

# Manual de Procesos SIUAX

## El Sistema de Calidad de la UAX

En el año 2004, la Universidad logra el certificado del Sistema de Gestión de la Calidad por AENOR, al diseñarse según los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015. En el año 2009, la Universidad, da un paso más logró la evaluación favorable de ANECA conforme a las normas y directrices establecidas en la documentación del Programa AUDIT.

A lo largo del año 2022, la UAX ha asentado la renovación de la Universidad en cuanto a procesos académicos y de gestión que han redundado, sin lugar a dudas, en una actualización del Sistema de Calidad; que se ha materializado a comienzos del año 2023 en un look and feel adaptado a la nueva visión de la UAX como institución académica y como la Universidad de la empresa. Para que esto fuera posible, en la renovación del Sistema de Calidad se ha considerado los requerimientos y expectativas de los grupos de interés, el enfoque a clientes, la gestión de los riesgos que afectan a la calidad del servicio de formación prestado, los procesos (y su gestión e interrelación) y la mejora continua. Sin perder de vista la legislación vigente en materia universitaria que dirige la actividad de la UAX.

El alcance del Sistema de Calidad es la formación universitaria en la Universidad Alfonso X el Sabio. Este sistema es de aplicación a todos los niveles de la organización.

Con todo lo anterior y sin olvidar los referentes originales, el actual Sistema de Calidad da un paso más haciendo suyo:

- Los Directrices y Criterios del Modelo SISCAL Madri+d, mayo 2018.
- The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium. (Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG)).

La revisión Integral del Sistema que se ha llevado a cabo desde el año 2020 hasta el 2023, ha llevado a implantar el SIUAX: Sistema de Gestión y Calidad de la UAX.

El SIUAX adapta su estructura de funcionamiento según la lógica de los procesos, definiendo su propio mapa de procesos. Además, cuenta con las fichas de procedimientos que describen los procesos de manera detallada y, en caso de ser necesario, guías que complementan a aquellas. Asimismo, identifica los indicadores de seguimiento y resultado de los procesos y los registros asociados a las tareas que se detallan en cada uno de los procedimientos.

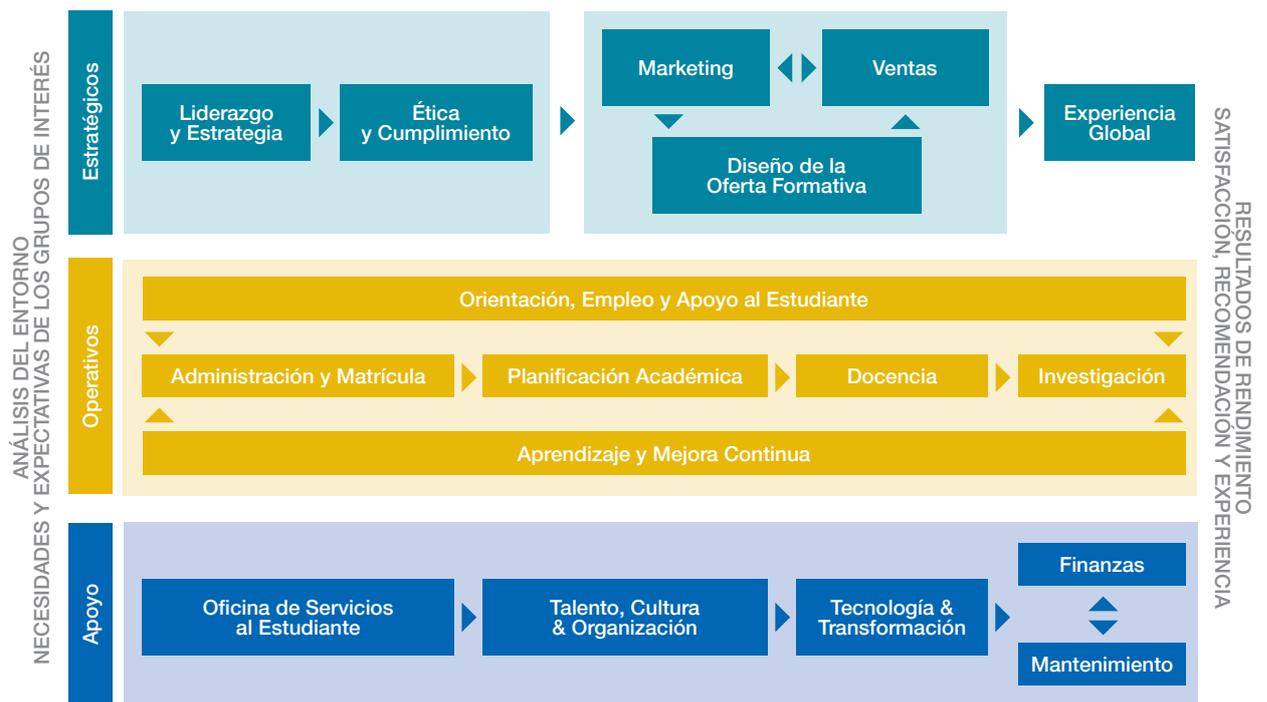
A continuación, se presenta la correlación entre el SGC vigente hasta el 2020 y la reedición del sistema a través del SIUAX:

SGC 2004		SIUAX	
PG01	Gestión de la información documentada	PO06.05	Control de documentos y registros
PG04	Auditorías internas	PO06.04	Auditorías Internas
PG05	Control de no conformidades	PO06.03	Gestión No conformidades y Acciones Correctivas
PG06	Acciones correctivas y preventivas	PO06.03	Gestión NC
PG07	Análisis de contexto y partes interesadas	PE01.02	Gestión de necesidades y expectativas de los grupos de interés
PG08	Identificación, análisis y gestión de los riesgos	PE01.03	Gestión de riesgos y oportunidades
PR01	Planificar Curso Académico	PO02.01	Asignación de profesorado
		PO02.02	Gestión de horarios y aulas de la actividad docente ordinaria
		PO02.03	Gestión de espacios
		PO02.04	Gestión de exámenes
PR02	Acceso y Matriculación	PO01.01	Matriculación alumnos de nuevo ingreso
		PO01.02	Gestión de la matriculación
		PO01.03	Asignación plazas residencia para nuevos alumnos
PR03	Programar Curso Académico	PO02.01	Asignación de profesorado
		PO02.02	Gestión de horarios y aulas de la actividad docente ordinaria
		PO02.03	Gestión de espacios
		PO02.04	Gestión de exámenes
PR04	Docencia	PO03.01	Gestión modelo educativo
		PO03.02	Gestión de guías docentes
		PO03.03	Gestión del campus virtual
		PO03.04	Coordinación
		PO03.05	Consultas académicas
		PO03.06	Gestión de laboratorios
		PO03.07	Gestión de prácticas clínicas
		PO03.08	Prácticas académicas externas
		PO03.09	Gestión de TFG/TFM
		PO03.10	Evaluación académica
		PO03.11	Movilidad
		PO03.12	Doctorado
PR05	Gestionar Bolsa de Trabajo	PO05.02	Gestión de prácticas extracurriculares
PR06	Gestionar Residencia y Comedor		
PR07	Gestionar Expediente Académico	PA01.01	Gestión de títulos y CAOS
PR09	Planificación Estratégica	PE01.04	Planificación estratégica
PR11	Elaborar el Plan de Estudios	PE03.02	Verificación, Modificación, Implantación y extinción de oficiales y formación permanente
		PO06.02	Seguimiento y Renovación Acreditación
PR12	Gestionar Compras	PA04.01	Gestión de compras y homologación de proveedores
PR13	Mantenimiento	PA05.01	Mantenimiento
PR14	Formación Personal	PA02.03	Formación
PR15	Oficina de Relaciones Internacionales	PO03.11	Movilidad
PR16	Procesos Administrativos Facturación	PA04.02	Facturación

## Estructura del Sistema de Calidad de la UAX

La documentación asociada al SIUAX determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

La Universidad ha identificado e interrelacionado sus procesos con el fin de gestionarlos de forma óptima y lograr así su mejora. La secuencia e interrelación de los procesos queda determinada en el Mapa de Procesos (primer y segundo nivel).



Mapa de procesos de 1er nivel: Macroprocesos.



Mapa de procesos de 2º nivel: Procesos.

Los procesos se han agrupado en tres grandes categorías:

### PROCESOS ESTRATÉGICOS

Todos aquellos procesos que, relacionando las actividades de la Universidad con el entorno, su propia situación interna y la disponibilidad de recursos, proporcionan información esencial para el desarrollo futuro de la organización y la mejora de sus procesos.

### PROCESOS CLAVE

Aquellos procesos que constituyen la cadena de valor de la Universidad. Tienen una gran importancia respecto a la satisfacción de las expectativas del cliente y consumen gran parte de los recursos.

### PROCESOS DE SOPORTE

Aquellos que gestionan los recursos y cuyo desarrollo y realización sirve de apoyo para la ejecución de los procesos clave y estratégicos de la UAX, facilitando y completando el buen funcionamiento de los mismos.

Se han definido las secuencias operativas, los subprocesos relacionados, las interacciones entre los mismos, la documentación de referencia que los describe y los recursos necesarios en aquellos procesos en los que se ha considerado necesario. Se han establecido indicadores de seguimiento, que una vez integrados en los cuadros de mando darán una medida de la eficacia de los procesos, a través de:

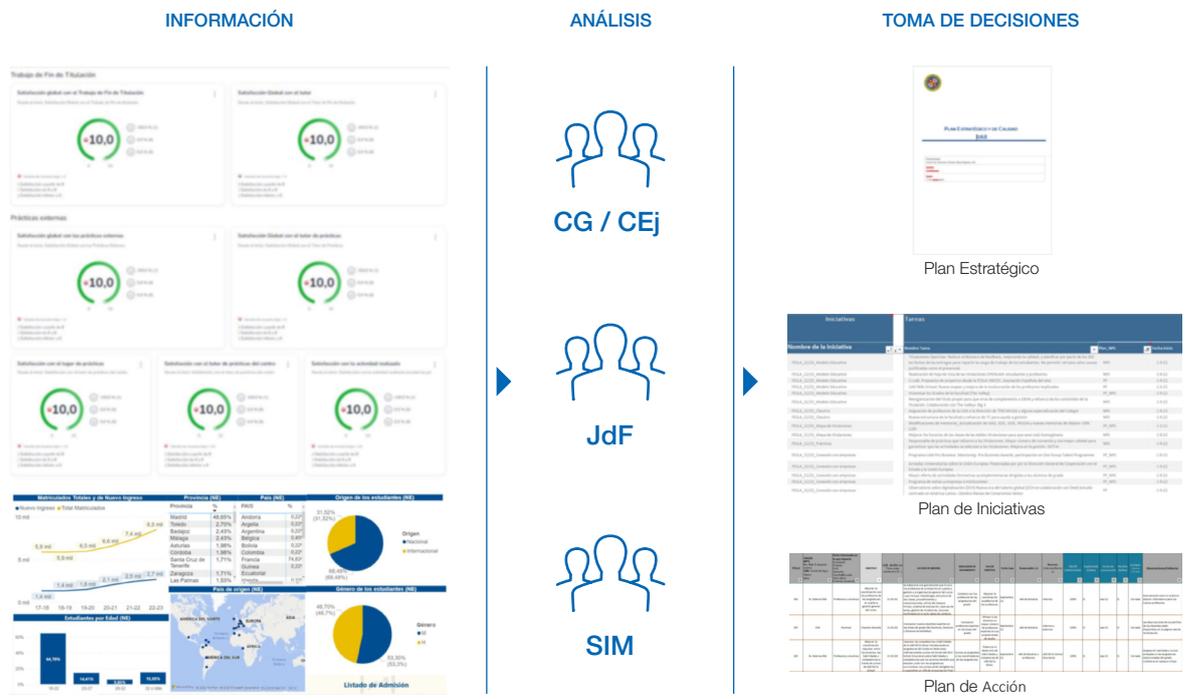
- Expectativas y necesidades de los grupos de interés.
- Medición de satisfacción y experiencia Global.
- Quejas y sugerencias.
- Indicadores de gestión de los procesos.
- Resultados derivados de los procesos de evaluaciones externas, auditorías internas, etc.

Tal y como se refleja en el proceso estratégico “Experiencia global”, en el proceso operativo “Aprendizaje y mejora continua” y en cada ficha de proceso a través de los indicadores definidos.

El análisis se realiza en el seno de las Comisiones de Seguimiento (SIM) de los diferentes niveles (titulación, centro, áreas corporativas, universidad, etc.), en sus diferentes reuniones y en la reunión de Revisión del Sistema.

La mejora se estructura a través la detección de las No Conformidades producidas durante la prestación del servicio, a través de la adopción de las correspondientes Acciones Correctivas, mejora de los resultados alcanzados y de las operaciones de los procesos, plasmadas estas actividades en los correspondientes planes de mejora. Además, como herramienta de aseguramiento de la calidad se han establecido auditorías internas periódicas.

La Dirección revisa anualmente el sistema, para asegurar su continua efectividad y evaluar la necesidad de implementar cambios al mismo incluyendo la política y objetivos de calidad con el fin de mejorar los servicios formativos y aumentar la satisfacción de los clientes y agentes de interés.



Toma de decision en la UAX.

## Los Procesos de la UAX

Los procesos estratégicos están liderados por la Dirección de la UAX y están relacionados con la determinación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas, así como asegurar su cumplimiento.

Los procesos estratégicos en la UAX definen la orientación hacia donde debe operar la universidad, involucra el enfoque filosófico de la institución por lo que deben ser compartidos por todas las personas que ocupan los puestos de alta dirección y por el resto de personas que forman la comunidad universitaria.

Los procesos estratégicos se subdividen en:

### MISIONALES

A través de los que se despliega la visión y misión de la organización, establecen la estrategia y dirigen la creación de valor.

### DE EVALUACIÓN O MEJORA

Los que buscan la evaluación y mejora continua de la organización y permiten verificar el cumplimiento de los distintos sistemas de gestión y validar la efectividad de la estrategia.

En la UAX, los macroprocesos estratégicos definidos son:

- Liderazgo y Estrategia.
- Ética y Cumplimiento.
- Alianzas estratégicas.
- Marketing.
- Ventas.
- Diseño de la oferta Formativa.
- Experiencia Global.

La UAX ha incluido entre los macroprocesos estratégicos uno que cobra especial relevancia en la gestión estratégica de la universidad: “Experiencia Global”, de esta manera los procesos estratégicos definidos suman planificación y métrica adquiriendo así protagonismo la innovación previa a la planificación y el despliegue táctico posterior para lograr la ejecución. Así, el proceso de Experiencia Global permite establecer indicadores de gestión para conocer, evaluar, planificar y mejorar.

Todos estos procesos se documentan en sus correspondientes fichas de procesos:



## Procesos operativos o claves

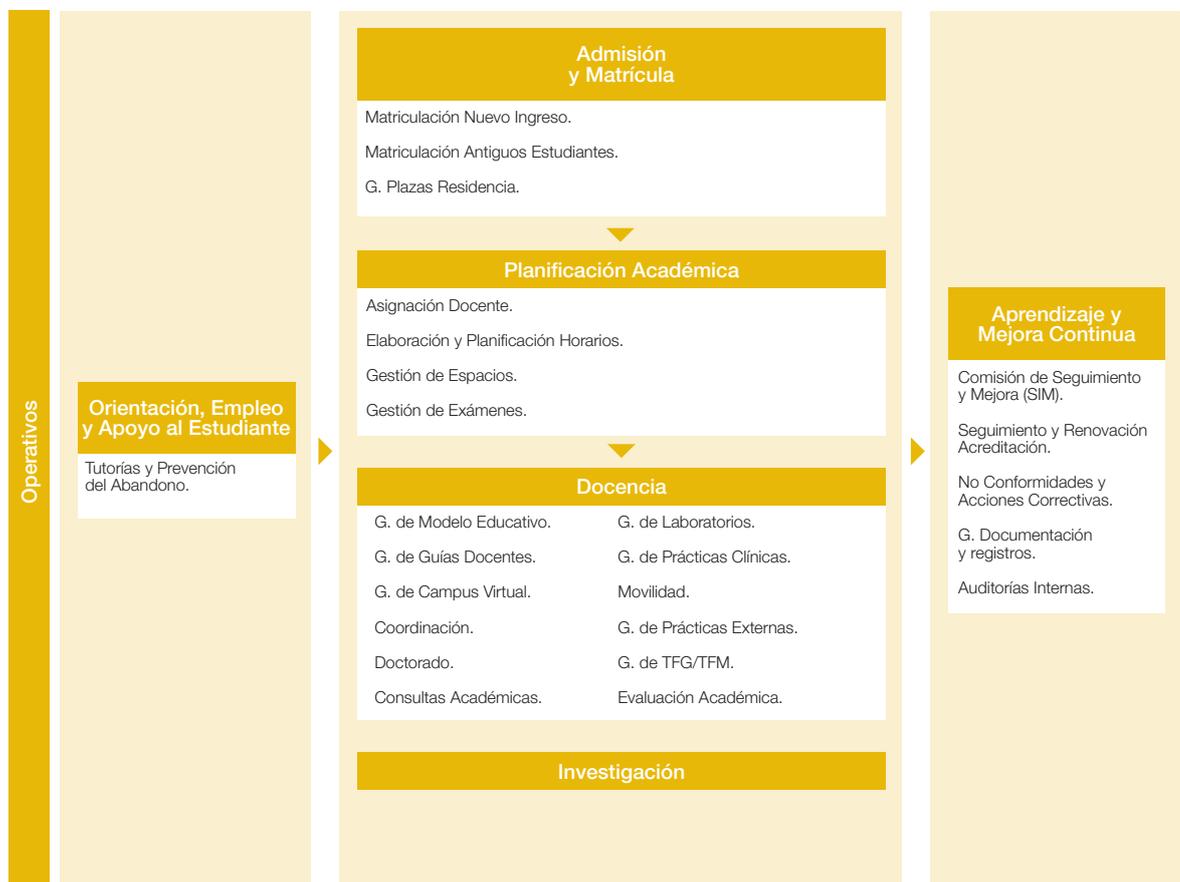
Los procesos operativos es la secuenciación de actividades relacionadas y que interactúan entre sí para prestar el servicio de formación universitaria considerando el entorno y cumpliendo las expectativas y necesidades de los grupos de interés. El desarrollo de estos procesos de manera eficiente, y según los criterios de calidad definidos, permiten lograr resultados de rendimiento, satisfacción de los grupos, recomendaciones y experiencia de los grupos de interés.

Los procesos operativos permiten optimizar el funcionamiento interno de la organización y una de sus características es su constante actualización y adaptación, generando un proceso continuo de mejoras. Es habitual que el resultado final de algunos procesos termina siendo la entrada de otros procesos y así sucesivamente.

Los macroprocesos operativos en la UAX contemplan el “viaje del estudiante en la Universidad”, desde que se matricula hasta que egresa. Abarcan a los estudiantes, los procesos académicos y otros elementos asociados a la estrategia operativa. Están directamente relacionados con el flujo de valor de la universidad que es la formación universitaria. Estos son:

- Admisión y matrícula.
- Planificación académica.
- Docencia.
- Investigación.
- Aprendizaje y Mejora Continua.
- Orientación, Empleo y Apoyo al Estudiante.

Todos estos procesos se documentan en sus correspondientes fichas de procesos:



Estos procesos operativos se encuentran implantados en todos los centros de la Universidad, lo que permite una manera de trabajo homogénea y una gestión y transferencia del conocimiento de manera natural entre los centros y las personas adscritas a cada uno.



Las fichas de los procesos recogen la información necesaria sobre la realización de las actividades, asimismo, se recogen las distintas aplicaciones con las que se gestionan los servicios universitarios, destacando:

- Campus Virtual.
- GEA.
- Intranet.
- UPD.
- CRM.
- Dashboard de indicadores en Power Bi.

## Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo son aquellos cuyo propósito es asegurar el funcionamiento de los procesos de creación de valor. Estos procesos aportan valor directamente al cliente interno, y por lo tanto, indirectamente al cliente externo.

Los procesos de apoyo aseguran los recursos, garantizan la calidad de los suministros de recursos o servicios y cubren el funcionamiento eficaz de la organización. Son críticos para la institución porque afectan directamente a la capacidad para ejecutar los procesos operativos.

Los macroprocesos de apoyo en la UAX proporcionan la infraestructura para la correcta prestación del servicio de formación universitaria. Entre ellos se encuentran:

- Oficina de Servicio al Estudiante.
- Talento, Cultura y Organización.
- Tecnología y Transformación.
- Finanzas.
- Mantenimiento.

Todos estos procesos se documentan en sus correspondientes fichas de procesos:



Como se observa es aquí donde se encuentran los procesos dotacionales de la Universidad:

**A)** Oficina de Servicio al estudiante, directamente relacionada con el estudiante pero aportando esos procesos que sustentan el “viaje del estudiante” en la universidad. Este macroproceso abarca los procesos de gestión académica relacionados con la documentación académica del estudiante, por lo tanto, son el resultado del correcto desarrollo de los procesos académicos de admisión y matrícula y evaluación académica.

**B)** Recursos humanos a través de sus procesos de Talento, Cultura y Organización aseguran que los miembros de la universidad que realizan las actividades que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio de formación son adecuados para las actividades que realizan (procesos de selección, contratación y evaluación del desempeño) y pone a disposición de los mismos los métodos necesarios para mejorar su formación (proceso de formación).

Toda persona que se incorpore a la Universidad tendrá que cumplir con unos requisitos de competencia profesional y/o conocimientos profesionales según sus funciones y responsabilidades en la Universidad. El servicio de Talento, Cultura y Organización con la colaboración, en caso de ser necesario, de los responsables de áreas, establece los requisitos y las competencias para cada puesto de trabajo, dejando constancia de ellos en los perfiles de puesto.

El proceso de formación determina se inicia con la identificación de las necesidades de aprendizaje del personal para la elaboración del plan de formación anual. Las necesidades detectadas a lo largo del año podrán ser incorporadas al plan según lo determine el servicio de Talento, Cultura y Organización. Toda formación es evaluada por la persona que la ha recibido para conocer la satisfacción con la misma y poder evaluar su eficacia.

Existe en la UAX el área de riesgos laborales encargada, entre otras cosas, de elaborar planes de riesgos laborales.

C) Infraestructuras, la planificación de los recursos materiales se divide en grandes inversiones que se aborda estratégicamente desde el Órgano de Administración de la Universidad; y en inversiones de tamaño medio/pequeño, cuya planificación depende del Rectorado para la actividad docente y del Consejero Delegado para la actividad de apoyo y PAS. En ambos casos su ejecución depende de la Dirección Financiera.

D) La Dirección Financiera y de Operaciones son las responsables de identificar, proporcionar y gestionar el mantenimiento de las instalaciones necesarias para lograr la conformidad del servicio (procesos de Finanzas y Mantenimiento).

La Universidad gestiona las condiciones de trabajo del personal para la realización de sus actividades asegurando que los factores físicos, humanos, ambientales y otro tipo son adecuados. Dada las características de las actividades que se desarrollan no se identifican requisitos especiales.

E) Tecnología, los procesos de T&T permiten el diseño, la puesta en marcha y el mantenimiento preventivo y correctivo de tecnologías software como hardware. Ello permite asegurar una correcta prestación del servicio de formación y continuidad del mismo.

Los desarrollos y proyectos tecnológicos asociados a la UAX se lideran desde T&T, lo que permite la actualización y la mejora en la prestación del servicio de la universidad.

## Anexo

Relación la Norma UNE-EN ISO 9001: 2015 versus Macroprocetos SIUAX

MACROPROCESOS SIUAX	REQUISITOS DE LA NORMA UNE EN ISO 9001:2015						
	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
PE01 Liderazgo y Estrategia	√					√	√
PE02 Ética y Cumplimiento		√					
PE03 Diseño de la Oferta Formativa		√					
PE04 Marketing			√				
PE05 Ventas					√		
PE06 Experiencia Global						√	√
PO01 Admisión y Matrícula					√		
PO02 Planificación Académica					√		
PO03 Docencia					√		
PO04 Investigación					√		
PO05 Orientación, empleo y apoyo al estudiante					√		
PO06 Aprendizaje y Mejora continua						√	√
PA01 Oficina de Servicios al Estudiante				√			
PA02 Talento, Cultura y Organización				√			
PA03 Tecnología y Transformación				√			
PA04 Finanzas	√			√			
PA05 Mantenimiento				√			

C4: Contexto de la organización.

C5: Liderazgo.

C6: Planificación.

C7: Apoyo.

C8: Operación.

C9: Evaluación del desempeño.

C10: Mejora.

