



MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD

CENTROS DE GRADO, MÁSTER Y FORMACIÓN PERMANENTE
M-SAIC-GM

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre: Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad		
Código: M-SAIC-GM	Revisión: 5	Fecha: 17/07/2025
Descripción: El presente documento es el manual marco que la Universidad Europea del Atlántico diseña según las directrices del programa AUDIT de reconocimiento de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad. En este Manual, se definen las características generales del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la Universidad Europea del Atlántico para sus centros de impartición de titulaciones de grado, máster universitario y formación permanente, y en que se desarrollan los requisitos, alcance y documentación utilizada.		
Propietario: Rectorado		

RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
A	25/11/2013	Borrador inicial	Todas
00	24/04/2014	Añadidos procedimientos P06-SP02, P06-SP03 y P06- SP04 al SGIC, y las responsabilidades del mismo	13, 21, 22, 23, 24 y 25
01	08/05/2015	Modificados apartados de política y objetivos de calidad, actualizado definición de formatos del SGIC, externalización de listado de Títulos Oficiales de Grado y Postgrado (disponible en web), actualizadas denominaciones SGIC y departamentos de la Universidad, modificación denominación P03/SP02 y P06/SP01, creación P03/SP08, incluido Comité de Calidad del Título en Responsabilidades en el SGIC	4, 6, 11-15, 17-19, 24-25
02	17/09/2018	Inicio trámites AUDIT, actualización Matriz de Procesos, concreción de la composición de la Comisión de Calidad de Título y actualización de responsabilidades del Gabinete de Calidad y Estudios, inclusión Consejo Rector	5, 12, 14, 20-24
03	01/02/2019	Corrección de erratas y actualización de nombres de procesos para coherencia del SGIC para auditoría de diseño (AUDIT)	Todas
04	01/04/2019	Incluida estructura de los subprocesos, incluida información sobre el modo de participación de los grupos de interés en los diferentes subprocesos (correcciones AUDIT)	12, 20

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
05	17/07/2025	Revisión completa del Manual, sustitución formal de la denominación SGIC por SAIC. Reestructuración del índice y contenidos, alineación con Modelo AUDIT 2024 para asegurar coherencia con nuevas directrices. Modificación del alcance a titulaciones de Grado, Máster Universitario y Formación Permanente (la Escuela de Doctorado dispondrá de su propio SAIC). Diseño restringido del SAIC conforme al modelo, centrando la gestión en los criterios 1, 2, 3, 4, 5, 9 y 10, y excluyendo los criterios 6, 7 y 8 al carecer los centros de aplicación de este SAIC de responsabilidad directa sobre dichos procesos transversales. Integración descentralizada de la matriz DEPI y la relación con otros subprocesos a nivel de procedimientos, a fin de optimizar las necesidades de modificación de este manual, permitiendo una gestión más ágil y contextualizada de la documentación.	Todos

Índice

I. Fundamentos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad	5
1. Necesidad de un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad	5
2. Presentación de la Universidad	5
3. Política y Objetivos de Calidad	6
4. Orientación a los grupos de interés	6
5. Marco de referencia y programas externos	7
6. Principios rectores del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad	7
II. Diseño y estructura del sistema	8
7. Alcance del SAIC y exclusiones	8
8. Compromiso institucional con el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad	8
9. Organización y Responsabilidades	9
9.1. Nivel Institucional	9
9.2. Nivel de Centros y Facultades	10
9.3. Participación transversal	10
9.4. Estructura SAIC	11
III. Funcionamiento operativo del sistema	12
10. Funcionamiento general del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad	12
11. Estructura documental del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad	12
12. Procesos y Procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad	13
12.1. Procesos Estratégicos y Operativos del SAIC	14
13. Fases de diseño, implantación y certificación	15
14. Relación con la mejora continua y evaluación externa	15

I. Fundamentos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

1. Necesidad de un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

El compromiso con la mejora continua y la calidad en la educación superior impulsa a la Universidad Europea del Atlántico a estructurar y desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de su misión institucional. Este sistema tiene por objeto asegurar la adecuada planificación, ejecución, revisión y mejora de todas las actividades relacionadas con la formación universitaria.

El Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) representa el marco organizativo y operativo que permite integrar procesos, recursos y procedimientos de manera estructurada, asegurando una gestión eficaz orientada a la satisfacción de los grupos de interés y al logro de los objetivos estratégicos de la institución.

El presente Manual (M-SAIC-GM) constituye el documento marco que orienta y articula el conjunto de procesos y procedimientos destinados al aseguramiento de la calidad en la Universidad Europea del Atlántico en los centros donde se imparten titulaciones de Grado, Máster Universitario o títulos de Formación Permanente.

A efectos de identificación y control documental, todos los procesos y procedimientos referenciados en el presente Manual corresponden al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de Centros de Grado, Máster y Formación Permanente (cuyos documentos están codificados bajo la serie SAIC-GM), distinguiéndose así del sistema específico de la Escuela de Doctorado.

El diseño y desarrollo del SAIC se fundamenta en las directrices y criterios de referencia para el aseguramiento de la calidad en el ámbito universitario, así como en el marco legal vigente aplicable a las instituciones de educación superior. Dicho marco es objeto de seguimiento y actualización continua a través del procedimiento P07/SP02 "Gestión de los Requerimientos Legales".

2. Presentación de la Universidad

La Universidad Europea del Atlántico es una institución de educación superior con personalidad jurídica propia y forma de fundación, sin ánimo de lucro, que desarrolla su actividad a través de la docencia, la investigación, la transferencia de conocimiento y la proyección social. Su oferta académica incluye títulos propios, títulos oficiales de grado, posgrado y programas de doctorado en las áreas de Ciencias de la Salud, Ingenierías, Ciencias Sociales, Humanidades y Ciencias de la Información.

Los estudios oficiales impartidos están organizados en tres facultades o escuelas para estudios de nivel de grado y un Centro de Posgrado para los másteres universitarios, y se caracterizan por su orientación práctica, su enfoque internacional, su compromiso con el aprendizaje de idiomas, la integración de competencias transversales, y la colaboración estrecha con el tejido empresarial.

Los estudios de formación permanente, o títulos propios, se centralizan en un centro específico para títulos propios, que depende directamente de Secretaría General.

Este SAIC se aplica de forma integral en todos los centros de la Universidad y sobre todas las titulaciones impartidas a nivel de grado, máster universitario y formación permanente. Las especificidades organizativas y académicas de cada centro son atendidas dentro del propio sistema mediante mecanismos de coordinación y participación.

Por su parte, los programas de doctorado dependen de la Escuela de Doctorado de la Universidad Europea del Atlántico, y disponen de un SAIC específico, adaptado a los procesos de acreditación de las escuelas de doctorado.

3. Política y Objetivos de Calidad

La Universidad define su política de calidad como la expresión institucional del compromiso con el aseguramiento y mejora continua de todas sus actividades formativas. Esta política se concreta en objetivos específicos orientados a:

- Garantizar la calidad de las titulaciones impartidas.
- Promover la participación de los grupos de interés en los procesos de mejora.
- Establecer mecanismos eficaces de evaluación y revisión de resultados.
- Asegurar la transparencia y rendición de cuentas ante la sociedad.

La política y los objetivos de calidad son revisados periódicamente a través del procedimiento P01/SP01 “Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad”, donde se definen los mecanismos de actualización, aprobación y difusión institucional.

La política de calidad en vigor se publica en la página web, en la URL del Gabinete de Calidad y Estudios, quedando siempre a disposición pública de los grupos de interés:

<https://www.uneatlantico.es/universidad/servicios-universitarios/gabinete-calidad-y-estudios>

4. Orientación a los grupos de interés

El SAIC está diseñado para responder a las necesidades, expectativas y niveles de participación de los diferentes grupos de interés, definidos como aquellas personas o entidades que se ven afectadas o tienen interés legítimo en las actividades universitarias. Entre ellos se encuentran:

- Estudiantes y futuros estudiantes
- Personal académico e investigador
- Personal de administración y servicios
- Órganos de gobierno y coordinación académica
- Egresados
- Empleadores
- Administraciones públicas
- Sociedad en general

La identificación y análisis de estos grupos y sus intereses se realiza de forma continua, y se integra como principio transversal en todos los procesos del SAIC. La participación de los grupos de interés se asegura mediante encuestas, representación institucional, comisiones mixtas, y mecanismos de consulta definidos en los distintos procedimientos.

5. Marco de referencia y programas externos

El diseño, implantación y mejora continua del SAIC se fundamenta en los criterios y directrices establecidos a nivel europeo para el aseguramiento interno de la calidad en las instituciones de educación superior, así como en el marco legal vigente que regula las enseñanzas universitarias y su evaluación externa.

Como parte de su compromiso institucional, la Universidad participa en programas de evaluación, seguimiento y certificación impulsados por agencias externas, entre los que destacan:

- **Programa AUDIT**, orientado al diseño y certificación de sistemas de aseguramiento interno de calidad.
- **Programa VERIFICA**, para la evaluación de propuestas de títulos universitarios oficiales.
- **Programa DOCENTIA**, destinado a la evaluación y desarrollo del profesorado universitario.
- **Programa ACREDITA**, para la evaluación periódica de titulaciones oficiales.
- **Acreditación institucional**, que reconoce la implantación efectiva de sistemas de calidad a nivel de centro.

La alineación con estos programas permite asegurar la coherencia entre el modelo de calidad institucional y los estándares de referencia aplicables, y contribuye al reconocimiento externo de la calidad de las enseñanzas impartidas.

6. Principios rectores del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

El SAIC de la Universidad Europea del Atlántico se rige por una serie de principios fundamentales que guían su diseño, aplicación y mejora continua:

- **Legalidad y adecuación normativa:** El sistema se construye y adapta conforme al marco legal vigente aplicable al ámbito universitario, cuyas disposiciones son objeto de seguimiento y análisis sistemático a través del procedimiento P07/SP02 “Gestión de los Requerimientos Legales”.
- **Transparencia y acceso a la información:** Todos los grupos de interés disponen de acceso a la documentación del SAIC y a la información pública derivada de su funcionamiento, a través de los canales establecidos en el procedimiento P07/SP01 “Gestión de la Información Universitaria”.
- **Participación:** Se fomenta la implicación activa de todos los agentes internos y externos en el desarrollo, revisión y evaluación del sistema, asegurando su representatividad y capacidad de influencia en la toma de decisiones.
- **Mejora continua:** El sistema opera en base a ciclos de revisión y mejora, apoyados en indicadores, evidencias y mecanismos de análisis, con el objetivo de incrementar su eficacia, adaptabilidad e impacto institucional.
- **Trazabilidad y documentación:** Todas las actuaciones del sistema se documentan mediante procedimientos normalizados y registros verificables, conforme al modelo documental establecido.

II. Diseño y estructura del sistema

7. Alcance del SAIC y exclusiones

El SAIC abarca todas las unidades académicas, servicios y titulaciones oficiales de nivel de grado y máster universitario, así como las titulaciones de formación permanente impartidas por la Universidad Europea del Atlántico.

Su aplicación es extensiva a todas las facultades, escuelas y centros, garantizando la homogeneidad del sistema y su adaptación a las particularidades de cada ámbito organizativo. En este sentido, el diseño de los procesos y subprocesos ha integrado las particularidades de la formación permanente para permitir que la aplicación de los procedimientos se adapte de manera sencilla y ágil a la tipología y estructura de gestión específica de cada centro.

El alcance del sistema comprende todos los procesos estratégicos, operativos y de soporte vinculados a estas enseñanzas. De acuerdo con las directrices del programa AUDIT de ANECA, la Universidad opta por un alcance de diseño restringido, centrando la definición del SAIC en los criterios 1, 2, 3, 4, 5, 9 y 10 del modelo.

Se excluyen expresamente del presente manual las siguientes dimensiones:

- Programas de Doctorado: Cuentan con un SAIC específico adaptado a las necesidades de la Escuela de Doctorado.
- Criterios 6 (I+D+i), 7 (Vinculación con el medio) y 8 (Dimensión externa): Los centros de aplicación del presente SAIC carecen de responsabilidad directa sobre los procesos vinculados a estos criterios. La gestión estratégica y operativa de estas actividades recae de forma centralizada en los órganos transversales de la Universidad (Rectorado, Secretaría General y Vicerrectorados), garantizando la especialización de este SAIC en el aseguramiento de la calidad de la formación de grado y posgrado a nivel de máster.

8. Compromiso institucional con el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

La Universidad promueve la participación de todos los agentes implicados —órganos de gobierno, facultades, servicios, estudiantes, personal docente y de administración— y fomenta una cultura de calidad compartida y sostenida en el tiempo.

La Universidad Europea del Atlántico ha asumido como uno de sus ejes estratégicos el aseguramiento de la calidad en todas sus actividades, y se compromete al diseño, desarrollo, implantación, seguimiento y mejora del SAIC como sistema articulador de este objetivo.

Este compromiso se concreta en:

- La aprobación institucional del diseño y los procedimientos del sistema.
- La asignación de responsabilidades y recursos adecuados para su implementación.
- La revisión periódica del sistema y de su documentación.
- La rendición de cuentas a los grupos de interés.
- La participación en procesos de certificación y evaluación externa.

9. Organización y Responsabilidades

La Universidad Europea del Atlántico ha definido una arquitectura funcional que garantiza la coordinación, implementación, seguimiento y mejora del sistema, asegurando la participación representativa de todos los grupos implicados. La definición detallada de esta estructura se mantiene actualizada como un registro independiente vinculado al subproceso P05/SP02 para garantizar su vigencia constante y publicado en la web de la Universidad Europea del Atlántico, en la url: <https://www.uneatlantico.es/universidad/organigrama>. La actualización del organigrama corresponde a Rectorado, y se difunde conforme a los criterios de transparencia establecidos por la Universidad.

El SAIC se apoya en una estructura funcional definida, con responsabilidades asignadas a distintos órganos de gobierno y unidades técnicas, cuyas funciones específicas se detallan en cada uno de los procedimientos del sistema.

La matriz global de responsabilidades del SAIC se encuentra integrada en cada procedimiento a través del modelo DEPI (Decide, Ejecuta, Participa, Es Informado). De este modo, la asignación de roles se gestiona de forma descentralizada y contextualizada a cada proceso.

9.1. Nivel Institucional

El nivel institucional del SAIC está representado por los principales órganos de gobierno de la Universidad, que asumen la responsabilidad estratégica de establecer, supervisar y revisar el sistema de calidad en su conjunto.

Consejo Rector: Es el máximo órgano académico, normativo y ejecutivo de la Universidad que asiste al Patronato en la ejecución de la política universitaria. Su función en calidad es establecer las líneas estratégicas, aprobar el diseño general del SAIC y la implantación o supresión de titulaciones. La composición y el resto de competencias orgánicas del Consejo Rector son las establecidas en las Normas de Organización y Funcionamiento (NOF) de la Universidad

Consejo de Gobierno: Lidera la formulación inicial de la política y objetivos de calidad de la Universidad. Aprueba las modificaciones resultantes de las revisiones periódicas realizadas por la Comisión de Calidad y promueve la creación de equipos de mejora en respuesta a los resultados obtenidos. La composición y el resto de competencias orgánicas del Consejo de Gobierno son las establecidas en las Normas de Organización y Funcionamiento (NOF) de la Universidad

Comisión de Calidad: Órgano central en la operativa del SAIC. Evalúa la eficacia del sistema, revisa periódicamente la política y objetivos de calidad, coordina el análisis de resultados de los procedimientos y promueve planes de mejora institucional. Es responsable de garantizar la coherencia y eficacia del SAIC a lo largo del tiempo. Su composición mínima es Rector (presidente), Secretario General, Decanos/as y Directores/as de Centro, un representante de los estudiantes, un representante del PAS, Vicerrectores/as, el responsable del Gabinete de Calidad y Estudios y/o el Coordinador/a del SAIC. Actúa como el canal oficial donde el profesorado y los alumnos ejercen su capacidad de influencia en la toma de decisiones sobre la calidad formativa a nivel institucional.

Gabinete de Calidad y Estudios: Unidad técnica dependiente de Rectorado responsable de coordinar la implantación operativa del SAIC. Asegura la elaboración y actualización de los documentos del sistema, da soporte técnico a los órganos de calidad, coordina la recogida y análisis de datos institucionales e indicadores institucionales, y promueve la mejora continua en todos los niveles organizativos. Actúa como enlace técnico entre la Comisión de Calidad y los diferentes actores del sistema.

9.2. Nivel de Centros y Facultades

En el ámbito de las Facultades, Escuelas y Centros, el SAIC se despliega a través de liderazgos unipersonales y órganos de gestión de titulación que aseguran la agilidad y la homogeneidad del sistema en toda la Universidad.

Decanos/as y Directores/as de Centro: Son los máximos responsables de la gestión ordinaria de sus centros y ostentan la representación de los mismos. Tienen la responsabilidad directa de liderar la implantación, revisión y mejora del SAIC en cada Facultad, Escuela o Centro, verifican la planificación y seguimiento de objetivos de calidad, controlan la ejecución de acciones correctivas y preventivas, y promueven iniciativas de mejora. Presentar directamente ante la Comisión de Calidad (Institucional) los resultados del análisis de seguimiento de las titulaciones y los planes de mejora propuestos derivados.

Coordinador/a de Calidad del Título: Actúan como enlaces entre el nivel institucional y cada titulación. Se encargan de supervisar que los procedimientos relativos al título se realicen conforme a lo establecido en el SAIC, recopilan evidencias, elaboran informes de seguimiento, proponen acciones de mejora, y colaboran con Decanos/as y Directores/as para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

Comisión de Calidad del Título: Órgano colegiado fundamental para garantizar la participación transversal de los grupos de interés en la mejora continua de cada titulación oficial. Es la encargada de la revisión y mejora de cada titulación oficial. Evalúa resultados académicos, niveles de satisfacción y desempeño, proponiendo mejoras en los aspectos formativos y organizativos del título. Para asegurar una visión plural, la comisión está integrada, como mínimo, por la Coordinación de Calidad del Título, la Dirección Académica, y representantes del PDI (profesorado), PAS y Estudiantes. Actúa como el canal oficial donde el profesorado y los alumnos ejercen su capacidad de influencia en la toma de decisiones sobre la calidad formativa a nivel de titulación.

9.3. Participación transversal

El SAIC promueve la participación activa de todos los grupos de interés en los diferentes niveles del sistema. Esta participación transversal asegura que las decisiones estratégicas y operativas del sistema de calidad reflejen una visión compartida y plural.

Esta participación se articula de forma preferente a través de la representación formal en las Comisiones de Calidad del Título y la Comisión de Calidad (institucional), garantizando que estudiantes, profesorado y personal de soporte participen directamente en el análisis y propuesta de planes de mejora, habilitando el impacto real en la toma de decisiones.

Adicionalmente, la participación de los grupos de interés se complementa con mecanismos de consulta y encuestas de satisfacción a los diferentes grupos de interés implicados en el proceso de aprendizaje-enseñanza.

La diversidad de canales de participación está integrada en los procedimientos del SAIC, y garantiza una retroalimentación constante que fortalece la cultura de calidad en todos los niveles organizativos.

Los Grupos de Interés destacados son:

Estudiantes: Participan en comisiones de calidad tanto a nivel institucional como de titulación, contribuyendo con su perspectiva a la mejora de los programas y servicios. Además, se recogen sistemáticamente sus opiniones mediante encuestas y mecanismos de consulta establecidos en los procedimientos.

Egresados y empleadores: Son consultados a través de encuestas específicas y espacios de colaboración institucional para valorar la adecuación de la formación recibida y su impacto profesional, lo que permite orientar las mejoras en los planes de estudio.

Personal de administración y servicios (PAS): Su participación se articula a través de su representación en comisiones y equipos de trabajo vinculados a los procesos de gestión y soporte del SAIC.

Otros agentes externos: La Universidad mantiene líneas abiertas de colaboración con instituciones, administraciones públicas y redes académicas y científicas, que contribuyen al enriquecimiento del sistema mediante convenios, proyectos conjuntos, y participación en evaluaciones externas.

9.4. Estructura SAIC

El sistema se estructura en niveles documentales jerarquizados:

- Nivel I: Manual del SAIC.
- Nivel II: Procesos organizativos clave, estructurados según ejes temáticos, desglosados en procedimientos.
- Nivel III: Instrucciones operativas, guías y formatos.
- Nivel IV: Registros, evidencias e indicadores.

El listado de procesos y procedimientos vigentes, así como su codificación, forma parte de los registros generados en el marco del procedimiento P06/SP01 “Revisión y mejora del SAIC”.

III. Funcionamiento operativo del sistema

10. Funcionamiento general del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

El SAIC está concebido como un sistema estructurado de trabajo que organiza y documenta los procesos, procedimientos, recursos y responsabilidades necesarias para garantizar la calidad de las actividades universitarias, así como para impulsar la mejora continua.

Este sistema se basa en una estructura procesual que permite:

- La planificación, ejecución, control y revisión de las actividades.
- La participación activa de los grupos de interés.
- La integración y uso sistemático de información para la toma de decisiones.
- La transparencia en la gestión institucional y en la rendición de cuentas.

El funcionamiento del SAIC se apoya en ciclos de mejora continua y en un modelo documental diseñado para facilitar el acceso, trazabilidad, actualización y eficacia del sistema.

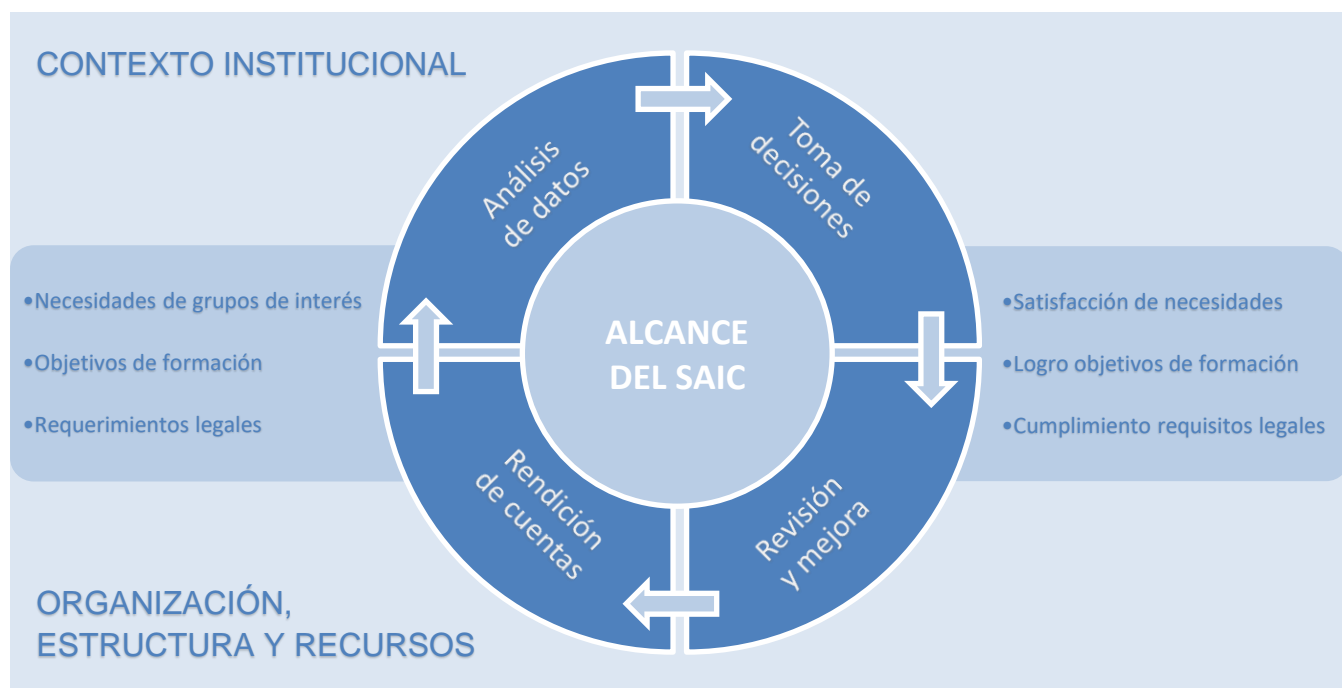


Figura 2: Esquema gráfico del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)

11. Estructura documental del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

El SAIC se organiza en diferentes niveles documentales que garantizan la jerarquía, coherencia y operatividad del sistema:

- **Nivel I – Política y Manual del SAIC:** Son los documentos marco que contienen la declaración de intenciones institucionales, el alcance, los principios y la organización general del sistema.
- **Nivel II – Procesos y Procedimientos del sistema:** Recoge la descripción de los procesos que componen el sistema de aseguramiento, alineados con los criterios de calidad institucional y el

modelo AUDIT en función de los ejes estratégicos y áreas funcionales clave. Cada proceso se desarrolla en uno o más procedimientos (subprocesos), donde se especifica la secuencia de acciones, los agentes implicados (matriz DEPI) y los indicadores asociados.

- **Nivel III – Instrucciones de trabajo, guías y formatos:** documentos complementarios que detallan actuaciones específicas o recogen estructuras normalizadas para facilitar la aplicación de los procedimientos. Se elaboran cuando es necesario para garantizar una ejecución homogénea y recogida de datos normalizada.
- **Nivel IV – Registros e indicadores:** Incluye los documentos generados durante la ejecución de los procedimientos (informes, actas, resultados, encuestas, indicadores, acuerdos, etc.) que garantizan la trazabilidad y el seguimiento del sistema.

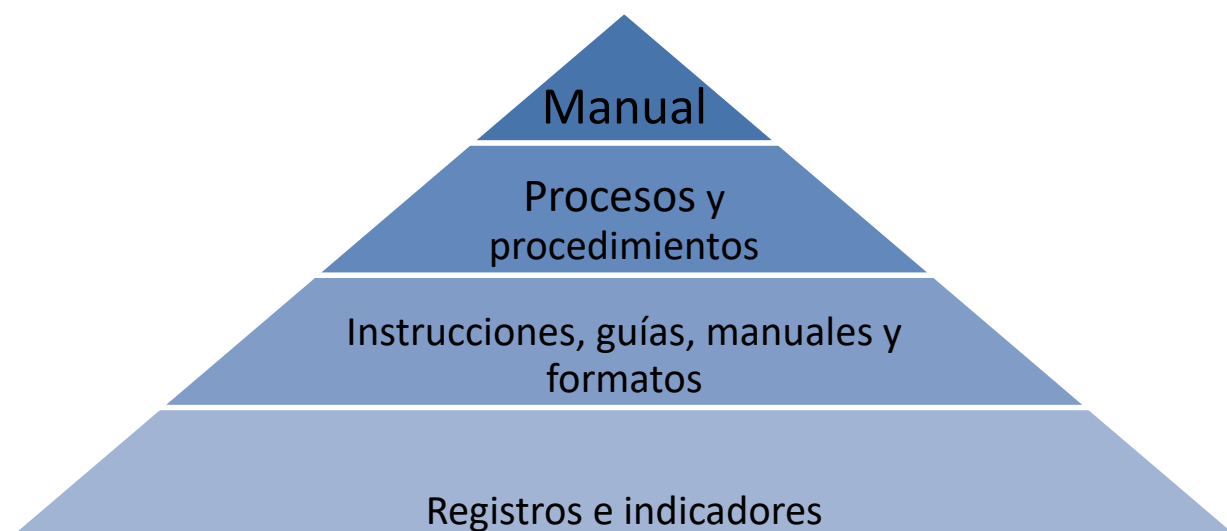


Figura 1: Estructura documental del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)

La documentación se revisa con una periodicidad de entre 1 y 3 años, o antes si se detectan necesidades específicas de mejora o ajustes al marco institucional y legal. Las propuestas de mejora del SAIC, derivadas de su seguimiento, serán tramitadas conforme al procedimiento P06/SP01 que establece el mecanismo formal de revisión, mejora y validación documental del SAIC.

El contenido de la Política, el Manual y los procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad es objeto de revisión periódica y se encuentra disponible para su consulta por parte de todos los miembros de la comunidad universitaria y grupos de interés externos.

12. Procesos y Procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

Los procesos que conforman el SAIC se estructuran en función de las áreas estratégicas que agrupan las actividades de la Universidad. Cada proceso se despliega operativamente en uno o más procedimientos (o subprocesos).

Los procedimientos constituyen la unidad operativa principal del sistema, y en ellos se recoge de forma detallada el desarrollo del subproceso correspondiente, incluyendo la definición del objeto, el alcance, la descripción paso a paso, el diagrama de flujo, los agentes implicados y la matriz de responsabilidades correspondiente (DEPI), las conexiones entre procedimientos, los indicadores de seguimiento y los registros vinculados.

Cuando es necesario para garantizar una aplicación homogénea, los procedimientos pueden complementarse con guías, instrucciones o formatos normalizados.

La relación detallada y codificada de todos los procesos, procedimientos, instrucciones, indicadores y registros se gestiona de forma dinámica mediante registros específicos a través del procedimiento P06/SP01.

Este modelo permite asegurar la trazabilidad, coherencia y eficacia en la implantación del sistema, así como la rendición de cuentas ante los grupos de interés y las agencias de evaluación externa.

12.1. Procesos Estratégicos y Operativos del SAIC

- **P01 - Política y Objetivos de Calidad:** Define el compromiso institucional con la mejora continua y la satisfacción de los grupos de interés. Establece los mecanismos para la definición, aprobación, difusión y revisión periódica de la política y los objetivos de calidad de la Universidad. Vinculado al Criterio 1 del Modelo AUDIT.
- **P02 - Garantía de Calidad de los Programas Formativos:** Regula el ciclo de vida de las titulaciones oficiales y de formación permanente. Abarca desde el diseño de la oferta y la revisión del perfil de egreso hasta la coordinación de titulaciones interuniversitarias, asegurando la mejora constante o la eventual suspensión del título. Vinculado al Criterio 2 del Modelo AUDIT.
- **P03 - Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes:** Garantiza que el aprendizaje sea el eje central del sistema. Gestiona los procesos de acceso, admisión, matriculación y orientación profesional, así como el desarrollo de la enseñanza, la movilidad, el reconocimiento de créditos y la valoración del progreso académico. Incluye la gestión de guías docentes, expedientes, expedición de títulos y el canal de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Vinculado al Criterio 3 del Modelo AUDIT.
- **P04 - Gestión del Personal:** Asegura que la captación, selección, evaluación y formación del personal docente (PDI), de apoyo (PAD) y de administración y servicios (PAS) se realice con garantías de competencia. Promueve el desarrollo profesional a través del Plan de Formación e Innovación Docente y refuerza el vínculo entre la docencia y la investigación. Vinculado al Criterio 4 del Modelo AUDIT.
- **P05 - Gestión de Recursos y Servicios:** Gestiona las infraestructuras, equipamientos y servicios de apoyo necesarios para el aprendizaje. Vela por la adecuación y mantenimiento de los recursos materiales e inmateriales y la organización institucional para facilitar el servicio a la comunidad universitaria. Vinculado al Criterio 5 del Modelo AUDIT.
- **P06 - Mantenimiento y Actualización del SAIC:** Establece los mecanismos para la revisión y mejora del propio sistema de calidad. Incluye la auditoría interna, el control documental y la recogida y análisis sistemático de resultados sobre la inserción laboral, el desempeño de los títulos y la satisfacción de todos los grupos de interés. Vinculado al Criterio 10 del Modelo AUDIT.
- **P07 – Gestión de la Información Pública:** Garantiza la publicación de información fidedigna y accesible sobre la oferta académica y sus resultados. Incluye la gestión de los requerimientos legales y el mantenimiento actualizado del marco normativo (interno y externo) en la web institucional, asegurando la transparencia y la rendición de cuentas ante la sociedad. Vinculado al Criterio 9 del Modelo AUDIT.

13. Fases de diseño, implantación y certificación

El desarrollo del SAIC en la Universidad se estructura en una secuencia de fases que permiten su definición, despliegue y evaluación:

- **Compromiso institucional inicial:** manifestación formal del compromiso mediante la aprobación del diseño y de su estructura funcional.
- **Diagnóstico:** análisis de la situación de partida y necesidades específicas de aseguramiento de calidad en la Universidad.
- **Diseño:** elaboración de nuevos procedimientos, liderado por el Gabinete de Calidad y Estudios en coordinación con las unidades responsables de su ejecución y responsables del proceso.
- **Documentación:** desarrollo y validación de los procesos, procedimientos e instrucciones.
- **Aprobación formal:** a cargo del Consejo Rector, como órgano competente para la validación institucional de los documentos del SAIC, conforme al modelo de gobernanza de la Universidad.
- **Implantación:** puesta en marcha de los procedimientos y mecanismos definidos, publicación y comunicación interna y externa.
- **Seguimiento y revisión:** verificación del funcionamiento del sistema mediante auditorías internas, evaluación de resultados y planes de mejora.
- **Certificación:** solicitud de certificación externa conforme al modelo de aseguramiento de calidad adoptado, con auditorías periódicas según el alcance definido.

Estas fases están alineadas con los criterios y orientaciones de referencia en el aseguramiento de calidad universitario, y su implementación es objeto de supervisión mediante el procedimiento P06/SP01 "Revisión y mejora del SAIC".

14. Relación con la mejora continua y evaluación externa

El SAIC tiene como objetivo último establecer una dinámica institucional de mejora continua. Esto implica:

- Identificar áreas de mejora a partir de resultados objetivos e información contrastada.
- Implantar acciones correctoras y preventivas derivadas de la ejecución de los procedimientos.
- Fomentar el aprendizaje organizativo y la innovación en los procesos formativos y de gestión.
- Asegurar la trazabilidad y transparencia de las decisiones adoptadas.
- Evaluar el impacto de las acciones mediante indicadores específicos.

La Universidad se somete además a mecanismos de evaluación externa voluntaria que aportan un reconocimiento adicional y fortalecen la confianza de los grupos de interés. Entre ellos destacan los programas de certificación de sistemas de aseguramiento promovidos por agencias evaluadoras, a los que la Universidad se adhiere en función del momento estratégico y madurez del sistema.