

# MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

CENTRO UNIVERSITARIO  
CARDENAL CISNEROS

## MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

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 adaptación a los criterios del SISCAL de 2023

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
<b>Elaborado</b>	Unidad Técnica de Calidad UAH. Vicerrectorado de Gestión de Calidad UAH	10/11/2024
<b>Adaptado al CUCC</b>	Unidad de Calidad CUCC previa consulta a los servicios implicados	30/11/2024
<b>Aprobado CUCC</b>	Comisión de Calidad	16/01/2025
	Junta de Centro	21/01/2025

## ÍNDICE

1.	<a href="#">PRESENTACIÓN</a> .....	4
2.	<a href="#">LA CALIDAD EN EL CENTRO UNIVERSITARIO CARDENAL CISNEROS</a> .....	5
2.1.	<a href="#">PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL</a> .....	5
2.2.	<a href="#">POLÍTICA DE CALIDAD DEL CUCC</a> .....	5
2.3.	<a href="#">EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN EL CUCC (SIGC)</a> .....	6
2.3.1.	<a href="#">ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN</a>	
2.3.2.	<a href="#">OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL SIGC</a>	
2.3.3.	<a href="#">DESARROLLO DEL SIGC</a>	
2.3.4.	<a href="#">GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y ACTUALIZACIÓN DEL SIGC</a>	
3.	<a href="#">ESTRUCTURA DEL SIGC DEL CUCC</a> .....	11
4.	<a href="#">DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS</a> .....	17
4.1	<a href="#">POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</a>	
4.2	<a href="#">GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA</a>	
4.3	<a href="#">GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</a>	
4.4	<a href="#">GESTIÓN DEL PERSONAL DOCENTE</a>	
4.5	<a href="#">GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES, DE LOS SERVICIOS Y PERSONAL DE APOYO</a>	
4.6	<a href="#">RESULTADOS</a>	
4.7	<a href="#">INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</a>	
4.8	<a href="#">ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA</a>	
5.	<a href="#">MAPA DE PROCESOS DEL SIGC Y RELACIÓN CON INSTRUCCIONES DE TRABAJO</a>	22
6.	<a href="#">DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</a> .....	26
7.	<a href="#">GLOSARIO DE TÉRMINOS</a> .....	27
8.	<a href="#">ANEXO I: CONTROL DE CAMBIOS DEL SIGC</a> .....	29
9.	<a href="#">ANEXO II: DIFERENCIAS CON LOS PROCESOS DE LA UAH</a> .....	30

## 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 y procesos a las particularidades del Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC).

Desde la Ley Orgánica 6/2001<sup>1</sup> de 21 de diciembre, de Universidades, los diferentes desarrollos normativos<sup>2</sup> han permitido establecer estructuras orgánicas de evaluación de ámbito nacional y autonómico, así como procesos y procedimientos alineados con los estándares europeos<sup>3</sup>, que tienen como finalidad lograr la acreditación de las titulaciones y asegurar su calidad incorporando acciones de mejora.

Este seguimiento a lo largo del ciclo de la vida de un título 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 del título. 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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) y Máster Universitario en Evaluación e Intervención con Adolescentes en Conflicto (desde el curso 2020-21).

Actualmente el CUCC cuenta con 1739 estudiantes, 81 miembros del Personal Docente e Investigador y con 21 miembros del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios.

**Nuestro objetivo:** 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. Además, de 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 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. Además, el CUCC cuenta con el proceso PE\_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la Política y Objetivos de Calidad, 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 el centro y de los que, por tanto, es responsable, quedando formulada del siguiente modo: [ver documento de política de calidad](#).

## 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 ANECA<sup>4</sup>.

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 SGIC (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 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 (ahora CUCC) 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 a la Universidad de Alcalá, lo que se refleja en el desarrollo de los procesos relacionados con el personal.

---

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

-La EUCC (ahora CUCC) tiene sus propios recursos y servicios (biblioteca, servicio de Orientación, de Información y comunicación, de Promoción, de Relaciones Internacionales, de Informática, Comisión de Practicas, etc.) y tiene su propia Unidad de Calidad. Esto se refleja también en algunos procesos, sobre todo en el apartado de responsabilidades y en, algunas ocasiones, en la descripción del proceso.

Posteriormente, en 2014 se revisó el sistema y se incorporó el cambio de nombre del centro (antes Escuela Universitaria Cardenal Cisneros, EUCC y ahora 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)*<sup>5</sup>, 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 contenidos 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 Calidad<sup>6</sup>. Como resultado de esa nueva actualización, la UAH, a través de su Unidad Técnica de Calidad, se ha dotado 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 acoge este nuevo marco de calidad y la Junta de Centro aprueba 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 del SIGC**, estructurados según su tipología (estratégicos, clave, de apoyo y de medición).
- **Instrucciones de trabajo** que concretan o complementan algunos de los procesos.

---

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

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

Por otro lado, la actualización normativa nacional en materia de Educación Superior<sup>7</sup>, 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, en el año 2023 se emprendió una nueva revisión y modificación. Esta ha continuado durante el 2024 con la incorporación al SIGC de las recomendaciones realizadas a los centros que han solicitado la certificación y la actualización de los criterios de la última guía SISCAL madrmasde (aprobado en el CUCC en enero de 2025).

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 la Unidad Técnica de Calidad 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 la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés y de los informes de rendimiento y resultados, así como en la gestión de todos los procesos de calidad (seguimiento interno y externo, acreditación, modificación, etc.). Todo ello se ve reflejado también en los procesos correspondientes, asumiendo íntegramente alguno de ellos y modificando otros. En el anexo 2 se indican los procesos que difieren sustancialmente de los del SIGC de la UAH.

### 2.3.2 OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL SIGC

El diseño del SIGC conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas del Centro Universitario Cardenal Cisneros por lo que éste fija de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación.

Así, los objetivos del SIGC son:

- ✓ Garantizar la calidad de todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros, grados y másteres, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos.
- ✓ Que el diseño 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 SIGC deberá ser una herramienta en continua revisión.

Con ello se espera:

---

<sup>7</sup> 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.

- ✓ 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 aprobación y verificación, modificación, seguimiento y acreditación de los títulos implantados.
- ✓ Incorporar la Acreditación Institucional del centro.

En la elaboración del SIGC, el CUCC, contempla los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidos por la Universidad de Alcalá, que sigue a su vez los establecidos por el EEES, en la legislación nacional y por madri+d. Asimismo, es importante destacar que tanto la UAH como el CUCC cuentan 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, así como 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 del estudiantado, del PDI, del PTGAS, de los/as egresados/as, de los/as empleadores/as, y de la sociedad en su conjunto.

Para ello, se han definido cuatro tipos de procesos, en función del papel que juegan en el ciclo de vida de la titulación. Estos procesos son los siguientes:

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)</b>	<p>Son decisivos para el desarrollo del centro, ya que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades.</p> <p>Es <b>estrategia</b>: la política institucional de calidad, la toma de decisiones sobre el diseño, la implantación, la modificación y la extinción de titulaciones.</p>
<b>PROCESOS CLAVE (PC)</b>	<p>Definen los aspectos fundamentales de la actividad principal del CUCC.</p> <p>Es <b>clave</b>: la gestión de la oferta formativa; los procesos de acceso, la admisión y matrícula del estudiantado; la movilidad del estudiantado; la gestión de las prácticas académicas externas; los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje; y la empleabilidad de las/os egresadas/os.</p> <p>Por su parte, la comunicación, la información pública y la transparencia sobre las titulaciones; y el apoyo y la orientación integral al estudiantado, están presentes en todas fases del ciclo de vida del título.</p>
<b>PROCESOS DE APOYO (PA)</b>	<p>Complementan a los procesos clave y su objetivo es dar apoyo a la actividad principal del CUCC y permitir que ésta se desarrolle con eficiencia.</p>

	<p>Se refieren a los recursos humanos, materiales y tecnológicos que sirven de <b>apoyo</b> en la docencia y el desarrollo de las titulaciones: la detección de necesidades de PDI, su formación y promoción; la evaluación de la actividad docente del profesorado; la detección de necesidades del PTGAS, su formación y promoción; la gestión de los recursos materiales, tecnológicos y de información para el aprendizaje; la satisfacción de los grupos de interés; y la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones.</p>
<p><b>PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (PM)</b></p>	<p>Permiten el control, la revisión y la mejora de cualquier aspecto relacionado con las titulaciones.</p> <p>Permiten la <b>reflexión para la mejora</b> sobre la implantación, el desarrollo y los resultados del título, en base a los indicadores y documentos generados durante el seguimiento y la renovación de la acreditación del título.</p>

Además, algunos procesos se acompañan de Instrucciones de trabajo que los concretan, detallan o complementan (en el apartado 4 de este manual se mencionan las instrucciones de trabajo que se relacionan con procesos).

#### 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 PM\_01, 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 las normas aplicables que le afecten, o como consecuencia de los resultados de evaluaciones 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

A continuación, se presenta la estructura de la gestión de la calidad del CUCC, definiendo los órganos responsables y sus funciones en materia de calidad.

A su vez, el CUCC, como centro adscrito a la Universidad de Alcalá, participa también del modelo del SIGC de la universidad. Los órganos del SIGC de la UAH con los que entronca el CUCC se exponen en el Manual del SIGC de la UAH [MSIGC UAH](#)

#### Equipo Directivo del CUCC

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 e implantación de un SIGC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por el Vicerrectorado de Calidad de la UAH, así como la mejora continua de su eficacia.

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.

#### Junta de Centro del CUCC

Sus funciones en relación con la calidad son:

- Aprobar el Sistema Interno 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 de las titulaciones que se imparten en el centro.
- Aprobar la elaboración y modificación de las propuestas de planes de estudio, así como la promoción del perfeccionamiento de las titulaciones que se imparten mediante la revisión curricular continua, de forma que se actualicen los objetivos docentes y se introduzcan nuevas metodologías docentes acordes con los mismos.
- La propuesta de creación de nuevas titulaciones, tanto oficiales como propias, y la propuesta de extinción de cualquiera de las titulaciones impartidas en el centro.

### Comisión de Calidad del CUCC

Son miembros de la Comisión:

- El/ la directora/a Gestor/a.
- El/ la Subdirector/a de Ordenación Académica.
- El/ la Subdirector/a de Innovación Educativa e Investigación.
- El/la Coordinador/a de Calidad.
- El/la Administrador/a del Centro.
- El/la Responsable de cada titulación (son los 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 Master en Psicología General Sanitaria
  - Director/a del Master en Atención a la Diversidad y Apoyos Educativos
- Un miembro de la Unidad de Calidad del CUCC.
- Un/a representante del PTGAS.
- Un/a representante del estudiantado.

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 de la Calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.
- Aprobar los informes de renovación de la acreditación de las titulaciones del centro.
- Elaborar el Plan de Mejorar de las titulaciones del centro y efectuar el seguimiento y los resultados de las acciones de mejora emprendidas.

## Coordinador/a de Calidad del CUCC

Para ayudar a la Dirección Gestora en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SIGC del Centro Universitario Cardenal Cisneros, ésta nombra un Coordinador/a de Calidad.

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:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SIGC del CUCC.
- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del SIGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueve la toma en consideración de las necesidades de los grupos de interés en todos los niveles del CUCC.

## Unidad de Calidad del CUCC

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, 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 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 SIGC.
- Realizar las tareas que le encomienden la Comisión de calidad del CUCC.

## Responsables de calidad de titulación (Coordinadores de Grado y de Máster):

Son funciones del responsable de cada titulación:

- El seguimiento y control de la calidad de la titulación.
- La elaboración de los informes de seguimiento, tanto internos como externos de la titulación.
- La elaboración del informe de renovación 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.

### Comisión de Docencia del CUCC:

Son miembros de la Comisión:

- El/la Subdirector/a de Ordenación Académica
- El/la Subdirector/a de Innovación Educativa e Investigación
- 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 del Campus Virtual
- Un/a representante de estudiantes

Las funciones de la Comisión de Docencia del CUCC son:

- Supervisión de la adquisición de competencias
- Evaluación de los resultados académicos de los estudiantes
- Aprobación de planes de prácticas
- Elaboración y organización de movilidad de los estudiantes y profesorado
- Elaboración de calendarios académicos
- Análisis de la implantación de proyecto bilingüe
- Revisión del modelo de organización académica
- Reflexión sobre pautas para la elaboración de los horarios
- Organización de optatividad y menciones
- Elaboración de normativa sobre Trabajo Fin de Grado
- Organización de enseñanza semipresencial
- Revisión de los procesos de evaluación
- Seguimiento de la calidad de los grados y las acreditaciones

### Comisión de Posgrado del CUCC

Son miembros de la Comisión:

- El/ la Subdirector/a de Innovación Educativa e Investigación
- Los/las directores/as de los Másteres Universitarios oficiales 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, las modificaciones en la oferta docente, profesorado o estructura del programa de estudios que se estimen oportunas.
- Propuesta de resolución a la Junta de Centro 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 sujeta a la aprobación de la Comisión de Coordinación de Posgrado.
- Velar por la mejora de la calidad docente.
- Analizar, en colaboración con el Coordinador para la 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.

### 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 máster<sup>8</sup>
- 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 de estudiantes.
- Un/a representante del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios

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. Aprobar los informes de renovación de la acreditación 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 procesos 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.

---

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

- 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.

## 4. DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS

### 4.1. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

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. 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.

El SIGC 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 que permite asegurarse, a través de un seguimiento anual de todas las titulaciones, que el desarrollo de las titulaciones y las actuaciones acometidas en las diferentes titulaciones se encuentran dentro del marco establecido por la política y objetivos definidos por la universidad.

#### Proceso e ITs relacionados

PE\_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y objetivos de calidad  
IT-14 Establecimiento de objetivos anuales del centro

### 4.2. GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

El CUCC garantiza la calidad de sus programas formativos, mantiene y renueva adecuadamente su oferta formativa, así como aprueba, controla y revisa dichos programas formativos. Existen, pues, 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.

#### Procesos e ITs relacionados

PE\_02 Diseño y Verificación de titulaciones  
IT-10 Gestión de verificación y modificación de titulaciones  
PE\_03 Modificación de titulaciones  
IT-10 Gestión de verificación y modificación de titulaciones  
PE\_04 Extinción de titulaciones  
PC\_01 Gestión de la oferta docente  
PM\_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas  
PM\_03 Renovación de la Acreditación

#### 4.3. 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.

##### Procesos e ITs relacionados

PC\_01 Gestión de la oferta docente

IT-02 Gestión de la oferta docente, revisión y actualización de guías docentes

PC\_03 Acceso, admisión y matrícula

IT-08 Solicitud y reconocimiento de ECTS

PC\_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado

IT-11 Acciones de acogida para alumnos de nuevo ingreso

IT-13 Programa de Acción Tutorial y Plan de Convivencia

PC\_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje

IT-02 Gestión de la oferta docente, revisión y actualización de guías docentes

IT-05 Gestión Trabajos Fin de Grado-Máster

IT-07 Tramitación de las renunciaciones a la evaluación continua

IT-08 Solicitud y reconocimiento de ECTS

IT-09 Gestión de los grupos de estudiantes

PC_06 Prácticas Académicas Externas IT-04 Gestión de las Prácticas Académicas Externas PC_07 Movilidad de estudiantes IT-03 Gestión de la movilidad nacional e internacional
---

#### 4.4. 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.

##### Procesos 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. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES, DE LOS 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.

Procesos e ITs relacionados

PA\_05 Selección y promoción de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

PA\_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos

IT-06 Gestión de espacios e incidencias

PA\_07 Gestión de los recursos de información para el aprendizaje

#### 4.6. 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.

Procesos e ITs relacionados

PC\_08 Empleabilidad

PA\_08 Satisfacción de los grupos de interés

PA\_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PM\_01 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

PM\_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas

#### 4.7. 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.

Procesos e ITs relacionados

PC\_02 Comunicación e información pública y transparencia

IT-01 Actualización-modificación de la página Web del CUCC

IT-12 Jornada de Puertas Abiertas para potenciales estudiantes y centros educativos

PM\_02 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

#### 4.8. ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

El Centro Universitario Cardenal Cisneros realiza de manera sistemática un seguimiento anual de sus titulaciones que permite identificar debilidades y puntos fuertes, y establecer

planes de mejora a partir de la recopilación y el análisis de las titulaciones, de los recursos humanos y materiales y los servicios de apoyo.

Procesos e ITs relacionados

PE\_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad

IT-14 Establecimiento de objetivos anuales del centro

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

IT-06 Gestión de espacios e incidencias

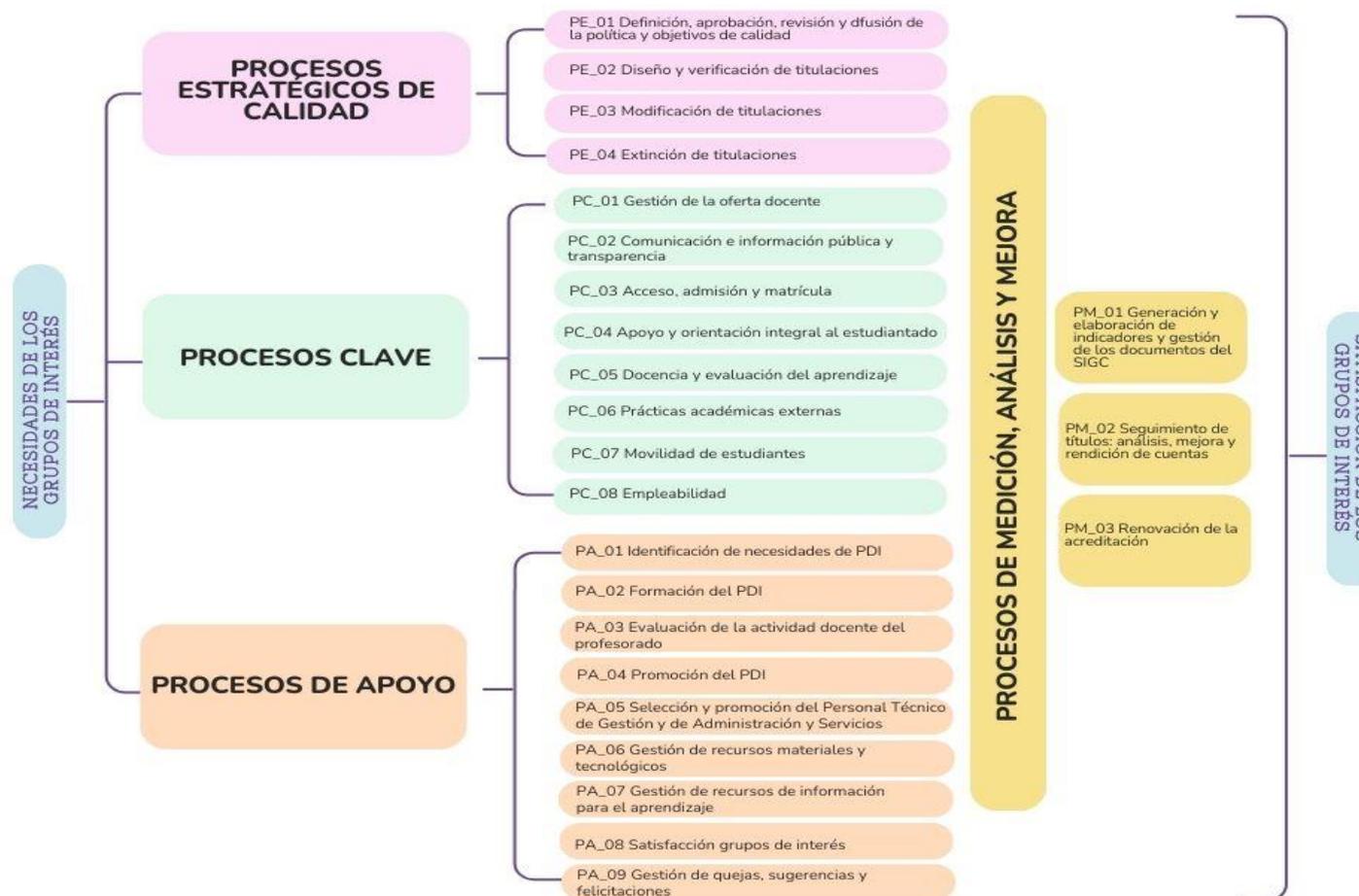
PA\_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

PM\_01 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC

PM\_02 Seguimiento de titulaciones: análisis, mejora y rendición de cuentas

PM\_03 Renovación de la Acreditación de titulaciones

## 5. MAPA DE PROCESOS DEL SIGC Y RELACIÓN CON LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO



	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									
PC_01 Gestión de la oferta docente									
PC_02 Comunicación e información pública y transparencia									
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									
PC_08 Empleabilidad									
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									
PM_01 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC									
PM_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas									
PM_03 Renovación de la Acreditación de titulaciones									

		Procesos MSIGC	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
IT_01	Actualización/modificación de la página web	PC_02									
IT_02	Gestión de la oferta docente, revisión y actualización de guías docentes	PC_01 PC_05									
IT_03	Gestión de la movilidad nacional e internacional	PC_07									
IT_04	Gestión de las prácticas académicas externas	PC_06									
IT_05	Gestión de los Trabajos Fin de Grado/Máster	PC_05									
IT_06	Gestión de espacios e incidencias	PA_06									
IT_07	Tramitación de las renuncias a la evaluación continua	PC_05									
IT_08	Solicitud de reconocimiento de ECTS	PC_03 PC_05									
IT_09	Gestión de los grupos de estudiantes	PC_05									
IT_10	Gestión de verificación y modificación de titulaciones	PE_02 PE_03									
IT_11	Acciones de acogida para alumnos de nuevo ingreso	PC_04									
IT_12	Jornada de Puertas Abiertas para potenciales estudiantes y centros educativos	PC_02									
IT_13	Programa de Acción Tutorial y Plan de Convivencia	PC_04									
IT_14	Establecimiento de objetivos anuales del centro	PE_01									

Instrucciones de Trabajo	Procesos
IT-01 Actualización-modificación de la página Web del CUCC	PC_02 Comunicación e información pública y transparencia
IT-02 Gestión de la oferta docente, revisión y actualización de guías docentes	PC_01 Gestión de la oferta docente PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
IT-03 Gestión de la movilidad nacional e internacional	PC_07 Movilidad de estudiantes
IT-04 Gestión de las Prácticas Académicas Externas	PC_06 Prácticas Académicas Externas
IT-05 Gestión Trabajos Fin de Grado-Máster	PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
IT-06 Gestión de espacios e incidencias	PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos
IT-07 Tramitación de las renuncias a la evaluación continua	PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
IT-08 Solicitud y reconocimiento de ECTS	PC_03 Acceso, admisión y matrícula PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
IT-09 Gestión de los grupos de estudiantes	PC_05 Docencia y Evaluación del aprendizaje
IT-10 Gestión de verificación y modificación de titulaciones	PE_02 Diseño y Verificación de titulaciones PE_03 Modificación de titulaciones
IT-11 Acciones de acogida para alumnos de nuevo ingreso	PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado
IT-12 Jornada de Puertas Abiertas para potenciales estudiantes y centros educativos	PC_02 Comunicación e información pública y transparencia
IT-13 Programa de Acción Tutorial y Plan de Convivencia	PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado
IT-14 Establecimiento de objetivos anuales del centro	PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y objetivos de calidad

## 6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Tanto el Manual del SIGC 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:

- 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 221/2003, 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 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.

## 7. GLOSARIO DE TÉMINOS

**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.

**Procesos de Medición, Análisis y Mejora (PM):** Procesos a través de los cuales se realiza el control, medición, revisión y mejora de cualquier aspecto relacionado con las titulaciones 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.

## 8. 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	
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_03	Modificación de titulaciones	PE_03	Modificación de titulaciones	PE_03	Modificación de titulaciones
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	Planificación de la enseñanza	PC_03	Planificación de la enseñanza	PC_03	Planificación de la enseñanza			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_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_06	Prácticas externas	PC_06	Prácticas externas	PC_06	Prácticas externas	PC_04	Prácticas 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	Empeabilidad
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
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_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
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_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_03	Promoción del Personal Docente e Investigador
		PA_08	Evaluación del Personal Docente e Investigador			PA_04	Evaluación de la actividad docente del profesorado	PA_04	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_05	Gestión de recursos bibliográficos			PA_05	Gestión de recursos bibliográficos	PA_08	Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)	PA_07	Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)
PA_06	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	PA_05	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_07	Satisfacción de los grupos de interés	PA_06	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_09	Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios	PA_05	Selección y promoción de Personal de Administración y Servicios
PA_08	Gestión de los documentos y evidencias del SIGC	PA_07	Gestión de los documentos y evidencias del SIGC	PA_08	Gestión de documentos y evidencias	PM_03	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC	PM_01	Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC
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
						PM_02	Renovación de la Acreditación	PM_03	Renovación de la Acreditación

## 9. ANEXO II: DIFERENCIAS CON LOS PROCESOS DE LA UAH

En la tabla siguiente se indican los procesos que se han asumido íntegramente de la UAH, los que se han adaptado o son paralelos y los que difieren significativamente. Se han tenido en cuenta los procesos de la UAH Versión 01 (2023) y los procesos del CUCC Versión 01 (2023).

### PROCESOS ESTRATÉGICOS CUCC

PE_01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	Paralelo al proceso de la UAH. Difieren los responsables del proceso.
PE_02 Diseño y verificación de Titulaciones	Se asume el de la UAH. Se incorporan algunas acciones de responsables del CUCC.
PE_03 Modificación de Titulaciones	Se asume el de la UAH. Difieren los responsables de algún paso del proceso.
PE_04 Extinción de Titulaciones	Se asume el de la UAH. Difieren los responsables de algún paso del proceso.

### PROCESOS CLAVE CUCC

PC_01 Gestión de la oferta docente	Se asume el de la UAH. Difieren los responsables de algún paso del proceso.
PC_02 Comunicación e información pública y transparencia	Paralelo al proceso de la UAH. Difieren los responsables del proceso.
PC_03 Acceso, admisión y matrícula	Se asume el de la UAH. Difieren los responsables de algún paso del proceso.
PC_04 Apoyo y orientación integral al estudiantado	Paralelo al de la UAH. Las acciones las lleva a cabo el Servicio de Orientación y Apoyo al Estudiante del CUCC.
PC_05 Docencia y evaluación del aprendizaje	Se asume el de la UAH. Difieren los responsables de algún paso del proceso.
PC_06 Prácticas académicas externas	Se asume el de la UAH. Difieren los responsables de algún paso del proceso.
PC_07 Movilidad de estudiantes	Se asume el de la UAH. Difieren los responsables de algún paso del proceso.
PC_08 Empleabilidad	Se asume el de la UAH. Difieren las acciones realizadas por el Servicio de Orientación del CUCC. Lo demás es igual.

### PROCESOS DE APOYO CUCC

PA_01 Identificación de necesidades del Personal Docente e Investigador	Difiere sustancialmente del proceso de la UAH
PA_02 Formación del Personal Docente e Investigador	Paralelo al de la UAH, pero con el Plan de formación del CUCC
PA_03 Evaluación de la actividad docente del Profesorado	Paralelo al de la UAH, pero con el programa DOCENTIA del CUCC
PA_04 Promoción del Personal Docente e Investigador	Difiere sustancialmente del proceso de la UAH
PA_05 Selección y promoción de Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios	Difiere sustancialmente del proceso de la UAH
PA_06 Gestión de recursos materiales y tecnológicos	Paralelo al proceso de la UAH. Difieren los responsables del proceso y algunos pasos.
PA_07 Gestión de los recursos de aprendizaje (Biblioteca)	Adaptado a las peculiaridades del CUCC
PA_08 Satisfacción de los grupos de interés	Paralelo al de la UAH. Las encuestas docentes las lleva a cabo el CUCC. Los demás procedimientos difieren únicamente en los responsables de algún paso del proceso.
PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	Paralelo al proceso de la UAH. Difieren los responsables del proceso y algunos pasos.

### PROCESOS DE MEDICIÓN CUCC

PM_01 Generación y elaboración de indicadores y gestión de los documentos del SIGC	Se asume el de la UAH.
PM_02 Seguimiento de títulos: análisis, mejora y rendición de cuentas	Se asume el de la UAH. Difieren los responsables de algún paso del proceso.
PM_03 Renovación de la Acreditación	Se asume el de la UAH. Difieren los responsables de algún paso del proceso.