

Manual de Calidad
SIUAX

UAX

Última actualización: Octubre 2026

Contenido

PRESENTACIÓN 3

UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO 4

ÓRGANOS DE GOBIERNO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CALIDAD 5

PARTES INTERESADAS 7

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UAX 10

EL SISTEMA DE CALIDAD DE LA UAX 12

ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA UAX 17

LOS PROCESOS DE LA UAX 20

ANEXOS 24

Presentación

La excelencia y la calidad educativa es, desde su fundación, el pilar fundamental sobre el que se sustenta la Universidad Alfonso X el Sabio (UAX). De esta manera, el propósito de la Universidad se resume en garantizar una propuesta educativa y de servicios que sitúe al estudiante y a la sociedad en el centro de su actividad ofreciendo la mejor respuesta a sus necesidades y expectativas. Con este objetivo, la UAX busca inspirar y desarrollar el talento de las personas para que puedan hacer realidad sus metas y generar un impacto social positivo.

Para asumir este desafío, la UAX cuenta con un sistema de Gestión de Calidad, basado en rigurosos estándares reconocidos a nivel nacional e internacional, que permiten afrontar los retos del futuro con las mayores garantías de éxito.

Además, el compromiso con la calidad incluye la incorporación de los principios de la mejora continua en la actividad diaria. En este sentido, se han activado diferentes procesos de escucha activa de los diferentes grupos de interés, lo que nos impulsa hacia una mejor experiencia de los estudiantes, del claustro docente, de los empleados y de la sociedad en general.



Universidad Alfonso X El Sabio

La Universidad privada Alfonso X el Sabio (UAX) fue aprobada por las Cortes Generales mediante la Ley 9/1993, de 19 de abril, e inició su andadura académica en el curso 1994/95 con el firme propósito de la excelencia en su modelo educativo, apostando por la innovación y la orientación práctica.

Desde sus inicios, la UAX ha ido ampliando su oferta educativa hacia nuevas áreas del conocimiento, en modalidad tanto presencial como virtual; impulsando el crecimiento de la Universidad a nivel nacional e internacional, y estableciendo fuertes vínculos con el mundo profesional. Esto requiere una actualización constante de la gestión, la digitalización de los programas y la obligada conexión con las empresas, que demandan nuevos conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos en los egresados.

La UAX es una universidad con fuertes convicciones morales y comprometida con la independencia, la libertad, los principios medioambientales y, sobre todo, con la innovación, el progreso y el desarrollo humano. La institución se distingue por su enfoque educativo centrado en el aprendizaje experiencial e interdisciplinario, promoviendo la co-creación. A través de sus programas académicos, se impulsa el aprendizaje experiencial en entornos colaborativos, permitiendo a los estudiantes experimentar situaciones que los preparan eficazmente para los desafíos del mundo empresarial. El profesorado de la UAX está íntimamente vinculado con la profesión, brindando así un sólido respaldo al estudiante durante su proceso de aprendizaje y desplegando activamente el modelo educativo de la institución.

Para lograr el modelo de Excelencia, se cuenta con los mejores profesionales, que hacen de la experiencia UAX el primer paso hacia el éxito profesional. La Universidad reúne además un personal docente investigador que, con su esfuerzo, contribuye al desarrollo de la formación, innovación e investigación con impacto social. Asimismo, se apuesta por una provisión adecuada de recursos técnicos y materiales indispensables para garantizarla.

Para que la experiencia y el aprendizaje del alumnado sea idónea durante toda su etapa universitaria, la UAX cuenta con una política de calidad exigente que se desarrolla a través de los siguientes pilares:

- Aprendizaje basado en la práctica y orientado a las demandas actuales de la empresa y el emprendimiento.
- Innovación y Tecnología.
- Valores democráticos en derechos humanos y derechos fundamentales.
- Promover entre los grupos de interés la importancia del cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.
- Fomento de la investigación aplicada, de forma que facilite la creatividad e integridad, y promoción de la transferencia del conocimiento.
- Compromiso con los grupos de interés para promover la mejora continua.
- Cultura de calidad y excelencia, basando la toma de decisiones en el análisis de resultados, mediante la implantación efectiva del SIUAX (sistema de garantía interna de la calidad).

Órganos de Gobierno del Sistema de Gestión y Calidad

Los órganos de gobierno y representación son una parte importante de la gestión de la calidad universitaria, puesto que en ellos se analiza y debate la opinión y la experiencia de los grupos de interés y se detectan necesidades de mejora para los que se identifican y planifican los planes de acción correspondientes.

A nivel de universidad se identifican los siguientes órganos:

- COMITÉ DE CALIDAD Y EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE: es un órgano de gobierno en el que se analiza y se rinden cuentas del funcionamiento del sistema de calidad, así como del impacto de la actividad de la Universidad en la experiencia del estudiante.
- SIM DE UNIVERSIDAD: Reuniones de Seguimiento y Mejora en la que participan miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores y responsables académicos) y representantes de la sociedad en general (egresados, empleadores, agentes sociales, etc.)

A nivel de facultad se identifican los siguientes órganos:

- JUNTA DE FACULTAD: Es el órgano colegiado de gobierno de las diferentes facultades o escuelas. Participan los responsables de centro y de los diferentes títulos.
- SIM DE CENTRO: Son comisiones de seguimiento y mejora asociadas al contexto y las competencias de cada facultad o escuela. Participan responsables del centro, estudiantes, egresados y empleadores.
- REUNIONES DE GESTIÓN Y CALIDAD: Reuniones periódicas para el seguimiento y análisis de los planes establecidos para la mejora del centro. Participa el decano, junto responsables académicos y responsables de calidad.

A nivel de título se identifican los siguientes órganos:

- JUNTAS DE EVALUACIÓN: Reuniones lideradas por el Jefe de Estudios en las que se analiza el desempeño funcional y organizacional de cada titulación, así como el rendimiento de los estudiantes. Participa el jefe de Estudios y los Coordinadores de las diferentes asignaturas del programa.
- CLAUSTRO: En cada cuatrimestre, el jefe de estudios se reúne con el claustro de la titulación con el objetivo de transmitir las novedades del curso, comentar incidencias y establecer pautas de trabajo para el funcionamiento de la titulación. Participa el jefe de estudios junto con el claustro de la titulación.
- REUNIONES DE COORDINACIÓN: El objetivo es asegurar el despliegue de las asignaturas de acuerdo con lo establecido en la memoria del título, así como identificar mejoras y fortalezas para asegurar el aprendizaje de los estudiantes.
- SIM DE TÍTULO: El objetivo de estas reuniones es dar seguimiento y rendición de cuentas de las principales acciones de mejora de la titulación y los resultados alcanzados. Participan responsables del título, profesores, estudiantes y personal de administración y servicios.

NIVEL	ÓRGANO DE SEGUIMIENTO	AGENTES IMPLICADOS
Universidad	Comité de Calidad	- Presidente: Responsable de Calidad, Experiencia del estudiante y Cumplimiento regulatorio. - Vocal: Responsables de las Áreas Académicas. - Vocal: Responsable de la Unidad de Negocio Online. - Vocal: Responsable o Representante de Operaciones y Finanzas. - Vocal: Responsable o Representante de Talento, Cultura y Organización. - Vocal: Responsable de Legal y Cumplimiento.
Universidad	SIM universidad	- Rector. - Dirección. - Vicerrectorado Estudios y Calidad. - Dirección áreas. - Estudiantes. - Profesorado. - Egresados. - Empleadores. - Representantes de la Sociedad.
Centro	Reunión de Gestión y Calidad	- Decano. - Responsables académicos. - Responsables calidad.
Centro	Junta de Facultad	- Decano. - Responsables académicos. - Responsables títulos - Responsables Calidad Vicerrectorado.
Centro	SIM Facultad	- Decano. - Responsables académicos. - Estudiantes. - Profesorado. - Responsable Calidad del Vicerrectorado.
Título	Reunión de coordinación de asignatura	- Coordinadores. - Docentes.
Título	Junta de Evaluación	- Responsable título. - Coordinadores de asigantura.
Título	SIM Título	- Responsable título. - Estudiantes. - Profesorado. - Responsables de calidad.
Título	Claustro	- Responsable título. - Profesorado.

Partes Interesadas

El Sistema Integrado de Gestión y Calidad de la Universidad Alfonso X el Sabio (SIUAX) comprende el conjunto de actividades académicas, de investigación, transferencia del conocimiento, gestión y prestación de servicios desarrolladas por Universidad Alfonso X el Sabio en todos sus campus y todos sus centros adscritos, en aquello que resulte de aplicación conforme a la normativa universitaria vigente y a los acuerdos de adscripción establecidos.

El alcance del SIUAX incluye todos los procesos estratégicos, operativos y de apoyo necesarios para garantizar la calidad de las enseñanzas oficiales y de formación permanente, la experiencia de los estudiantes, la gestión de los recursos y la mejora continua de la institución. Asimismo, integra los mecanismos de planificación, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas orientados a asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios, las directrices para el aseguramiento interno de la calidad y las expectativas de los grupos de interés.

El Sistema es de aplicación a todas las unidades organizativas, centros, titulaciones, servicios y actividades incluidas dentro del ámbito de actuación de la Universidad Alfonso X el Sabio en todos sus campus y todos sus centros adscritos, promoviendo una cultura común de calidad, excelencia y mejora continua en toda la institución.

Con el fin de asegurar que el SIUAX atiende a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se han incluido en cada uno de los procesos los grupos de interés que participan en su desarrollo, identificando sus requisitos y expectativas. La identificación, valoración y determinación de necesidades y expectativas se revisa anualmente, y siempre que se produzcan cambios en los procesos que afecten a lo definido.

Los grupos de interés identificados están recogidos en el siguiente listado:

INTERNOS

1. Estudiantes.
2. Profesorado.
3. PAS
4. Rectorado.
5. Decanato.
6. Consejo de Administración.
7. Dirección.

EXTERNOS

1. Estudiantes potenciales.
2. Egresados.
3. Familias.
4. Empresas colaboradoras.
5. Universidades internacionales.
6. Proveedores.
7. Sociedad.

ENTIDADES REGULADORAS

1. Administración.
2. Agencias de evaluación.

A continuación, se detallan los grupos de interés más relevantes:

ESTUDIANTES

Los estudiantes constituyen el grupo de interés más relevante en la acción de la universidad. Es fundamental conocer sus expectativas e intereses, además de la percepción actual sobre asuntos como la calidad académica, su experiencia de aprendizaje (punto clave de la UAX reflejado en el modelo UAX maker), la tecnología y los recursos digitales, la diversidad e inclusión en la universidad etc.

Por ello, se fomenta su participación en la toma de decisiones a través de las siguientes reuniones:

- A nivel título: Comisiones SIM, reuniones focales ad hoc.
- A nivel de facultad: Consejo de Delegados y Comisiones SIM.
- A nivel Universidad: Consejo de representantes y Comisiones SIM.

Además, a través de los estudios de satisfacción y experiencia, se analizan y se identifican los aspectos de mejora sobre los que se debe incidir en la Universidad.

PROFESORADO

La UAX pretende contar con los mejores profesores para cada área de conocimiento, así como, a contribuir a su desarrollo profesional y personal.

En las Comisiones SIM están representados también el profesorado y el personal de apoyo (PAS), lo que facilita la recogida de información de estos grupos de interés y sus necesidades, opiniones y propuestas, además de servir como canal bidireccional, propiciando la rendición de cuentas sobre los asuntos tratados en estas Comisiones de Seguimiento y Mejora de los títulos.

Órganos de gobierno en los que participa el profesorado:

- A nivel título: Juntas de Seguimiento (claustro) y Juntas de Evaluación, Comisiones SIM.
- A nivel de facultad: Junta de Facultad y Comisiones SIM.
- A nivel Universidad: Comisiones SIM.

La UAX también cuenta con estudios de satisfacción del profesorado sobre diferentes elementos relacionados con la gestión y despliegue de las titulaciones.

PERSONAL DE APOYO Y SERVICIOS

Participan en todos los procesos no directamente vinculados a la docencia, pero imprescindibles para su desarrollo de una manera u otra. desde la administración académica y financiera hasta el apoyo emocional y social para los estudiantes.

Asimismo, la Universidad tiene implantado un procedimiento de quejas y sugerencias, accesible a todos los grupos de interés internos y externos a través de diversas vías: la página web, la aplicación en el campus virtual, el correo electrónico, o mediante un formulario en papel, para que cualquiera que así lo considere pueda hacer llegar al departamento correspondiente su opinión sobre el desarrollo del servicio prestado o la información disponible.

A través de los estudios de satisfacción y experiencia global se profundiza en la percepción de los grupos de interés sobre los servicios ofrecidos, así como el nivel de recomendación de los mismos.

ÓRGANOS DE GOBIERNO, Y DIRECCIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y LOS CENTROS

Son los primeros responsables de asegurar la excelencia en la formación de los estudiantes, así como la gestión eficiente de la misma y de los recursos a su disposición. Además, deben garantizar el desarrollo profesional y personal de los empleados, docentes y no docentes. Órganos de participación: Consejo de Gobierno, Comité Ejecutivo, SIM de Universidad y de Facultad (centro).

Además, se celebran Leadership Forums, que son reuniones presenciales con todos los directores de área para tratar temas de interés a corto y medio plazo y están orientados a ser un canal de comunicación que llegue a empleados y profesores de la UAX. Después, se elabora un documento resumen de la sesión y los directores lo comparten con sus respectivos equipos.

EMPRESAS COLABORADORAS

La UAX persigue constantemente estrechar vínculos con las empresas más relevantes de cada sector para conocer sus necesidades en cuanto a futuros profesionales, y su percepción respecto a los estudiantes en prácticas y los egresados.

Las reuniones con empresas proporcionan información directa sobre la demanda del mundo profesional, facultan un seguimiento de las prácticas académicas externas asociadas a la oferta académica y ratifican si el perfil de egreso de los estudiantes de la UAX es adecuado a las exigencias profesionales requeridas.

Por último, las diversas actividades de divulgación como seminarios, talleres, conferencias, jornadas, etc. sirven de canal de comunicación entre la UAX y la sociedad en general, involucrando en ellas a distintos grupos de interés y después difundiendo la información relacionada con dichos eventos.

La relación de las distintas partes interesadas con los procesos del SIUAX puede verse en los Anexos.

Política de Calidad de la UAX

La Política de Calidad de la UAX constituye el marco de referencia para la mejora continua en las actividades que desarrolla en los ámbitos de la docencia, la investigación, la transferencia de conocimiento y la gestión de toda la Comunidad Educativa, derivadas de la Misión de la UAX.

La Dirección define los principios básicos y aprueba la política de la calidad, alineada con la misión, los valores, y los objetivos estratégicos, y teniendo en cuenta para su definición el análisis de las necesidades, expectativas y requisitos de estudiantes, egresados, PDI, empleadores, PAS y miembros de la Dirección de la Universidad.

Para la definición de la política y sus posteriores revisiones, se tiene en cuenta a los grupos de interés, consultando sobre su adecuación al propósito de la Universidad y su vigencia en relación con el momento actual.

La política de calidad es accesible a través de la página web de la Universidad, así como la misión y visión de la institución.

Anualmente, se lleva a cabo un análisis del entorno de la Universidad y la política de calidad con el fin de establecer los objetivos de calidad e identificar tanto los riesgos potenciales como las oportunidades de mejora que puedan surgir en el contexto educativo. En este análisis se incluyen las expectativas y necesidades de los grupos de interés, estudios de mercado, resultados de satisfacción y el marco regulatorio. A partir de aquí se desarrollan las líneas estratégicas para abordar tanto los desafíos como las posibilidades identificadas, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de la enseñanza ofrecida por la UAX.

Además, la política se difunde a todos los integrantes de la comunidad educativa UAX y está a disposición de todas las partes interesadas a través de la web, el campus virtual y cualquier otro medio de difusión que así se considere por la Dirección de la Universidad.

PRINCIPIOS GENERALES DE CALIDAD

Para articular esta política, se cuenta con un Sistema de Gestión y Calidad (SIUAX) basado en la mejora de la gestión, la transparencia, la participación y la corresponsabilidad en la toma de decisiones. En este sentido se establecen los siguientes principios generales de calidad:

- Generar una oferta formativa universitaria oficial de grado, máster universitario y doctorado, y de formación permanente, que dé respuesta a las necesidades de la sociedad y de la empresa.
- Velar por un modelo de aprendizaje que fomente el desarrollo de las competencias y habilidades necesarias para el desempeño profesional y personal, basadas en los valores UAX: Estudiante en el centro, excelencia, integridad, innovación y colaboración.
- Ofrecer una formación práctica y aplicada, a través de una estrecha colaboración con profesionales y empresas de los distintos sectores de actividad, que favorezca experiencias de aprendizaje completas y que fomente la empleabilidad.
- Afianzar nuestro modelo educativo en los valores democráticos, los derechos humanos y derechos fundamentales, fomentando los principios de igualdad y no discriminación de los distintos colectivos.
- Promover y concienciar al conjunto de la comunidad universitaria acerca del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Desarrollar una cultura de la investigación aplicada que facilite y estimule la excelencia, creatividad e integridad para hacer frente a los retos del futuro a través de una estrategia de investigación plurianual que será revisada anualmente.
- Cultivar de forma creciente y compartida la investigación y transferencia de conocimiento en diferentes disciplinas.
- Contar con el talento de las personas, ofreciendo formación e información continua y pertinente para el correcto desarrollo de su actividad.
- Fomentar la mejora continua a través de la participación y la co-creación entre los distintos miembros de la comunidad universitaria.
- Promover la cultura de la calidad y la mejora continua, articulando la evaluación sistemática y el análisis de resultados para la toma de decisiones.
- Situar al estudiante en el centro, analizando el feedback de su experiencia en la Universidad que nos permita identificar y poner en marcha acciones de mejora que tengan un impacto positivo en la comunidad universitaria.
- Fortalecer el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión y Calidad a partir de la revisión periódica por la Dirección que garanticen un sistema robusto, eficaz y eficiente para la gestión y mejora de la Universidad.
- Informar y hacer partícipe a la comunidad educativa UAX de una información precisa, accesible y actualizada sobre la actividad de la Universidad.

La UAX, se compromete a aplicar, revisar, y mantener actualizada esta Política de Calidad y a difundirla a todas las partes interesadas de la Universidad.

Finalmente, el Órgano de Administración de la Universidad Alfonso X El Sabio se compromete a gestionar los recursos técnicos, materiales y humanos disponibles para hacer realidad esta Política de Calidad en toda la comunidad universitaria.

El Sistema de Calidad de la UAX

ANTECEDENTES

En el año 2004, la Universidad logra el certificado del Sistema de Gestión de la Calidad por AENOR, al estar diseñado según los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y cumplir con ellos. En el año 2009, la Universidad, dio un paso más y 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 llevó a cabo una profunda renovación en sus procesos académicos y de gestión, lo que redundó, sin lugar a dudas, en una actualización del Sistema de Calidad. Ésta se ha materializado a comienzos del año 2023 en un nuevo diseño y enfoque que reflejan la nueva visión de la UAX como institución académica y como la Universidad de la empresa. Para lograr este cambio, en la renovación del Sistema de Calidad se tuvieron en cuenta los requerimientos y expectativas de los distintos agentes de interés involucrados, se puso énfasis en el enfoque al cliente, la gestión de los riesgos que afectan a la calidad del servicio educativo prestado, se optimizaron los procesos, así como su gestión e interrelación, y se promovió la mejora continua. Todo esto se llevó a cabo sin perder de vista la legislación vigente en materia universitaria que regula la actividad de la UAX.

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

- Las Directrices y Criterios del Modelo SISCAL Madrid+d, mayo 2023/dic 2023.
- Los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- 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 realizada, ha dado como resultado la implantación del SIUAX: Sistema Integrado 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. Incluye también las fichas de procedimientos que describen los mismos de manera detallada y guías complementarias en caso de ser necesarias. Además, el sistema identifica los indicadores de seguimiento y resultados de los procesos, así como los registros asociados a las tareas que se detallan en cada uno de los procedimientos.

El SIUAX, desde su diseño hasta las revisiones periódicas previstas, está constituido para tener una retroalimentación constante, que sirva para la mejora continua tanto de los procesos como del propio diseño del sistema. El SIUAX es planificado desde el Vicerrectorado de Estudios y Calidad, en colaboración con los distintos responsables de los procesos; se revisa en el Comité de Calidad y es presentado y aprobado por el Comité de Calidad y en el Consejo de Gobierno.

ANÁLISIS PARA LA TOMA DE DECISIONES

No es posible hablar de mejora continua sin introducir mecanismos que permitan la recogida objetiva de información. Estos mecanismos se articulan a través del 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, universidad, etc.), y en la reunión de Revisión del Sistema.

La mejora se estructura a través de 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 los objetivos de calidad, con el fin de mejorar los servicios formativos y aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros agentes de interés.

GARANTÍA DE CALIDAD

La UAX impulsa la cultura de la calidad entre la comunidad universitaria a través del Sistema de Calidad de la UAX (SIUAX) utilizando diferentes herramientas y mecanismos de gestión.

El objetivo fundamental de la UAX es promover el aprendizaje, adaptándose a los cambios sociales, económicos, tecnológicos y culturales, mediante una cultura de evaluación de la calidad y la promoción de la innovación docente como estrategia fundamental de la universidad. Además, se reconoce la importancia de aspectos como la estrategia, la gestión administrativa y el apoyo brindado por las áreas transversales de la UAX, así como la evaluación cuidadosa de los resultados planificados y finalmente alcanzados. Este enfoque integral permite un constante proceso de aprendizaje y mejora continua.

Adicionalmente, la universidad facilita información pública clara, precisa, actualizada y fácilmente accesible en su página web, redes sociales y otros canales de difusión, sobre sus actividades y la oferta académica, destinada a atender las demandas de los estudiantes actuales y futuros, los egresados y otros grupos de interés, incluyendo el público en general.

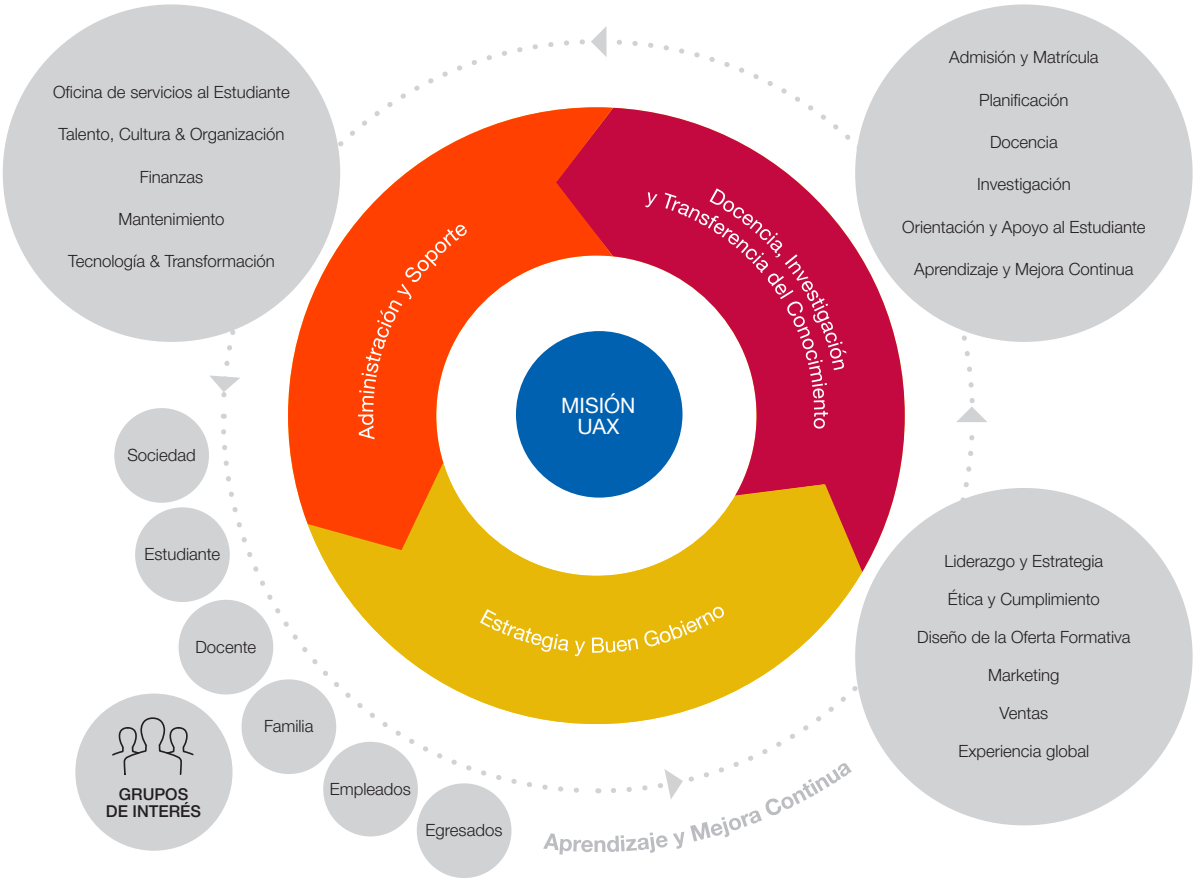


Diagrama Cultura de Calidad en la UAX.

APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA

La Dirección de la Universidad es la máxima responsable del Sistema de Gestión y Calidad de la UAX (SIUAX) y se compromete a gestionar los recursos necesarios para su correcta implantación y mejora.

Además, la Dirección de la UAX asegura que la planificación del sistema sea implementada con el fin de cumplir eficazmente con los objetivos de calidad, la satisfacción de necesidades, requisitos y expectativas de estudiantes y otras partes interesadas.

Para la implementación de la política y objetivos estratégicos y de calidad se utiliza la metodología de despliegue en cascada bidireccional, de forma que se garantice la implantación de la mejora continua. Así pues, el ensamblaje de las diferentes Comisiones de Seguimiento y Mejora (SIM), incorporando información para el análisis y la mejora a medida que se celebran a lo largo del curso, facilita la interrelación de las acciones de mejora, el análisis retrospectivo entre las distintas áreas de la Universidad y la construcción de una cultura de calidad en la institución. Asimismo, se reconoce la necesidad de contar con comisiones multidisciplinares que velen por el cumplimiento de los requisitos y satisfacción de los grupos de interés.

La Dirección asegura, a través del Sistema de Calidad:

- La oportuna y adecuada atención a los estudiantes (y otros grupos de interés) y al cumplimiento de sus requisitos, necesidades y expectativas, con la finalidad de aumentar su satisfacción y de resolver cualquier incidencia que puedan tener respecto al servicio prestado.
- La identificación, evaluación y análisis de los riesgos y oportunidades que puedan afectar al servicio prestado y, consecuentemente, a la satisfacción de los estudiantes (y otros grupos de interés).

La UAX implementa diferentes mecanismos de escucha activa, presentes en la actividad diaria de la Universidad, como son: reuniones multidisciplinares, estudios de satisfacción, tutorías, contacto telefónico y/o correo electrónico, aula virtual, redes sociales, etc.

Las comisiones SIM son la esencia de la cultura de calidad y la mejora continua, así como de detección y evaluación de las diferentes experiencias y necesidades de los grupos de interés para posteriormente elaborar planes de mejora. Se han identificado tres niveles, según su ámbito de actuación (Universidad, Facultad y Título). El calendario de las reuniones se establece al comienzo del año académico desde el Vicerrectorado de Estudios y Calidad.

Estaríamos por tanto hablando de un proceso circular por el cual la misión es trasladada a la política de calidad y la aplicación y funcionamiento de esta es comprobada en las SIM para posteriormente elaborar planes de mejora eficaces para realizar modificaciones reales que incidan positivamente en la experiencia de todos los grupos de interés en la universidad.

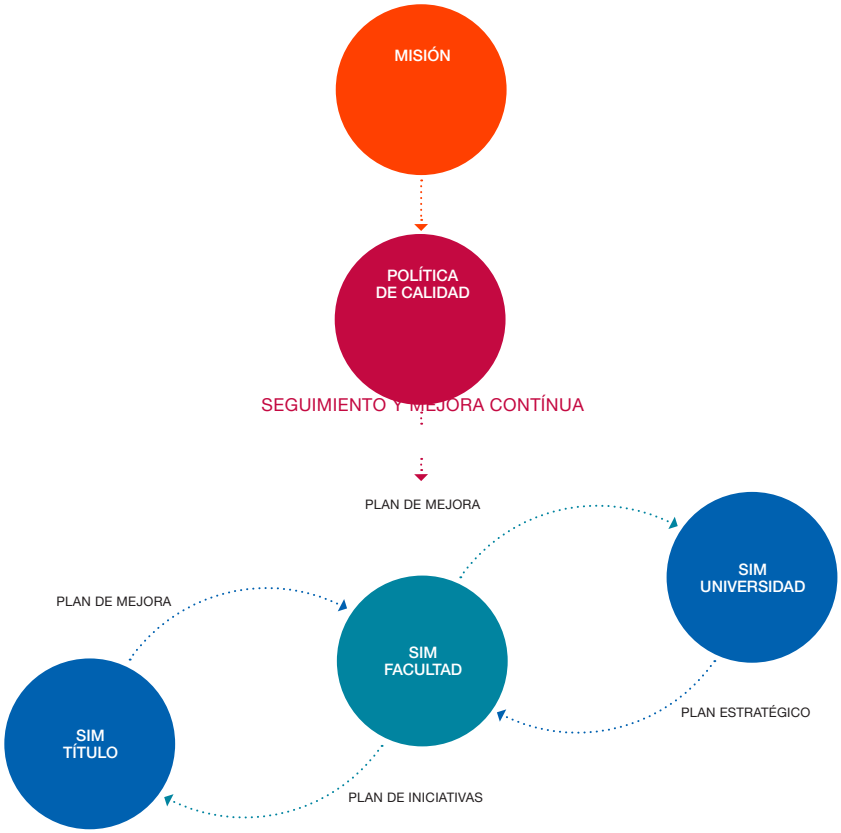


Diagrama de Aprendizaje y Mejora Continua en la UAX.

Esta forma de trabajo ayuda a definir una estrategia organizativa circular que permite la difusión, conocimiento y correcta planificación de los objetivos de calidad en los diferentes niveles organizativos a través de los planes de acción. Para asegurar el despliegue de la mejora continua en ambos sentidos, a través de las comisiones SIM se identifican las acciones de mejora y se da cuenta de los resultados en las reuniones en las subsiguientes comisiones, tanto a nivel de título, como de Centro y de Universidad. De esta manera, se asegura que el despliegue de los objetivos de calidad se lleva a cabo a través de las diferentes unidades organizativas, y que, además, se hace partícipe a cada área/título en la mejora continua de la Universidad.

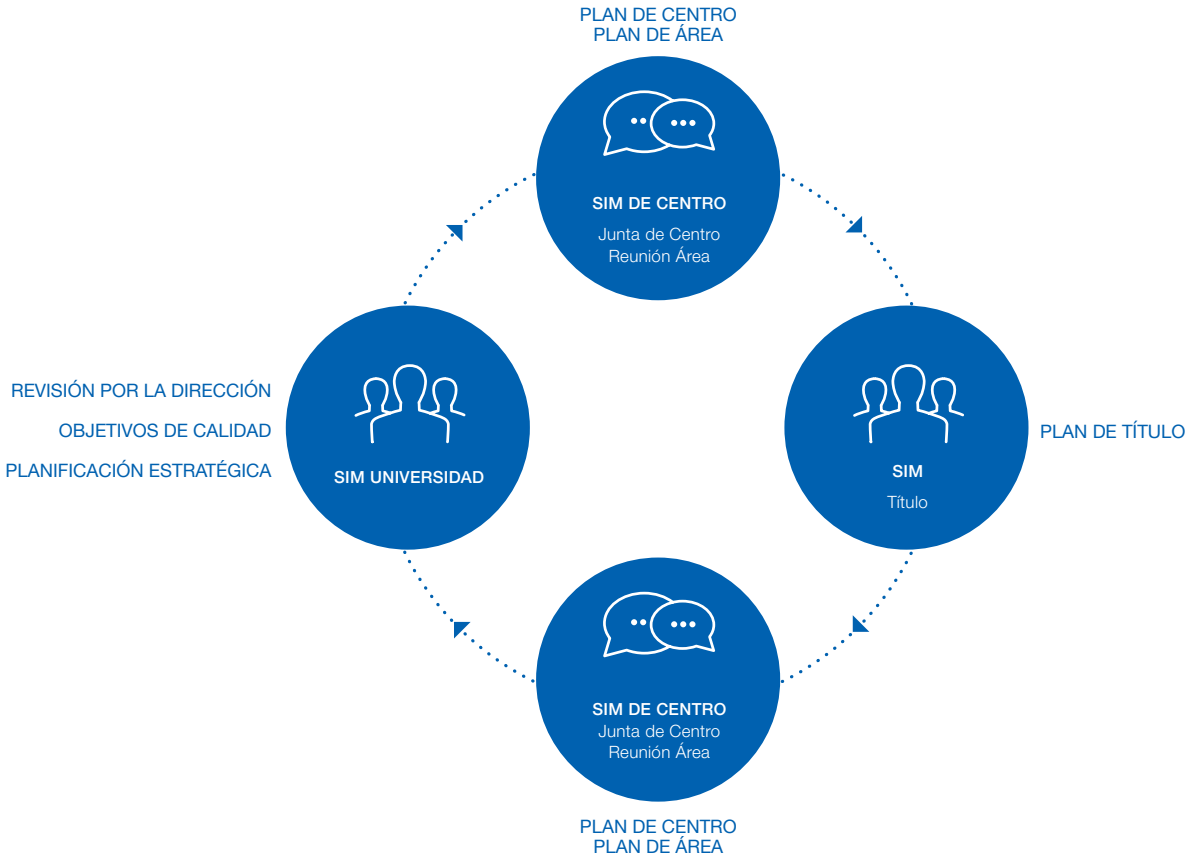


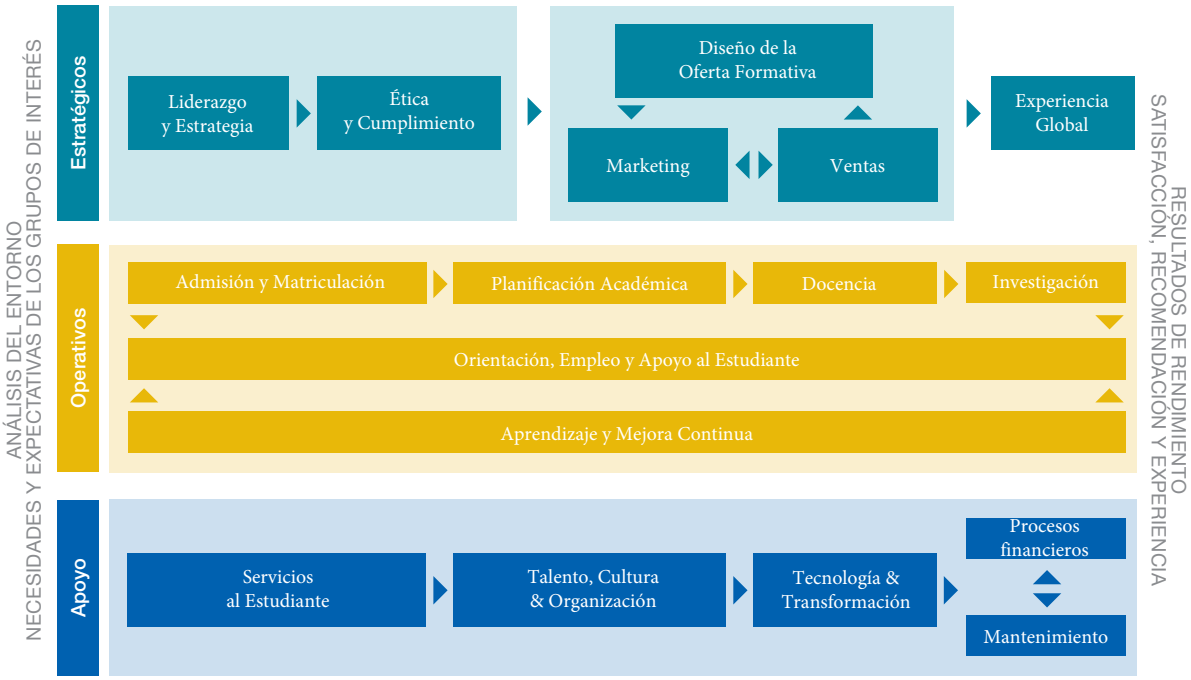
Diagrama Objetivos de Calidad – definición y seguimiento.

El compromiso en materia de calidad es asumido por la Dirección de la UAX, delegando en los miembros de las comisiones SIM y en los responsables de los procesos, las funciones de supervisión y control, de tal forma que se asegura la implantación y eficacia del SIUAX.

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 sea eficaz.

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.

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.

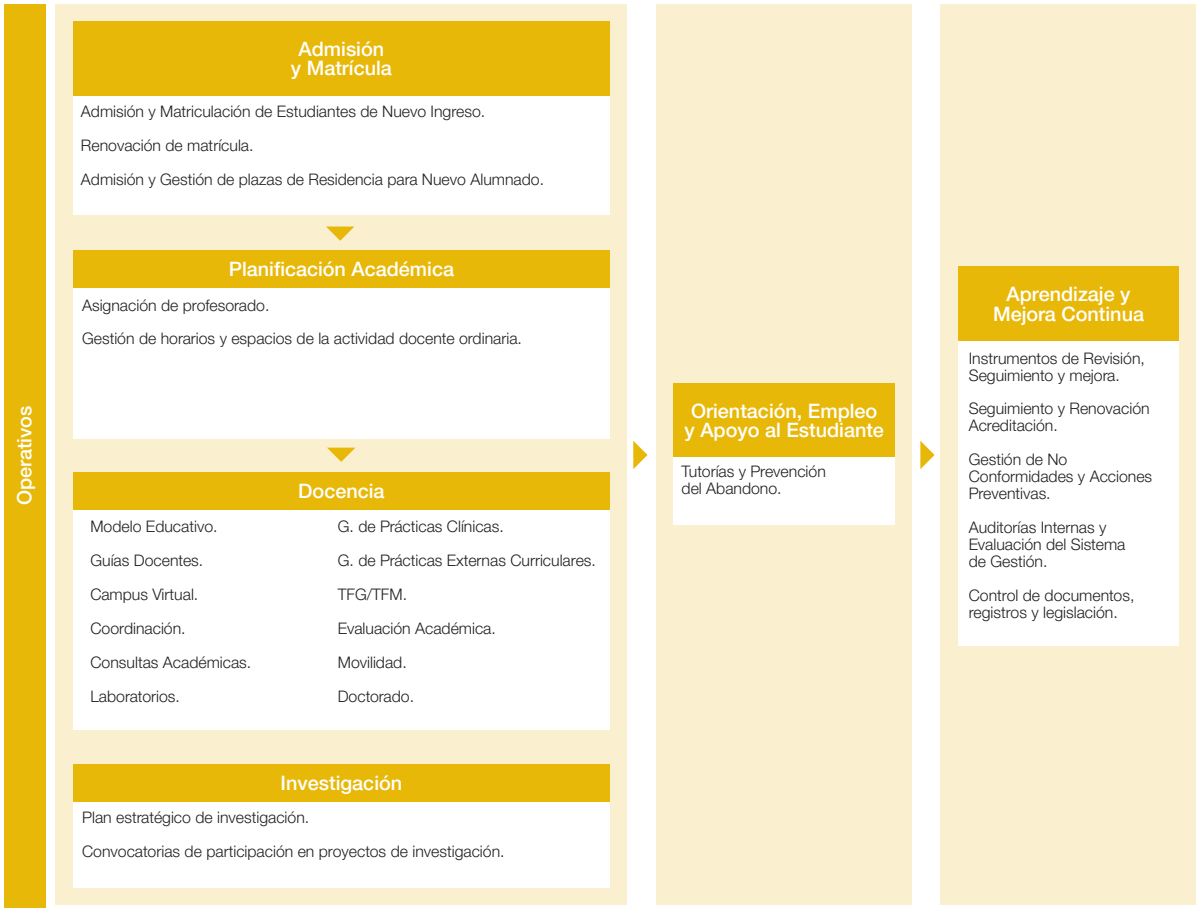
PROCESOS OPERATIVOS

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 O APOYO

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.







Mapa de procesos de 2º nivel: Procesos.

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.

Los Procesos de la UAX

PROCESOS ESTRATÉGICOS

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

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

Los procesos estratégicos se subdividen en:

- PROCESOS DE SOPORTE: Facilitan el despliegue de la visión y la misión de la institución, y establecen la estrategia dirigiéndola a la creación de valor.
- DE EVALUACIÓN O MEJORA: 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.
- Marketing.
- Ventas.
- Diseño de la oferta Formativa.
- Experiencia Global.

En el marco de los macroprocesos existe uno que cobra especial relevancia en la gestión estratégica de la universidad, que es el de “Experiencia Global”, mediante el cual los procesos estratégicos definidos aúnan planificación y métrica, adquiriendo así protagonismo tanto la innovación previa a la planificación como el despliegue táctico posterior. De esta manera, el proceso de “Experiencia Global” proporciona indicadores para conocer, evaluar, planificar y mejorar aspectos fundamentales en base a la percepción por parte de los grupos de interés.

Todos estos procesos estratégicos se documentan en sus correspondientes fichas de procesos.

PROCESOS OPERATIVOS O CLAVES

Los procesos operativos recogen todas las actividades que la organización lleva a cabo para prestar el servicio de formación universitaria, considerando el entorno y cumpliendo las expectativas y necesidades de los grupos de interés y los requisitos normativos. El desarrollo de estos procesos de manera eficiente y conforme a los criterios de calidad definidos, permiten lograr los resultados de rendimiento y satisfacción de los grupos de interés, deseados.

Los procesos operativos permiten optimizar el funcionamiento interno de la organización, una de sus características es la actualización y adaptación constantes, en base a un proceso continuo de mejora. Es habitual que el resultado final de algunos procesos termine siendo la entrada de otros procesos, retroalimentándose sucesivamente.

Los macroprocesos operativos del SIUAX contemplan el "viaje del estudiante en la Universidad", desde que se matricula hasta que egresa, y están directamente relacionados con el flujo de valor de la universidad, que es la formación universitaria de excelencia. Estos procesos son:

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

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.

Facultad de Veterinaria

Facultad de Odontología

Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

Facultad de Ciencias de la Educación

Facultad de Business & Tech

Escuela de Ingeniería, Arquitectura y Diseño

Facultad de Música y Artes Escénicas (FMAE)

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

PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo son aquellos cuyo propósito es asegurar el funcionamiento de los procesos operativos, que son los que aportan valor directamente a los grupos de interés internos, y por lo tanto, indirectamente a los externos.

Los procesos de apoyo aseguran la disponibilidad de los recursos, garantizan la calidad de los suministros de 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.

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 aportando los procesos que sustentan el "viaje del estudiante" en la universidad. 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 de admisión y matrícula y de 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 idóneos 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 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. La formación es evaluada por quien la recibe, y así conocer la satisfacción con la misma y evaluar su eficacia.

Existe un 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 dimensión menor, 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, tanto de 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.



Anexos

El Sistema de Calidad de la UAX abarca toda la institución y toma como referencia diferentes modelos de calidad. Por este motivo se incluyen aquí las tablas de relación donde se especifican los criterios de cada referente y la documentación asociada del Sistema de Calidad.

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

	REQUISITOS DE LA NORMA UNE EN ISO 9001:2015						
MACROPROCESOS SIUAX	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.

Relación Directrices y Criterios del Modelo SISCAL, Madrid+d versus SIUAX

	DIRECTRICES Y CRITERIOS DEL MODELO SISCAL								
MACROPROCESOS SIUAX	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
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					√				

C1: Política de aseguramiento de la calidad.
C2: Oferta formativa.
C3: Gestión de los programas formativos.
C4: Personal docente.
C5: Recursos materiales, servicios y de apoyo.
C6: Resultados.
C7: Información pública, transparencia y rendición de cuentas.
C8: I+D+i y transferencia del conocimiento.
C9: Organización de la Mejora continua.

Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) versus Macropocesos SIUAX

	CRITERIOS Y DIRECTRICES ESG							
MACROPROCESOS SIUAX	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
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					√			

C1: Política de aseguramiento de calidad.
C2: Diseño y aprobación de programas.
C3: Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante.
C4: Admisión, revolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes.
C5: Personal docente.
C6: Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes.
C7: Gestión de la información.
C8: Información pública.

Relación de las partes interesadas con los procesos del SIUAX

	PE01	PE02	PE03	PE04	PE05	PE06	PO01	PO02	PO03	PO04	PO05	PO06	PA01	PA02	PA03	PA04	PA05
PDI				√		√		√	√	√		√		√	√		√
PAS						√						√		√			√
RECTORADO						√		√		√	√	√					
JEFES DE ESTUDIOS / DECANATO					√			√	√			√	√	√			
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN						√				√						√	
CONSEJO EJECUTIVO	√	√	√	√		√											
ESTUDIANTES POTENCIALES				√	√	√	√						√				
ESTUDIANTES	√		√	√		√	√	√	√	√	√	√	√			√	√
EGRESADOS						√			√								
FAMILIAS						√					√		√				
EMPRESAS			√						√								
ADMINISTRACIÓN			√														
PROVEEDORES																√	
SECRETARÍA									√								
CALIDAD												√					
FACTURACIÓN													√			√	
TALENTO CULTURA Y ORGANIZACIÓN								√									
SERVICIOS DE APOYO A LAS FAMILIAS Y ESTUDIANTES									√								
PLANIFICACIÓN								√					√				
TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN								√									
SOCIEDAD														√			
UNIV. INTERNACIONALES									√								

PE01: Liderazgo y estrategia.
PE02: Ética y cumplimiento.
PE03: Diseño de la oferta formativa.
PE04: Marketing y comunicación externa.
PE05: Ventas.
PE06: Experiencia global.

PO01: Admisión y matriculación.
PO02: Planificación.
PO03: Docencia.
PO04: Investigación y transferencia del conocimiento.
PO05: Orientación, empleo y atención al estudiante.
PO06: Aprendizaje y Mejora Continua.

PA01: Servicios al estudiante.
PA02: Talento, Cultura y Organización.
PA03: Tecnología. Oficina de gestión de proyectos.
PA04: Finanzas.
PA05: Mantenimiento.

Revisiones del Manual de Calidad

FECHA	MODIFICACIONES	RESPONSABLE	REVISADO	APROBADO
08.01.0	Versión inicial	Director UTC	Director UTC	Presidente
19.04.04	Actualización capítulo 5	Director UTC	Director UTC	Presidente
31.05.04	Cambios por auditoría de certificación	Director UTC	Director UTC	Presidente
22.11.04	Actualización capítulo 5	Director UTC	Director UTC	Presidente
05/04/05	Actualizado organigrama, mapa de procesos	Director UTC	Director UTC	Comité de Calidad
16/02/09	Adaptación a la norma ISO 9001:2008	Director UTC	Director UTC	Presidente
30.01.17	Adaptación a la norma ISO 9001, edición de 2015	Director UTC	Director UTC	Presidente
24.02.23	Adaptación a los ESG y SISCAL y al nuevo contexto de la organización	Resp. Calidad	VR Estudios y Calidad	Consejero Delegado
02.02.24	Introducción de los criterios y directrices SISCAL	Resp. Calidad	VR Estudios y Calidad	Comité de Calidad
06.05.25	Reorganización de los procesos Revisión de varios procesos, tanto su denominación como contenido Actualización modelo de gobernanza	Resp. Calidad	VR Estudios y Calidad	Comité de Calidad




UAX