Acreditación de titulaciones
		PE_08 Seguimiento de Centros: análisis, mejora y rendición de cuentas
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
		PC_06 Prácticas académicas externas
		PC_07 Movilidad de estudiantes
	Gestión de información, difusión y comunicación	PC_02 Comunicación e información pública y transparencia
	Planificación y gestión de la oferta formativa	PC_01 Gestión de la oferta docente de títulos de grado y de máster universitario
		PC_03 Acceso, admisión y matrícula en estudios de grado y en máster universitario
	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado
		PC_08 Empleabilidad
PROCESOS DE APOYO	Gestión de la participación de los grupos de interés	PA_08 Satisfacción de los grupos de interés
		PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios
		PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos
		PA_07 Gestión de recursos de información para el aprendizaje
	Gestión del personal docente e investigador	PA_01 Identificación de necesidades del Personal Docente e Investigador
		PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador
		PA_03 Evaluación de la actividad docente del Profesorado
		PA_04 Promoción del Personal Docente e Investigador
	Documentación y estadísticas	PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

2.3.4 GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y ACTUALIZACIÓN DEL SIGC

La gestión de los documentos del SIGC, así como su codificación, se expone en el procedimiento PA_10, 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 evitar el uso de documentos obsoletos.

El SIGC se revisará y se actualizará siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del centro, en el plan estratégico del CUCC y/o procesos, en las normas aplicables que les afecten, o como consecuencia de los resultados de evaluaciones externas o revisiones del SIGC. Cuando se produzca algún cambio 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. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada, en formato electrónico, en la Unidad de Calidad. De todos los cambios se informará a las diferentes titulaciones, que deberán disponer de una copia actualizada de los mismos.

Por su parte, en un ejercicio de transparencia y con el fin de mantener informados a todos los grupos de interés de la comunidad universitaria –personal docente e investigador, de administración y servicios, estudiantes y futuros estudiantes, egresados/as y empleadores/as– y a la sociedad en su conjunto, los documentos del SIGC estarán accesibles en la página [web](#) institucional del CUCC.

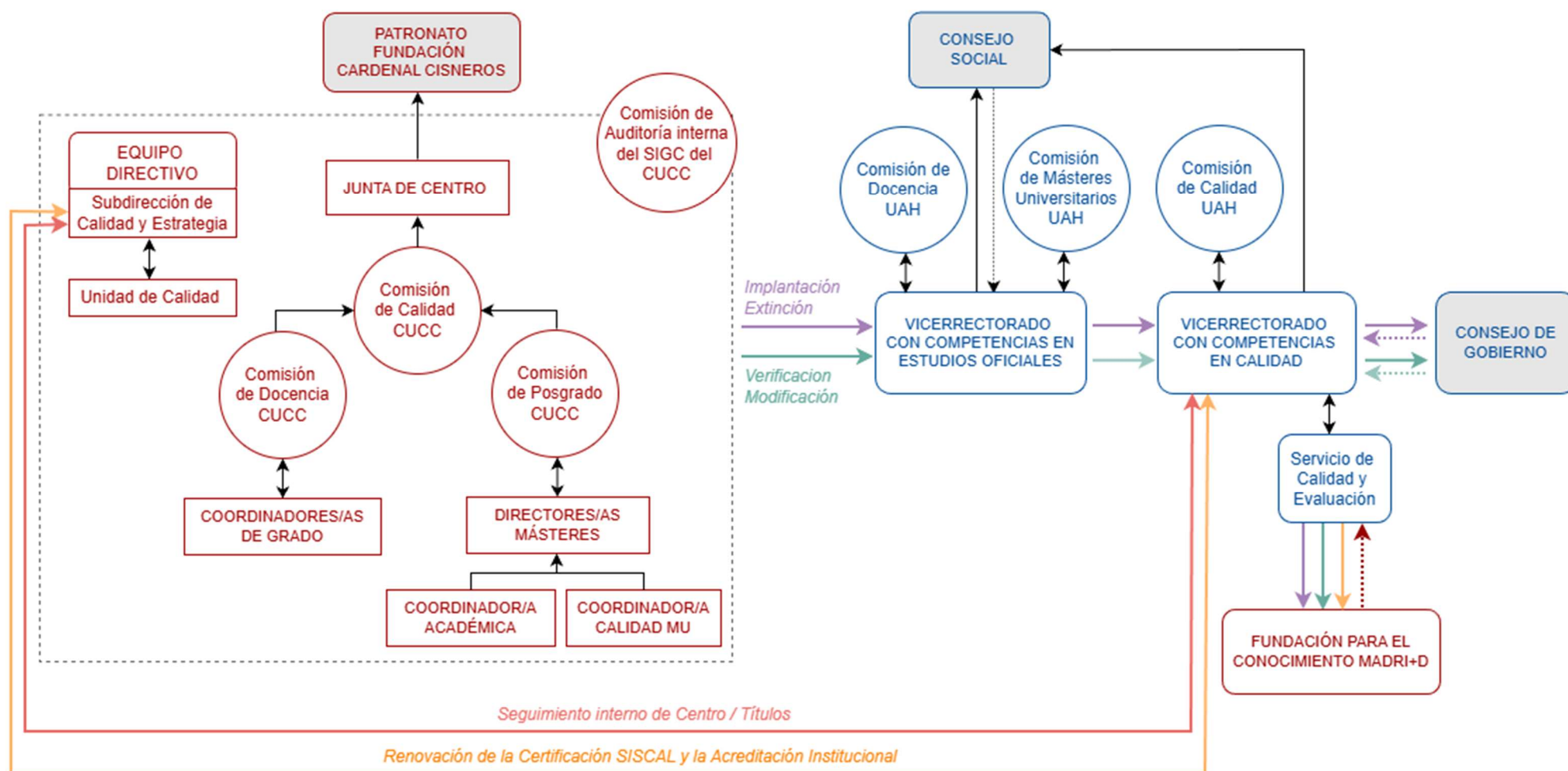
3. ESTRUCTURA DEL SIGC DEL CENTRO UNIVERSITARIO CARDENAL CISNEROS

El CUCC, como centro adscrito a la Universidad de Alcalá, participa del modelo del SIGC de la universidad.

Además de los órganos de análisis, toma de decisiones, ejecución y asesoramiento, colegiados y unipersonales, que desempeñan diferentes funciones en el gobierno y desarrollo de la actividad universitaria, en lo que se refiere a su política de calidad, el CUCC ha establecido también una estructura funcional específica, a distintos niveles de gestión, para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en el SIGC.

La estructura resultante asegura la participación de todos los grupos de interés internos y externos: el estudiantado, el personal docente y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios del CUCC están representados en los diferentes órganos colegiados, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores. Por su parte, los empleadores/as, Administraciones Públicas y Sociedad en general están representados en el Consejo Social de la UAH.

A continuación, se presenta la estructura de la gestión de la calidad del CUCC y de la UAH, que muestra cómo se relacionan ambas, así como la definición de los órganos responsables del CUCC y sus funciones en materia de calidad.



Equipo Directivo del CUCC

Son miembros del Equipo Directivo:

- El/la director/a Gestor/a, que será su presidente.
- El/la director/a Delegado/a de la Universidad de Alcalá.
- El/la subdirector/a con competencias en Ordenación Académica.
- El/la subdirector/a con competencias en Innovación Educativa e Investigación.
- El/la subdirector/a con competencias en Calidad y Estrategia.
- El/la coordinador/a de Pastoral.
- El/la representante de la Entidad Titular.

El Equipo Directivo del CUCC, y en particular, su Dirección Gestora como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de una 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 SIGC se indican, establece la propuesta de Política y Objetivos del CUCC, nombra un *Coordinador de Calidad* para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SIGC, propone a la Junta de Centro del CUCC 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 SIGC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, la Dirección Gestora del CUCC propone el desarrollo, implantación, seguimiento y mejora continua del SIGC del Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por el Vicerrectorado con competencias en Calidad de la UAH.

Igualmente, el director/a gestor/a mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del CUCC, 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.

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

Subdirector/a con competencias en Calidad y Estrategia

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

- Presidir la Comisión de Calidad del CUCC
- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procedimientos necesarios para el desarrollo del SIGC del CUCC.

- Asegurar que se promueve la toma en consideración de las necesidades de los grupos de interés en todos los niveles del CUCC.
- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del SIGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar la Unidad de Calidad.

Junta de Centro del CUCC

Son miembros natos de la Junta de Centro:

- El/la director/a delegado/a de la Universidad de Alcalá, que ostentará la presidencia.
- El/la director/a Gestor/a.
- El/la subdirector/a con competencias en Ordenación Académica.
- El/la subdirector/a con competencias en Innovación Educativa e Investigación.
- El/la subdirector/a con competencias en Calidad y Estrategia.
- El/la coordinador/a de Pastoral.
- El/la representante de la Entidad Titular.
- El/la secretario/a académico/a, que actuará como tal en la Junta.
- Los/las coordinadores/as de Departamento.

Son miembros electos de la Junta de Centro, renovables cada año:

- Cuatro representantes de profesores/as.
- Cuatro delegados/as de los estudiantes.
- Un/a representante del personal de Administración y Servicios.

Sus funciones en relación con la calidad son:

- Aprobar la Política y Objetivos de Calidad del CUCC.
- Aprobar el Sistema Interno de Garantía de Calidad del CUCC.
- Aprobar el Informe Final de Seguimiento del SIGC del CUCC.
- Aprobar los informes finales de seguimiento interno y los planes de mejora de las titulaciones.
- Aprobar el Informe Global de Seguimiento y el Plan de Mejoras del CUCC.
- Aprobar la propuesta de implantación de nuevas titulaciones, tanto oficiales como propias, y la extinción de cualquiera de las titulaciones impartidas en el centro.
- Aprobar la elaboración y modificación de las propuestas de planes de estudio.
- Aprobar 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.

Comisión de Calidad del CUCC

Son miembros de la Comisión:

- El/la subdirector/a con competencias en Calidad y Estrategia, que actuará como presidente/a

- El/la subdirector/a con competencias en Ordenación Académica.
- El/la subdirector/a con competencias en Innovación Educativa e Investigación.
- El/la coordinador/a de Calidad.
- El/la responsable de cada titulación (coordinadores de los grados y directores de los másteres)
 - Coordinador/a del Grado en Magisterio de Educación Primaria
 - Coordinador/a del Grado en Magisterio de Educación Infantil
 - Coordinador/a del Grado en Educación Social
 - Coordinador/a del Grado en Psicología
 - Director/a del Máster Universitario en Psicología General Sanitaria
 - Director/a del Máster Universitario en Atención a la Diversidad y Apoyos Educativos
- Un/a representante del PTGAS.
- Un/a representante del estudiantado.
- Un/a representante de estudiantes egresados.
- Un/a representante de empleadores.
- Un miembro de la Unidad de Calidad del CUCC, que actuará como secretario/a.

Las funciones de la Comisión de Calidad del CUCC son:

- Aprobar y desarrollar el SIGC.
- 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 del SIGC del Centro.
- Aprobar el Informe de Seguimiento Interno y el Plan de Mejoras de cada una de las titulaciones oficiales.
- Aprobar el Informe Global de Seguimiento del Centro y el Plan de Mejoras del Centro
- Efectuar el seguimiento de las acciones de mejora emprendidas.

Comisión de Auditoría interna del SIGC del centro

Se constituirá puntualmente en el segundo y quinto año de haber obtenido la Acreditación Institucional. Está compuesta por los siguientes miembros:

- Presidente: Personal académico externo con experiencia en la implantación y evaluación de SIGC
- Secretario: Personal Técnico de la Unidad de Calidad
- Vocal académico/profesional: Personal Académico o experto profesional externo, con experiencia en la implantación y la evaluación de SIGC
- Vocal estudiante: Estudiante de un título oficial universitario, con conocimientos en materia de calidad en el ámbito de la Educación Superior.

Es responsable de:

- Realizar la evaluación interna del Sistema Interno de Garantía de Calidad del CUCC, conforme a las normativas vigentes, y a los criterios y directrices establecidas en las

- guías SISCAL y de Renovación de la acreditación.
- Establecer el calendario de actuaciones con el centro.
- Analizar la documentación y evidencias entregadas en el centro.
- Elaboración de un informe provisional de auditoría interno del centro, detectando las fortalezas, debilidades, oportunidades y necesidades de mejora del sistema.
- Revisar el plan de mejora elaborado por el centro.
- Elaborar un informe final de auditoría del centro.

Comisión de Docencia del CUCC:

Son miembros de la Comisión:

- El/la subdirector/a con competencias en Ordenación Académica.
- El/la subdirector/a con competencias en Innovación Educativa e Investigación.
- El/la subdirector/a con competencias en Calidad y Estrategia.
- Los/las coordinadores/as de las Titulaciones de Grado
- Los/las coordinadores/as de departamentos
- Los/las coordinadores/as de prácticas de cada titulación
- El/la coordinador/a de TFG
- El/la coordinador/a del Campus Virtual
- Un/a representante de estudiantes

Las funciones de la Comisión de Docencia del CUCC son:

- Supervisar la adquisición de competencias de los estudiantes
- Evaluar los resultados académicos de los estudiantes
- Aprobar planes de prácticas
- Elaborar y aprobar los calendarios académicos
- Analizar la implantación de proyecto bilingüe
- Revisar el modelo de organización académica
- Reflexionar sobre pautas para la elaboración de los horarios
- Organizar la optatividad y menciones
- Aprobar la normativa sobre Trabajo Fin de Grado
- Organizar la enseñanza semipresencial
- Revisar los procesos de evaluación
- Realizar el seguimiento de la calidad de los grados
- Aprobar las guías docentes de las titulaciones
- Aprobar la oferta docente

Comisión de Posgrado del CUCC

Son miembros de la Comisión:

- El/la subdirector/a con competencias en Innovación Educativa e Investigación.
- El/la subdirector/a con competencias en Calidad y Estrategia.

- Los/las directores/as de los Másteres Universitarios oficiales ofertados en el CUCC.
- Los/las directores/as de los títulos de formación permanente ofertados en el CUCC

Las funciones de la Comisión de Posgrado del CUCC son:

- Aprobar la selección del alumnado de los estudios oficiales de Máster.
- Establecer criterios homogéneos de evaluación y resolver conflictos que pudieran surgir al respecto.
- Aprobar, con anterioridad al inicio del curso académico correspondiente y dentro de los plazos establecidos por la Escuela de Posgrado de la UAH, modificaciones en la oferta docente, profesorado o estructura del programa de estudios que se estimen oportunas y las guías docentes.
- Plantear a la Junta de Centro una propuesta de resolución de las solicitudes de reconocimiento de créditos cursados en otros estudios universitarios oficiales.
- Nombrar la Comisión Académica para el óptimo funcionamiento de la oferta de estudios de Máster. Las actividades y propuestas de esta comisión deberán estar sujetas a la aprobación de la Comisión de Posgrado.
- Velar por la mejora de la calidad docente.
- Analizar, en colaboración con el Coordinador de Calidad del Centro, los resultados del plan de estudios que indique el sistema de garantía de calidad e informar a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
- Aquellas otras que les asignen los órganos competentes.

Responsables de calidad de titulación (Coordinadores/as de Grado, de Máster y de formación permanente):

Son funciones del responsable de cada titulación:

- Gestionar el seguimiento y control de la calidad de la titulación.
- Elaborar los informes de seguimiento internos y los Planes de Mejora de las titulaciones.
- Analizar las evidencias que correspondan.
- Elevar los informes de seguimiento y los Planes de Mejora de la titulación a la Comisión de Calidad del Centro.

Comisión de Calidad del Máster

Se encarga de todos los temas relacionados con el Sistema Interno de Garantía de Calidad.

Composición:

- El/la director/a del máster que actuará como presidente.
- El/la coordinador/a Académico/a, en su caso.
- El/la coordinador/a de calidad del máster⁸

⁸ En muchos casos, puede que las labores correspondientes a esta figura sean asumidas por la dirección del máster

- Representantes del Personal Docente e Investigador que imparte docencia en el máster, en caso de que hubiera varias especialidades y/o modalidades deberá estar representado el profesorado de todas ellas.
- Un/a representante del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios.
- Un/a representante de estudiantes.

Le corresponde:

- Proponer la política y objetivos de calidad del máster.
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de todas las actividades relacionadas con el desarrollo del máster.
- Aprobar el Informe de Seguimiento de la Calidad del máster.
- Elaborar el Plan de Mejoras del máster y efectuar el seguimiento y los resultados de las acciones de mejora emprendidas.

Coordinador/a de Calidad del 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 siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procedimientos necesarios para el desarrollo del SIGC de la UAH en su máster.
- Informar a la dirección del máster sobre el desempeño del SIGC y sobre cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se tienen en consideración las necesidades de los grupos de interés. El seguimiento y control de la calidad de la titulación.
- Elaborar los informes de seguimiento interno y externo de la titulación, así como el de renovación de la acreditación de la titulación, y recopilar las evidencias que correspondan.

Unidad de Calidad

Son funciones de la Unidad de Calidad:

- Prestar apoyo y asesoramiento técnico en los procesos de verificación, modificación y seguimientos internos y especiales de los planes de estudio del CUCC.
- Coordinar la evaluación de la opinión y satisfacción de los diferentes grupos de interés y colectivos implicados en las titulaciones (alumnos, egresados, empleadores, PTGAS y PDI) y el análisis de la inserción laboral de los egresados, en colaboración con la UAH.
- Coordinar la elaboración de los informes de seguimiento interno y planes de mejora de las titulaciones.
- Elaborar el Informe global de seguimiento y Plan de mejoras del Centro.
- Gestionar las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y elaborar el informe anual.
- Coordinar la Autoevaluación docente y la Evaluación de responsables académicos.
- Difundir los informes de resultados al Equipo Directivo, a la Comisión de Calidad y a las/os responsables de calidad de las titulaciones.
- Revisar y actualizar el Manual y los procesos del SIGC.

- Prestar apoyo en la implantación del SIGC.
- Coordinar la gestión de evidencias del SIGC y su publicación en el Portal de Calidad.
- Elaborar el Informe anual de seguimiento del SIGC del CUCC.
- Coordinar la Auditoría Interna del SIGC, el Seguimiento externo de la Certificación SISCAL y la Renovación de la Acreditación Institucional.
- Actualizar la información pública de Calidad en la página web del CUCC.
- Realizar las tareas que le encomienden la Comisión de calidad del CUCC.

4. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS

El SIGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros, de acuerdo con los estándares de calidad del Espacio Europeo de Educación Superior y con las directrices de la agencia evaluadora madri+d, asume como propios los criterios de calidad que se presentan a continuación:

4.1 CRITERIO 1: POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

El Centro 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. Esta política es coherente con la de la Universidad de Alcalá y se alinea con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el EEES y con el Plan Estratégico del CUCC.

El SIGC cuenta con el proceso PE_01 para la definición, aprobación, revisión y publicación de la política y objetivos de calidad y con el PE_05 que permite certificar y acreditar que el CUCC tiene una política y unos objetivos de calidad propios, actualizados y que tienen en cuenta los requisitos de sus grupos de interés.

Procedimientos relacionados

PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y objetivos de calidad
PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación
Institucional

4.2 CRITERIO 2: GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

El CUCC garantiza la calidad de sus programas formativos mediante los procedimientos necesarios para diseñar, aprobar, revisar, modificar y extinguir las titulaciones que se imparten, respetando siempre el marco legal establecido y teniendo en cuenta a los grupos de interés relacionados.

Procedimientos relacionados

PE_02 Diseño y Verificación de titulaciones
PE_03 Modificación de titulaciones
PE_04 Extinción de titulaciones
PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas
PE_07 Renovación de la Acreditación de titulaciones
PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas
PC_01 Gestión de la oferta docente

4.3 CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

El Centro Universitario Cardenal Cisneros 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 la mejora continua de todas sus titulaciones tanto presenciales como semipresenciales.

En este sentido, el CUCC dispone de procedimientos que regulan los procesos de admisión, acceso, matriculación y reconocimiento de la formación y experiencia previa y cuenta con sistemas adecuados de información, apoyo y orientación a los estudiantes a lo largo de toda su etapa formativa.

Se consideran con especial atención las metodologías docentes y los sistemas de evaluación asegurando que sean adecuados para la adquisición de los resultados de aprendizaje, que sean públicos y que fomenten la autonomía y participación del estudiantado. Además, la UAH cuenta con mecanismos específicos para asegurar la calidad de los Trabajos de Fin de Grado o de Máster, y de las prácticas académicas externas y las acciones de movilidad de los estudiantes.

Por otro lado, el CUCC pone a disposición de la comunidad universitaria 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.

Procedimientos relacionados

PC_01 Gestión de la oferta docente
PC_03 Acceso, admisión y matrícula
PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado
PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
PC_06 Prácticas Académicas Externas
PC_07 Movilidad de estudiantes

4.4 CRITERIO 4: GESTIÓN DEL PERSONAL DOCENTE

El CUCC cuenta con programas específicos de promoción y estabilización del profesorado y, a su vez, dispone de procesos para identificar las necesidades del profesorado con el fin de garantizar que el Personal Docente e Investigador es suficiente y está cualificado. En este sentido, se está implementando un marco de desarrollo profesional académico vinculado a la oferta de una variedad de cursos de formación. La oferta de estos cursos permite mantener al profesorado actualizado en diversos aspectos de la práctica docente.

Sobre el marco de referencia anteriormente comentado, el Centro Universitario Cardenal Cisneros realiza una evaluación periódica del desempeño de su personal docente, utilizando para ello el Programa para la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado del CUCC (DOCENTIA), aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá en diciembre de 2021. Este modelo de evaluación docente es el resultado del compromiso del CUCC por garantizar y reconocer la calidad de la docencia de su profesorado, así como para otorgar relevancia a la actividad docente como un eje fundamental de la calidad educativa universitaria. La finalidad de este Programa es introducir la mejora continua en las actividades docentes mediante la reflexión del profesorado sobre el desarrollo de su propia actividad, con el fin de generar un efecto y una transferencia para la transformación de sus prácticas. Por otro lado, se identificarán prácticas docentes consideradas de calidad, así como los factores, condiciones y dimensiones que revierten en la calidad de la enseñanza universitaria.

Procedimientos relacionados

PA_01 Identificación de necesidades del Personal Docente e Investigador
PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador
PA_03 Evaluación de la actividad docente del Profesorado
PA_04 Promoción del Personal Docente e Investigador

4.5 CRITERIO 5: GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES, SERVICIOS Y PERSONAL DE APOYO

El CUCC gestiona de forma adecuada sus recursos materiales y servicios de apoyo a la docencia aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática. Así, identifica necesidades, implementa procesos para la dotación de nuevos recursos y mejora de los servicios de apoyo, y garantiza que los estudiantes disponen de la información y el acceso a los mismos.

Procedimientos relacionados

PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado
PC_08 Empleabilidad
PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios
PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos
PA_07 Gestión de los recursos de información para el aprendizaje

4.6 CRITERIO 6: RESULTADOS

El Centro Universitario Cardenal Cisneros, en coordinación con la Universidad de Alcalá, garantiza que se miden y analizan sistemáticamente los resultados del aprendizaje, de inserción laboral, de satisfacción de los grupos de interés y de las quejas, sugerencias y felicitaciones, y que se toman decisiones, a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en ella.

Procedimientos relacionados

PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PC_08 Empleabilidad

PA_08 Satisfacción de los grupos de interés

PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

4.7 CRITERIO 7: INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El Centro Universitario Cardenal Cisneros, con el objetivo de rendir cuentas a la sociedad en general, garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a los programas ofertados, los servicios universitarios de gestión, los servicios de orientación a los estudiantes, los resultados académicos y de satisfacción de los grupos de interés y el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Procedimientos relacionados

PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PC_02 Comunicación e información pública y transparencia

4.8 CRITERIO 9: ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

El Centro Universitario Cardenal Cisneros realiza de manera sistemática auditorías internas del SIGC y un seguimiento anual de sus titulaciones, que permiten identificar debilidades y fortalezas, y establecer planes de mejora a partir de la recopilación y el análisis de toda la información relevante para la mejora continua de la calidad de la oferta y gestión de las titulaciones, de los recursos humanos y materiales y los servicios de apoyo.

Procedimientos relacionados

PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad

PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación

Institucional

PE_06 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PE_07 Renovación de la Acreditación de titulaciones

PE_08 Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas

PC_02 Comunicación e información pública y transparencia

PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

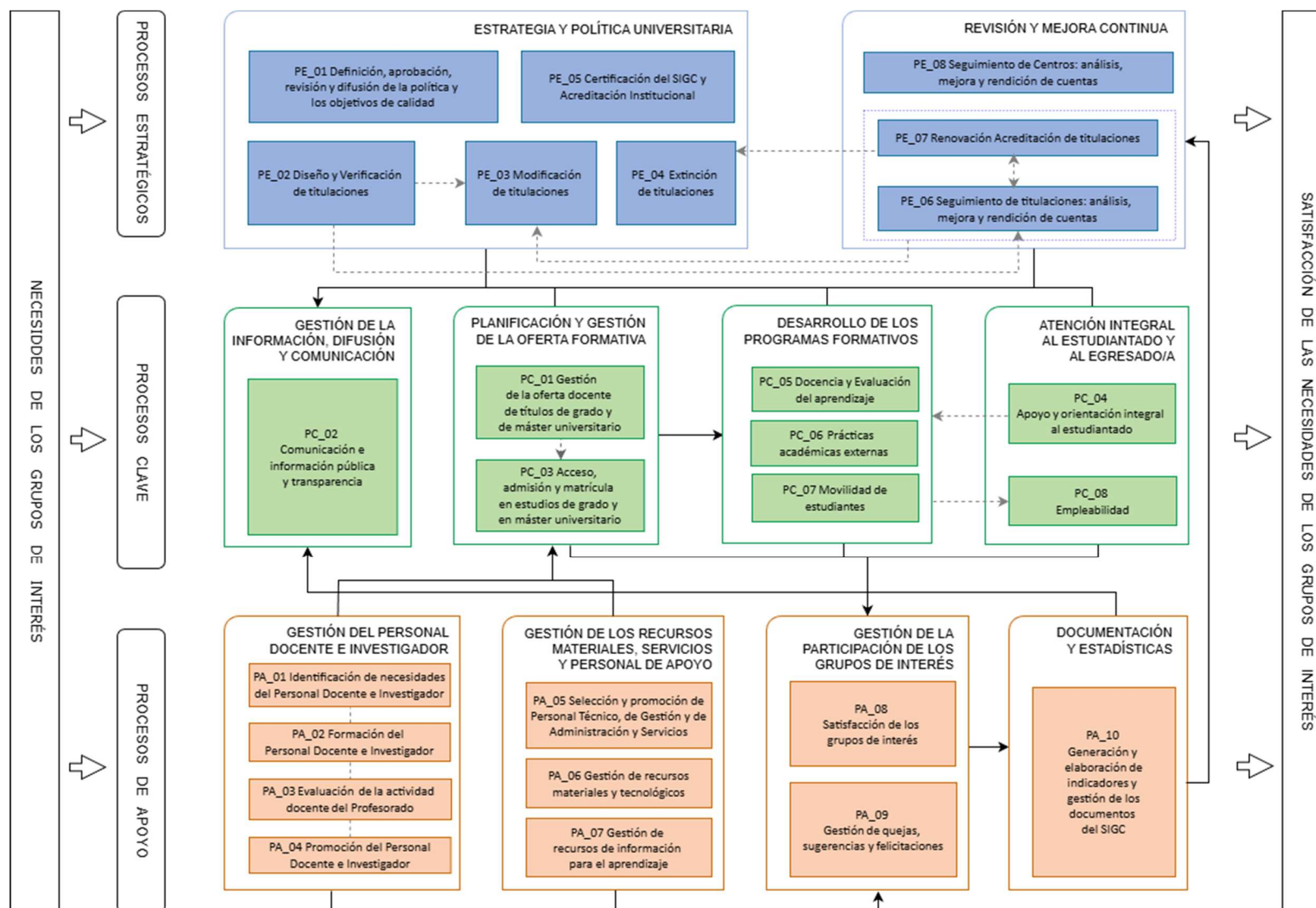
PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos

PA_08 Satisfacción de los grupos de interés

PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

5. MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIGC



	Criterio 1. Política de aseguramiento de la calidad	Criterio 2. Gestión de la oferta formativa	Criterio 3. Gestión de los programas formativos	Criterio 4. Gestión del personal docente	Criterio 5. Gestión de los recursos materiales, de los servicios y personal de apoyo	Criterio 6. Resultados	Criterio 7. Información pública, transparencia y rendición de cuentas	Criterio 8. Gestión de la I+D+I y Transferencia de conocimiento	Criterio 9. Organización de la mejora continua
PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad									
PE_02 Diseño y Verificación de titulaciones									
PE_03 Modificación de titulaciones									
PE_04 Extinción de titulaciones									
PE_05 Certificación del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Acreditación Institucional									
PE_06 Seguimiento de Titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas									
PE_07 Renovación de la Acreditación de Titulaciones									
PE_08 Seguimiento de Centros: análisis, mejora y rendición de cuentas									
PC_01 Gestión de la oferta docente									
PC_02 Comunicación e información pública y transparencia									
PC_03 Acceso, admisión y matrícula en estudios de grado y en máster universitario									
PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado									
PC_05 Docencia y evaluación del aprendizaje									
PC_06 Prácticas académicas externas									
PC_07 Movilidad de estudiantes									
PC_08 Empleabilidad									

	Criterio 1. Política de aseguramiento de la calidad	Criterio 2. Gestión de la oferta formativa	Criterio 3. Gestión de los programas formativos	Criterio 4. Gestión del personal docente	Criterio 5. Gestión de los recursos materiales, de los servicios y personal de apoyo	Criterio 6. Resultados	Criterio 7. Información pública, transparencia y rendición de cuentas	Criterio 8. Gestión de la I+D+I y Transferencia de conocimiento	Criterio 9. Organización de la mejora continua
PA_01 Identificación de necesidades del Personal Docente e Investigador									
PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador									
PA_03 Evaluación de la actividad docente del Profesorado									
PA_04 Promoción del Personal Docente e Investigador									
PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios									
PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos									
PA_07 Gestión de recursos de información para el aprendizaje									
PA_08 Satisfacción de los grupos de interés									
PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones									
PA_10 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC									

6. PANEL DE INDICADORES DEL SIGC

El panel de indicadores del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) es una herramienta clave para el seguimiento y la mejora continua de la calidad en nuestro centro. Su diseño responde a la necesidad de medir de forma estructurada el cumplimiento de los objetivos definidos en los distintos procedimientos del SIGC.

Este panel recoge un conjunto de indicadores organizados por categoría de proceso (estratégicos, clave y de apoyo), vinculados a los procedimientos específicos del sistema. Cada indicador incluye su denominación, fórmula de cálculo, alcance y fuente de datos, lo que facilita su interpretación, seguimiento y actualización periódica.

El objetivo principal de este instrumento es proporcionar una base sólida para la **toma de decisiones informadas**, tanto a nivel institucional como en las titulaciones. Permite identificar fortalezas y áreas de mejora, evaluar la eficacia de las acciones implementadas y garantizar la transparencia y rendición de cuentas ante los diferentes grupos de interés.

Entre los beneficios que aporta este cuadro, destacan:

- La **sistematización** de la información relevante para la gestión de la calidad.
- La **alineación** de los indicadores con los procedimientos del SIGC y los criterios de evaluación externa.
- La mejora de la **trazabilidad** y comparabilidad de los resultados entre titulaciones.
- El fomento de una **cultura de calidad** basada en la evidencia y la mejora continua.

Este documento está concebido como una herramienta dinámica, sujeta a revisión y actualización periódica, en función de la evolución del sistema, los cambios normativos y las necesidades detectadas por los agentes implicados.

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_01	Logro de OE. (Nº de objetivos estratégicos alcanzados / Nº total de objetivos estratégicos) x 100	Centro	Plan estratégico/Herramienta	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_02	Porcentaje de objetivos operativos conseguidos anualmente. (Nº de objetivos operativos conseguidos cada curso por los servicios/departamentos del CUCC/ Nº total de objetivos propuestos) x 100	Centro	Herramienta PE Acta Comisión de Calidad	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_03	Verificaciones óptimas. (Nº de verificaciones aprobadas sin seguimiento especial / Total de verificaciones presentadas) x 100	Grado/Máster/Centro	Servicio de Calidad y Evaluación UAH	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Estrategia y política universitaria	IPE_04	Modificaciones óptimas. (Nº de modificaciones aprobadas sin recomendaciones (requerimientos) / Total de modificaciones presentadas) x 100	Grado/Máster/Centro	Servicio de Calidad y Evaluación UAH	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Revisión y mejora continua	IPE_05	Porcentaje de oportunidades de mejora implementadas tras [el seguimiento de] la certificación SISCAL. (Nº de acciones de mejora implementadas / Total de acciones propuestas en el informe de seguimiento) x 100	SIGC	Servicio de Calidad y Evaluación UAH/ Centro	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Revisión y mejora continua	IPE_06	Porcentaje de titulaciones con seguimiento interno. (Nº de titulaciones con SI / total de titulaciones que deben realizarlos) x 100	Grado/Máster/Centro	Unidad de Calidad	Informe de seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Revisión y mejora continua	IPE_07	Grado de implementación de las acciones de mejora de centro derivadas del seguimiento de centro. (Nº de acciones de mejora implementadas / Número total de acciones de mejora propuestas) x 100	Centro	Unidad de Calidad	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_01	Porcentaje de titulaciones con guías docentes publicada en plazo. (Nº de titulaciones con guías docentes publicadas antes del inicio del período de matrícula / Total de titulaciones) x 100	Grado/Máster	Repositorio /web de guías docentes	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Gestión de la información, difusión y comunicación	IPC_02	Grado de satisfacción del estudiantado con la información pública del título	Grado/Máster	ES_EST_UAH ES_DO	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Gestión de la información, difusión y comunicación	IPC_03	Porcentaje de revisiones de la web institucional realizadas sobre las planificadas en el curso académico. (Nº de revisiones de la web realizadas en el curso académico / Nº de revisiones planificadas (2 revisiones) x 100	Grado/Máster	Página web	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_04	Nota de corte de titulación	Grado	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_05	Porcentaje de mujeres de nuevo ingreso. (Nº de mujeres de NI / total estudiantes de NI) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_06	Tasa de cobertura. (Nº de estudiantes de nuevo ingreso / plazas ofertadas) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_07	Porcentaje de estudiantes internacionales. (Nº de estudiantes internacionales / total de estudiantes) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_08	Porcentaje de mujeres matriculadas. (Nº de mujeres matriculadas / total estudiantes) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_09	Número de matriculados/as	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Planificación y gestión de la oferta formativa	IPC_10	Porcentaje de estudiantes a tiempo completo. (Nº de estudiantes que han matriculado 45 créditos o más en el curso académico de referencia / total de estudiantes) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_11a	Puntuación media obtenida en las encuestas de satisfacción del estudiantado sobre las acciones de acogida y orientación realizadas. (Suma de puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción sobre acciones de acogida y orientación / Nº total de respuestas recibidas)	Grado/Máster	Encuesta de nuevo ingreso ES_EST_UAH ES_DO_CUCC	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_11b	Grado de satisfacción del estudiantado con la atención recibida	Grado/Máster	ES_EST_UAH ES_DO_CUCC	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_12	Grado de satisfacción de egresados/as con el CUCC	Grado/Máster	ES_EGR_UAH	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPC_13	Grado de satisfacción del estudiantado con la docencia	Grado/Máster	ES_DO_UAH ES_DO_CUCC	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_13	Grado de satisfacción del estudiantado con la docencia	Grado/Máster	ES_DO_UAH ES_DO_CUCC	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_14	Tasa de eficiencia. (Nº total de créditos que ha superado un estudiante a lo largo de la titulación / total de créditos en los que se ha matriculado) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_15	Tasa de evaluación. (Nº de créditos presentados / nº de créditos matriculados) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_16	Tasa de éxito. (Nº de créditos superados / nº de créditos presentados) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_17	Tasa de rendimiento. (Nº de créditos superados / nº de créditos matriculados) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_18	Tasa de graduación. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que han superado los créditos para obtener el título antes de concluir el tiempo teórico previsto de finalización de sus estudios, más un año/Nº de estudiantes de NI de la cohorte) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_19	Duración media de los estudios. (Promedio de años que tardan los alumnos desde que se matriculan por 1ª vez en un plan de estudios hasta que se gradúan)	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_20	Tasa de abandono global de la cohorte. (Suma de las tres tasas parciales: tasa de abandono de 1er año, tasa de abandono de 2º año y tasa de abandono de 3er año)	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_21	Tasa de abandono primer año. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, que sin haberse graduado no se han matriculado en el curso X+1 ni en el curso X+2 / total de estudiantes de NI de la cohorte) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_22	Tasa de abandono segundo año. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, matriculados en X+1, que sin haberse graduado en ese título no se han matriculado en el curso X+2 ni en el curso X+3.) x 100	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_23	Tasa de abandono tercer año. (Nº de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, matriculados en los cursos X+1 y X+2, que sin haberse graduado en ese título no se han matriculado en el curso X+3 ni en el curso X+4) x 100	Grado	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_24	Grado de satisfacción de los estudiantes con las prácticas académicas externas	Grado/Máster	ES_PE_UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_25	Grado de satisfacción de tutores/as externos con las prácticas académicas externas	Grado/Máster	ES_TP_UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_26	Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas curriculares (Nº de estudiantes que realizan prácticas curriculares externas / Nº total de estudiantes matriculados en la asignatura de Prácticas Académicas Externas) $\times 100$	Grado/Máster	GIPE. Servicio de Prácticas	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_27	Grado de satisfacción del estudiantado con los programas de movilidad	Grado	Cuadro de mando UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Desarrollo de los programas formativos	IPC_28	Porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad respecto al total de matriculados. (Nº de estudiantes en movilidad / Total de estudiantes matriculados) $\times 100$	Grado/Máster	ORI CUCC	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_29	Tasa de inserción laboral de egresados/as. (Nº de egresados/as con empleo / Nº total de egresados/as encuestados) $\times 100$ (a los x meses de la graduación)	Grado/Máster	ES_ILE_UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_30	Tasa de respuesta en encuestas de empleabilidad. (Nº de egresados/as que responden / Total de egresados/as contactados) $\times 100$	Grado/Máster	ES_ILE_UAH	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS CLAVE	Atención integral al estudiantado y al egresado/a	IPC_31	Porcentaje de egresados/as empleados/as que consideran que su trabajo está relacionado con los estudios cursados (Nº de egresados/as empleados/as en áreas relacionadas con los estudios cursados / Nº total de egresados/as empleados/as que responden a la encuesta) $\times 100$	Grado/Máster	ES_ILE1_UAH y ES_ILE2_UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_01	Porcentaje de profesorado doctor/a. (Nº de PDI doctor/PDI total) $\times 100$	Grado/Máster/Centro	TBL_PDI_CUCC	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_02	Ratio estudiante/PDI. (Nº de estudiantes matriculados en grados oficiales / PDI total)	Centro	Cuadro de mando UAH TBL_PDI_CUCC	Informe Global de Seguimiento del SIGC
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_03	Grado de satisfacción con las acciones formativas recibidas	Centro	Portal de Formación CUCC	Memoria anual del Plan de Formación
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_04	Horas de formación por profesor (Nº total de horas de formación realizadas / Nº total de PDI)	Centro	Autoevaluación docente	Memoria anual del Plan de Formación
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_05	Tasa de capacitación del PDI en competencias (Modelo educativo CUCC o Actividades formativas de investigación): Nº de PDI formado en (Modelo educativo CUCC o Actividades formativas de investigación) $\times 100$	Centro	Portal de Formación CUCC	Memoria anual del Plan de Formación
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_06	Tasa de transferencia de la formación: Nº PDI que declara haber aplicado la formación/Nº PDI formado	Centro	Autoevaluación docente	Informe de seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_07	Tasa de evaluación DOCENTIA. (Nº PDI de jornada plena evaluado / PDI evaluable) x 100	Centro	Portal DOCENTIA CUCC	Informe del Programa DOCENTIA Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_08a	Evolución del desempeño docente (DOCENTIA): % Excelente / PDI Evaluado	Centro	Portal DOCENTIA CUCC	Informe del Programa DOCENTIA Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_08b	Evolución del desempeño docente (DOCENTIA): % Muy favorables / PDI evaluado	Centro	Portal DOCENTIA CUCC	Informe del Programa DOCENTIA Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_08c	Evolución del desempeño docente (DOCENTIA): % Favorables / PDI evaluado	Centro	Portal DOCENTIA CUCC	Informe del Programa DOCENTIA Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_08d	Evolución del desempeño docente (DOCENTIA): % Desfavorables / PDI evaluado	Centro	Portal DOCENTIA CUCC	Informe del Programa DOCENTIA Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_09	Valoración media de la actividad docente (encuestas docentes)	Grado/Máster/Centro	ES_DO_CUCC	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA_10	Porcentaje de PDI de jornada plena evaluado excelente y/o muy favorable en DOCENTIA (total acumulado)	Centro	Portal DOCENTIA CUCC	Informe del Programa DOCENTIA Informe de seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA 11	Tasa de PDI con sexenio: N° de PDI con sexenio / N° total PDI doctor	Centro	TBL_PDI_CUCC	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA 12	Tasa de PDI titular de jornada Plena: N° PDI jornada plena/N° total PDI	Centro	TBL_PDI_CUCC	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión del personal docente e investigador	IPA 13	Satisfacción del PDI con las oportunidades de desarrollo profesional	Centro	Autoevaluación docente	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA 14	Horas de formación por PTGAS: Horas de formación realizadas/N° PTGAS	Centro	Portal de Formación del CUCC	Memoria anual del Plan de Formación
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA 15	Satisfacción del PTGAS con la capacitación profesional y ... con las tareas encomendadas	Centro	ES_PTGAS_UAH	Memoria anual del Plan de Formación
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA 16	Tasa de Incidencias TIC: N° incidencias TIC/N° usuarios	Centro	Coordinación TIC	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA 17	Tasa de renovación tecnológica: Equipos renovados/Equipos inventariados	Centro	Coordinación TIC	Informe de seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA 18	Satisfacción del PDI con las infraestructuras y los recursos tecnológicos	Centro	ES_PDI_UAH ES_PDI_CUCC	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA 19	Satisfacción del estudiantado con las infraestructuras y los recursos tecnológicos	Centro	ES_EST_UAH ES_DO_CUCC	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA 20	Satisfacción del PTGAS con las infraestructuras y los recursos tecnológicos	Centro	ES_PTGAS_UAH	Informe de seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo	IPA 21	Grado de satisfacción del estudiantado con los recursos para el aprendizaje y la investigación	Grado/Máster	Cuadro de mando UAH ES_PDI_UAH ES_DO_CUCC	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión de la participación de los grupos de interés	IPA 22	Satisfacción de los grupos de interés con la titulación	Grado/Máster	ES_EST_UAH ES_DO_CUCC ES_PDI_UAH ES_PTGAS_UAH	Informe de Seguimiento de Centro
PROCESOS DE APOYO	Gestión de la participación de los grupos de interés	IPA 23	Tasas de respuesta de las encuestas de satisfacción	Grado/Máster	ES_EST_UAH ES_DO_CUCC ES_PDI_UAH ES_PTGAS_UAH	Informe de Seguimiento de Centro

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR	ALCANCE	FUENTE DE DATOS	DOCUMENTO DE ANÁLISIS
PROCESOS DE APOYO	Gestión de la participación de los grupos de interés	IPA_24	Nº de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas y atendidas por curso	Grado/Máster	Unidad de Calidad	Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones
PROCESOS DE APOYO	Documentación y estadísticas	IPA_25	Nº de revisiones del MSIGC y de los Procedimientos	Centro	Unidad de Calidad	Control de cambios en manual y en procedimientos

7. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Tanto el Manual del SIGC como los procesos que le acompañan han sido elaborados tomando como referencia y adaptándose a las siguientes normativas que afectan al desarrollo de la actividad universitaria y que también se pueden consultar en el Portal de Calidad de la UAH:

- Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. ENQA, 2015.
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- 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 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.
- Decreto 46/2026, de 29 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Alcalá.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá de 29 de enero de 2009 por el que se establece el modelo de SIGC.
- Guía para la verificación y modificación de los títulos oficiales de Grado y Máster, adaptada al RD 822/2021. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía de evaluación para el seguimiento de títulos oficiales. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de enseñanzas oficiales de doctorado. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía SISCAL para la Certificación de Sistemas Internos de Calidad. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Guía para la Acreditación Institucional de Centros Universitarios. Fundación para el Conocimiento madri+d.
- Reglamento de Régimen Interior del Centro Universitario Cardenal Cisneros.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acreditación Institucional: Modelo de acreditación de centros universitarios, regulado en el RD 640/2021, que se presenta como alternativa a la modalidad de acreditación de títulos establecida en el RD 822/2021

Certificación del SIGC: Resultado del proceso de evaluación de la implantación del SIGC por parte de una agencia evaluadora acreditada.

Instrucciones de Trabajo: Secuencia ordenada de tareas, responsables y tiempos concretos necesarios para la realización de una actividad.

Modificación: Procedimiento administrativo que permite a las universidades realizar cambios en los títulos oficiales ya verificados, siempre que tales modificaciones no impliquen un cambio en la naturaleza y objetivos del título inscrito.

Plan de mejoras de la titulación: documento en el que se plasman las acciones de mejora para resolver deficiencias, carencias o fallos detectados.

Procedimiento: Método compuesto por pasos claros y objetivos que deben seguirse para completar la tarea, o más concretamente, descripción detallada de cómo debe realizarse un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas entre sí que se llevan a cabo para generar un resultado o producto.

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

Proceso Clave (PC): Procesos que definen los aspectos fundamentales de la actividad principal de la UAH.

Proceso Estratégico (PE): Procesos que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades de la UAH.

Renovación de la Acreditación: 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). 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 máster, doctorado y grado de 240 créditos, y antes de ocho años si se trata de títulos de grado de 300 o 360 créditos.

Seguimiento externo especial: Seguimiento que se hace de los aspectos que hayan sido señalados como objeto de especial atención informes de evaluación externa: verificación, modificación o renovación de la acreditación. Se llevará a cabo un año después de la fecha de verificación o fecha de efecto de modificación o renovación de la acreditación.

Seguimiento externo ordinario: Proceso que se realiza en centros no acreditados institucionalmente se llevará a cabo de forma preceptiva un proceso de seguimiento por parte de

la agencia evaluadora transcurridos tres años después de la implantación efectiva y/o renovación de la acreditación.

Seguimiento interno de la titulación: 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 del centro/titulación y /o la Junta de Facultad o Escuela.

SISCAL madri+d: Proceso de Evaluación y certificación de los SIGC de los centros del sistema universitario madrileño.

Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC): Herramienta que recoge 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.

Verificación: Procedimiento administrativo que establece la posibilidad de que las enseñanzas propuestas por las universidades y conducentes a un título de grado, máster o doctorado sean impartidas con carácter oficial. En consecuencia, la verificación se limita a determinar si un proyecto de título oficial cumple con lo establecido en la normativa vigente.

9. ANEXO I: CONTROL DE CAMBIOS DEL SIGC DEL CUCC

VERSIÓN INICIAL 2010 Y REVISIÓN 2014		REVISIÓN 2016		REVISIÓN 2018		REVISIÓN 2022		REVISIÓN 2023 y 2025		REVISIÓN 2026	
PE_01	Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	PE_01	Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	PE_01	Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	PE_01	Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	PE_01	Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	PE_01	Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
PE_02	Diseño y aprobación de titulaciones	PE_02	Diseño y aprobación de titulaciones	PE_02	Verificación de titulaciones	PE_02	Verificación de titulaciones	PE_02	Diseño y Verificación de titulaciones	PE_02	Diseño y Verificación de titulaciones
				PE_03	Modificación de titulaciones	PE_03	Modificación de titulaciones	PE_03	Modificación de titulaciones	PE_03	Modificación de titulaciones
										PE_05	Certificación del SIGC y Acreditación Institucional
PE_03	Definición de la política de Personal Docente e Investigador										
PC_01	Promoción de las titulaciones	PC_01	Promoción de las titulaciones	PC_01	Promoción de las titulaciones						
PC_02	Selección, admisión y matrícula	PC_02	Selección, admisión y matrícula	PC_02	Selección, admisión y matrícula	PC_01	Acceso, admisión y matrícula	PC_03	Acceso, admisión y matrícula	PC_03	Acceso, admisión y matrícula
PC_03	Planificación de la enseñanza	PC_03	Planificación de la enseñanza	PC_03	Planificación de la enseñanza			PC_01	Gestión de la oferta docente	PC_01	Gestión de la oferta docente
PC_04	Orientación de estudiantes	PC_04	Servicios de apoyo y orientación al estudiante	PC_04	Orientación de estudiantes	PC_02	Apoyo y orientación al estudiantado	PC_04	Apoyo y orientación integral al estudiantado	PC_04	Apoyo y orientación integral al estudiantado
PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_05	Movilidad de estudiantes	PC_07	Movilidad de estudiantes	PC_07	Movilidad de estudiantes

VERSIÓN INICIAL 2010 Y REVISIÓN 2014		REVISIÓN 2016		REVISIÓN 2018		REVISIÓN 2022		REVISIÓN 2023 y 2025		REVISIÓN 2026	
PC_06	Prácticas externas	PC_06	Prácticas externas	PC_06	Prácticas externas	PC_04	Prácticas externas	PC_06	Prácticas académicas externas	PC_06	Prácticas académicas externas
PC_07	Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida	PC_07	Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida	PC_07	Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida	PC_07	Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida	PC_08	Empleabilidad	PC_08	Empleabilidad
PC_08	Extinción de títulos	PC_08	Extinción de títulos	PC_08	Extinción de títulos	PE_04	Extinción de titulaciones	PE_04	Extinción de titulaciones	PE_04	Extinción de titulaciones
PC_09	Comunicación e información	PC_09	Comunicación e información	PC_09	Comunicación e información	PC_06	Comunicación e información pública y transparencia	PC_02	Comunicación e información pública y transparencia	PC_02	Comunicación e información pública y transparencia
PC_10	Evaluación del aprendizaje	PC_10	Evaluación del aprendizaje	PC_10	Evaluación del aprendizaje	PC_03	Evaluación del aprendizaje	PC_05	Docencia y evaluación del aprendizaje	PC_05	Docencia y evaluación del aprendizaje
PA_01	Selección de Personal Docente e Investigador	PA_01	Selección de Personal Docente e Investigador	PA_01	Selección de Personal Docente e Investigador	PA_01	Identificación de necesidades de Personal Docente e Investigador	PA_01	Identificación de necesidades de Personal Docente e Investigador	PA_01	Identificación de necesidades de Personal Docente e Investigador
PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador	PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador	PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador	PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador	PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador	PA_02	Formación de Personal Docente e Investigador
PA_03	Evaluación, promoción y reconocimiento de méritos del PDI	PA_03	Evaluación, promoción y reconocimiento de méritos del PDI	PA_03	Evaluación, promoción y reconocimiento de méritos del PDI	PA_03	Promoción del Personal Docente e Investigador	PA_04	Promoción del Personal Docente e Investigador	PA_04	Promoción del Personal Docente e Investigador
				PA_08	Evaluación del Personal Docente e Investigador	PA_04	Evaluación de la actividad docente del profesorado	PA_03	Evaluación de la actividad docente del profesorado	PA_03	Evaluación de la actividad docente del profesorado
PA_04	Gestión de Recursos materiales	PA_04	Gestión de Recursos materiales y bibliográficos	PA_04	Gestión de recursos materiales y servicios de apoyo	PA_07	Gestión de recursos materiales y tecnológicos	PA_06	Gestión de recursos materiales y tecnológicos	PA_06	Gestión de recursos materiales y tecnológicos

VERSIÓN INICIAL 2010 Y REVISIÓN 2014		REVISIÓN 2016		REVISIÓN 2018		REVISIÓN 2022		REVISIÓN 2023 y 2025		REVISIÓN 2026	
PA_05	Gestión de recursos bibliográficos	PA_05	Gestión de recursos bibliográficos	PA_05	Gestión de recursos bibliográficos	PA_08	Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)	PA_07	Gestión de recursos de información para el aprendizaje	PA_07	Gestión de recursos de información para el aprendizaje
PA_06	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	PA_06	Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	PA_06	Gestión de quejas y sugerencias	PA_05	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	PA_09	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	PA_09	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PA_07	Satisfacción de los grupos de interés	PA_07	Satisfacción de los grupos de interés	PA_07	Satisfacción de los grupos de interés	PA_06	Satisfacción de los grupos de interés	PA_08	Satisfacción de los grupos de interés	PA_08	Satisfacción de los grupos de interés
						PA_09	Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios	PA_05	Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios	PA_05	Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios
PA_08	Gestión de los documentos y evidencias del SGC	PA_08	Gestión de los documentos y evidencias del SGC	PA_08	Gestión de documentos y evidencias	PM_03	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC	PM_01	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC	PA_10	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SGC
PM_01	Análisis, mejora y rendición de cuentas	PM_01	Análisis, mejora y rendición de cuentas	PM_01	Análisis, mejora y rendición de cuentas	PM_01	Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas	PM_02	Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas	PE_06	Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas
						PM_02	Renovación de la Acreditación	PM_03	Renovación de la Acreditación	PE_07	Renovación de la Acreditación de titulaciones
										PE_08	Seguimiento de centros: análisis, mejora y rendición de cuentas