Este compromiso, que supone la concienciación de toda la comunidad universitaria de la necesidad de garantizar la calidad de nuestros títulos y nuestros docentes, se ha visto acrecentado gracias a la renovación de la **Política de Calidad** de la UAH, el desarrollo del **Manual de Garantía de Calidad** y del **Manual de Procesos de Calidad**, y la visibilidad de todas estas acciones en la creación de un nuevo portal web, que ofrece una visión amplia y global de su ámbito, a la vez que facilita la labor de los responsables académicos, si se utiliza como herramienta de gestión.

El **Portal de Calidad** incorpora muchas funcionalidades, que incluyen un buscador de procesos de calidad de las titulaciones, una biblioteca de recursos, un repositorio de plantillas y una batería de documentos administrativos necesarios, que contribuirán a mejorar los mecanismos de comunicación con la comunidad universitaria y facilitará la evaluación interna y externa de los títulos. Asimismo, ha incorporado un centro de datos, que se gestiona desde la Oficina Estadística.

La función transversal que tiene la calidad en la universidad, en lo que respecta a la gestión de los títulos oficiales de Grado, Máster y Programas de Doctorado, y parcialmente de los Estudios Propios, ha requerido del desarrollo de actuaciones que han buscado la eficacia y eficiencia, dado que el eje sobre el que gira nuestro sistema de garantía de calidad es la evaluación cíclica. Los logros conseguidos son el fruto del refuerzo en el asesoramiento continuo para abordar los diferentes procesos de seguimiento (interno y externo), modificación de titulaciones, renovación de la acreditación y verificación. Asimismo, se está planteando desarrollar un **Sistema de Garantía de Calidad** y un Manual que lo acompañe, que pueda recoger la singularidad de los Estudios Propios de la Universidad, avalando su calidad. Asimismo, se ha puesto en marcha desde el pasado curso académico un nuevo modelo de evaluación de los Estudios Propios, adaptando los cuestionarios y las encuestas al módulo específico *Limesurvey*, de tratamiento de datos.

Objetivo: Crear una política de calidad global que incluya todos los ámbitos de la actividad universitaria

Con la actualización de la Política de Calidad de la UAH, a partir de un documento anterior aprobado en 2010, el Vicerrectorado ha renovado sus compromisos y marcos de actuación, y ha comenzado a generar sinergias con otros servicios y unidades de la universidad, de forma que la calidad sea una seña de identidad de la universidad.

En este sentido, la política actual recoge el conjunto de medidas globales que pone en marcha la Universidad relativas al compromiso con la calidad del servicio al estudiantado, profesorado y todas las personas, instituciones o empresas, interesadas en el avance de la educación superior.

Como principio general de actuación, la Universidad de Alcalá asume el fomento de una cultura de **aseguramiento de la calidad**, eje clave para la optimización de su funcionamiento en el desarrollo de todas sus actividades –docentes, investigadoras y de gestión– y para la mejora de la prestación del servicio público de enseñanza superior. Esta visión se apoya en una adecuada y eficiente estructura organizativa y en la definición clara de funciones y competencias, desarrolladas todas ellas en el Manual de Garantía de Calidad de la universidad.

Asimismo, más allá de las evaluaciones externas a las que se ven sometidas los títulos anualmente, el Vicerrectorado de Gestión de la Calidad ha dado apoyo institucional a todas las titulaciones que han querido poner en marcha procesos de obtención de **sellos internacionales de calidad**, que otorga ANECA, y ha tramitado con éxito los procesos de evaluación a los que se han visto sometidos los títulos involucrados.

Queda por delante un desarrollo posterior que incida en la necesaria creación de sinergias con otros ámbitos de la universidad, implantando **procedimientos de calidad en todos los servicios y unidades**, muchos de ellos con muy buenas prácticas, pero sin la suficiente puesta en valor y visibilidad.

A continuación, se presentan los sellos obtenidos por diferentes servicios en la Universidad durante este período:

- **Sello de Calidad 500 +** de la Biblioteca

- **Sello de Calidad EUR-ACE** de 6 titulaciones de la Escuela Politécnica Superior (4 Grados y 2 MU)

- Sello de Calidad en Edición Académica (CEA-APQ) de la Editorial UAH

- Sello de Calidad FECYT de las revistas Lengua y Migración y Literatura Medieval

- Informe de auditoría favorable para la renovación del sello de calidad ISO9001 del Servicio de Gestión de la Investigación

- Renovación de los certificados ISO 14001:2015 de calidad ambiental e ISO 50001:2011 de eficiencia energética (2021-2024)

La aspiración a una **gestión de la calidad total** (la conocida como *Total Quality Management*) se plantea como reto de futuro, de forma que la docencia y la gestión de los títulos sea inseparable de la gestión de la calidad de la investigación, del aprendizaje y del servicio a la sociedad. Este concepto de calidad total es lo que dará valor añadido a la institución y permitirá abrir caminos hacia la transformación y la apertura de miras que requiere la sociedad actual del siglo XXI.

Objetivo: Potenciar la Unidad Técnica de Calidad

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) crecido, tanto en personal como en amplitud de responsabilidades, en línea con la actual adaptación a un sistema de gestión universitaria que tiene la calidad y la evaluación como uno de sus ejes vertebradores.

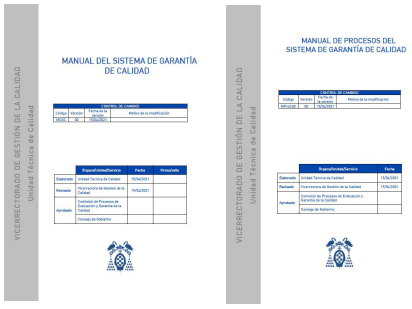
Se ha hecho también una importante labor para dotarla de apoyo administrativo, aunque sigue siendo necesario fomentar su crecimiento con la incorporación de nuevo personal técnico, de forma que pueda constituirse como un Servicio de la universidad y absorber otros retos de calidad global.

Esto requerirá una formación más especializada, acorde con los requisitos de modernización e internacionalización de la universidad actual, de forma que se pueda dar apoyo y asesoramiento al resto de servicios de la Universidad que quieran poner en marcha acciones de calidad.

Objetivo: Mejorar el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Grados y de los Másteres universitarios

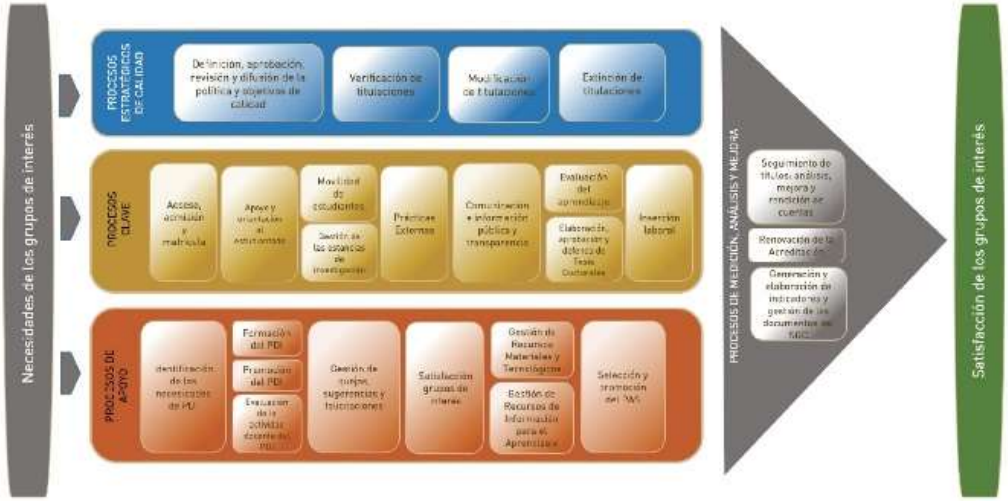
Con respecto a este compromiso, no solo se ha mejorado el SIGC de la universidad, sino que se ha modificado completamente y se ha desarrollado un modelo que cumple con todos los requisitos de la normativa vigente para poder ser certificado y lograr la acreditación institucional. De hecho, la UAH está ya en la casilla de salida y preparada para comenzar a solicitar la **certificación de los SGIC de los centros**, según el modelo SISCAL Madrid.

En concreto, el curso pasado se finalizó la elaboración del nuevo **Manual de Garantía de Calidad** de la UAH (MSGC). Se trata del documento básico de referencia sobre el que se sustenta el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad, y en el que se definen las características generales del sistema, las estructuras donde se apoyan las decisiones adoptadas para evaluar y mejorar la calidad, los procedimientos, los objetivos y directrices, los indicadores, la medición y la base sobre la que se apoya, que es la mejora continua. A este Manual de Garantía de Calidad le acompaña un **Manual de Procesos**, que es el mapa vertebrador, y el Documento de la **Política de Calidad** de la UAH.



Asimismo, se ha modificado el procedimiento de seguimiento interno de las titulaciones y el formato del autoinforme, simplificando algunos apartados e incorporando uno nuevo sobre la adaptación de las titulaciones a la docencia semipresencial sobrevenida por el estado de alarma y el confinamiento por el COVID. Todo ello ha redundado en la mejora de la labor de los responsables académicos, pues ha permitido hacer una mejor detección y predicción de las áreas de mejora y de las fortalezas de los títulos.

Hay que destacar que se ha realizado, en paralelo, un importante esfuerzo de **normalización y estandarización de procedimientos**, **racionalización de actividades** y **gestión de la información**, habiendo mejorado muy sustancialmente en la calidad de los datos, a partir de los resultados de las estadísticas académicas (con la recopilación de un buen número de evidencias, tasas e indicadores) y en el formato de las encuestas de satisfacción, que se envían a todos los agentes implicados (estudiantes, PDI y PAS).



De igual modo, se ha cumplido con el objetivo de potenciar las figuras de los responsables de calidad de los títulos. De forma continua y cíclica, se llevan a cabo sesiones formativas en las que se explican detalladamente los procesos de calidad a los que se verán sometidos sus títulos y se les da pautas para la elaboración de los Autoinformes. En el último año y medio, se han reforzado las labores de comunicación con la puesta en funcionamiento de carpetas colaborativas en la plataforma *Teams*, una por cada título, que ha permitido generalizar el uso de nuevas herramientas informáticas de gestión y de coordinación con los responsables de los títulos, lo cual está redundando en una mayor eficacia en el trabajo colectivo que lleva a cabo calidad.

Por último, se ha conseguido la **certificación nacional (por ANECA) del Programa Docentia**, una fuerte apuesta de la Universidad de Alcalá, que conllevaba la incorporación de cambios en el modelo de Evaluación del Profesorado, así como de los protocolos de actuación. Este logro nos ha situado en el primer cuartil de las universidades españolas que gozan de este reconocimiento.

En resumen, en lo que respecta a la calidad de las titulaciones, hay que destacar que, aunque en este último año y medio la planificación de la gestión de la calidad se ha visto condicionada por la persistencia del COVID, se ha podido cumplir en los plazos y actividades previstas. De hecho, no solo los procedimientos administrativos de renovación de la acreditación o de seguimiento ordinario de titulaciones oficiales marcados por la Fundación Madri+d se han llevado a cabo, sino que, además, se han aceptado propuestas para verificaciones de nuevos títulos de Grado, Máster y Programas de doctorado, así como modificaciones de los ya existentes. Como muestra,

se presenta el siguiente cuadro de actividades llevado a cabo en los tres últimos cursos académicos:

RESUMEN DE ACTIVIDAD DE LOS PROCESOS DE CALIDAD DOCENTE

PROCESO/CURSO	2018/19	2019/20	2020/21
VERIFICACIÓN DE TITULACIONES	11 G	6 G	3 G
	7 MU	8 MU	2 MU
	2 PD	1 PD	
MODIFICACIÓN DE TITULACIONES	7 G	1 G	
	1 MU		10 MU
	2 PD	2 PD	4 PD
RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN	1 G		2 G
	21 MU	16 MU	10 MU
	8 PD	10 PD	12 PD
SEGUIMIENTO EXTERNO ORDINARIO	1 G	2 G	
	4 MU	2 MU	5 MU
SEGUIMIENTO EXTERNO ESPECIAL	2 G		2 G
	5 MU	1 MU	8MU
			3 PD

En cuanto a la **formación del profesorado**, en estos últimos meses se han realizado tanto cursos como *webinarios*, que se han impartido en formato *online*. La aceptación y valoración de los cursos ha sido muy alta entre el profesorado, teniéndose que repetir muchos de ellos por la gran demanda generada. Se han cubierto diferentes áreas, entre las que se incluye formación en herramientas informáticas específicas para la docencia online, así como metodologías y pedagogías docentes aplicables al formato virtual.

Para los docentes de reciente incorporación a la universidad, se ha ofrecido anualmente el curso para **profesorado novel**, con 75 horas de dedicación, que el curso pasado se impartió en modalidad *online*. A esto hay que añadir los cursos de **formación en inglés**, que realiza el *British Council,* en grupos y niveles que van de intermedio ha avanzado de conversación.

Por su parte, la convocatoria anual de **Evaluación de la actividad docente del profesorado**, el **Programa *Docentia***, ha seguido el calendario previsto, superando las dificultades por la adaptación al formato *online*, y ha mantenido todas las reuniones previstas con la Comisión de Evaluación y la de Revisión, que han trabajado de forma colaborativa en la plataforma *Teams*, celebrando reuniones regulares. En el siguiente cuadrante se muestra las evaluaciones realizadas en estos tres cursos académicos:

ACCIONES DESARROLLADAS EN FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROFESORADO

PROCESO/CURSO	2018/19	2019/20	2020/21
Programa DOCENTIA, Nº de profesores evaluados	118	122	204
Nº de Cursos de Formación de PDI	54	21	55
Nº de Asistentes a los Cursos de asistentes de Formación del PDI	766	507	486