



Universidad  
Carlos III de Madrid

# Sistema Garantía Interna de Calidad en la **UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID** (SGIC-UC3M)

Manual diseñado en el marco de directrices  
AUDIT

Versión	Fecha	Modificaciones/Autor	
03	Diciembre 2009	<b>Vicerrectorado Calidad</b>	Fdo.: D <sup>a</sup> . Carmen Vázquez
		<b>Unidad Técnica Calidad</b>	Fdo.: D. Ricardo Camarillo



## ÍNDICE

### **VOLUMEN I**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. MODELO DEL SGIC-UC3M</b>	<b>7</b>
<b>3. RESPONSABLES DEL SGIC-UC3M</b>	<b>11</b>
<b>4. GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>15</b>
<b>5. POLÍTICA Y GARANTÍA DE CALIDAD</b>	<b>19</b>
<b>6. PROCESOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>20</b>
<b>7. MEMORIAS ANUALES DE REVISIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>8. REVISIÓN DEL SGIC-UC3M</b>	<b>34</b>
<b>9. ESTRUCTURA Y RECURSOS TÉCNICOS DE APOYO AL SISTEMA</b>	<b>37</b>
<b>10. ANEXOS DEL MANUAL</b>	<b>38</b>

### **VOLUMEN II**

- 1. Catálogo de Procesos.**
  - 2. Informe de constitución del Grupo de Trabajo de diseño del SGIC-UC3M y de los acuerdos contenidos en las actas de las reuniones de trabajo.**
  - 3. Listado de Registros.**
  - 4. Listado de Indicadores.**
  - 5. Informes sobre la constitución de otros grupos de impulso y revisión del SGIC-UC3M y los acuerdos contenidos en actas de sus reuniones de trabajo.**
  - 6. Documento: “El desarrollo en la UC3M de los criterios y directrices europeas para la garantía interna de calidad dentro de las instituciones de educación superior”.**
  - 7. Proceso de certificación de la Calidad de los Doctorados.**
- Glosario de Términos.**



## 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Carlos III de Madrid (SGIC-UC3M) establece cómo la Universidad utiliza sus órganos, reglamentos, criterios, procesos, etc. para mejorar la calidad de sus títulos, la selección y promoción de su profesorado, la planificación y el desarrollo o los resultados del aprendizaje y también cómo implica a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas. El SGIC-UC3M se desarrolla en el marco del programa **AUDIT** elaborado por ANECA y se apoya en los documentos propuestos por dicha Agencia de Calidad que ayudan al diseño, dentro de una orientación en base a las directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (**ENQA**). Estos documentos son los siguientes:

- Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Documento 01).
- Directrices para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Documento 02).
- Herramientas de diagnóstico (Documento 03).
- Guía de evaluación del diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria.

El punto de partida del Sistema de Garantía Interna de Calidad se encuentra en la capacidad institucional para hacer un seguimiento y una evaluación permanentes de los procesos, programas y actividades que se desarrollan habitualmente en su seno. La educación no es un servicio para un cliente, sino que es un proceso continuo de transformación del participante, sea estudiante, docente, investigador/a o personal de apoyo. La calidad es un proceso permanente y participativo que debe constituir una práctica común en el ambiente de trabajo.

En la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), la revisión habitual de políticas, objetivos, programas y actividades ha generado una cultura organizacional de autoevaluación permanente. La introducción de la cultura subyacente en los Sistemas de Garantía de Calidad no supone una novedad en la UC3M que mantiene acciones, desde hace tiempo, en los distintos ámbitos de su actividad. El fomento de la calidad y



la excelencia de las actividades que presta la Universidad son temas esenciales, y así se recogen como objetivo básico en sus Estatutos, en varios de sus artículos (se citan algunos de forma no exhaustiva):

- *Artículo 2: La Universidad fomentará la calidad y excelencia en sus actividades, estableciendo sistemas de control y evaluación, que podrán ser obligatorios para los miembros de la comunidad universitaria.*
- *Artículo 3: En la realización de sus actividades, la Universidad se atenderá a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, transparencia, calidad y mejor servicio a la sociedad y a los miembros de la comunidad universitaria.*
- .....
- *Artículo 134: La Universidad velará por la calidad de la enseñanza impartida y su adecuación a las necesidades de la sociedad, y asegurará el seguimiento y evaluación del personal docente y de los estudiantes con criterios adecuados.*

La Universidad Carlos III de Madrid, a través de su Comité de Calidad (Comisión delegada del Consejo de Dirección), ha mantenido una política activa de extensión de la mejora continua en los tres ámbitos principales de su actividad (Docencia, Investigación y Gestión) desde el año 1994. Como muestra de algunas de las acciones llevadas a cabo durante este período, se relaciona a continuación un pequeño resumen de las mismas:

- 21 procesos de evaluación de titulaciones.
- 100% en Menciones de Doctorados de Calidad.
- 26 procesos de evaluación de departamentos y 5 en institutos.
- 5 procesos de evaluación en Servicios y una simulación global EFQM.
- 27 equipos de mejora de procesos de gestión coordinados.
- 56 proyectos de innovación 2004-2006 lanzados en Servicios.
- 4 premios y reconocimientos externos a la calidad en la UC3M.
- Dirección por objetivos DPO en programas y Servicios (200 objetivos de media al año).



- Encuestas de evaluación docente.
- Encuestas de calidad percibida por los usuarios de los servicios universitarios.
- 30 Comisiones Académicas de titulación constituidas para el seguimiento de los grados bajo el marco SGIC-UC3M.

En varias reuniones se mantuvo como punto de análisis y debate el informe de ENQA sobre los criterios de garantía de calidad interna en las Instituciones Universitarias. Fruto de ello fue la elaboración del informe presentado al Consejo de Gobierno en noviembre de 2006 “**El desarrollo en la UC3M de los criterios y directrices europeas para la garantía interna de calidad dentro de las instituciones de educación superior**”, y que se adjunta como Anexo. Esa reflexión previa ha ayudado a la adaptación de las directrices de AUDIT para elaborar el presente **Manual SGIC-UC3M**, y la estructura del modelo en el que se apoya, que fue presentado en el Consejo de Dirección en octubre de 2007.

Para la elaboración del diseño del SGIC-UC3M se ha formado un **grupo de trabajo** integrado por personas con responsabilidad en calidad dentro de los ámbitos implicados:

- Vicerrectorado de Calidad, Infraestructura y Medio Ambiente
- Vicerrectorado de Grado
- Vicerrectorado de Postgrado
- Vicerrectorado de Estudiantes
- Responsables de la Calidad en los Centros - actuales Vicedecanos y Subdirector de Calidad
- Vicerrectora Adjunta del Campus de Colmenarejo
- Vicegerenta Académica y Directora de Servicios Académicos
- Vicegerenta en Recursos Humanos y Organización
- Director del CEAES
- Personal de la Unidad Técnica de Calidad

Los objetivos principales de dicho grupo han sido el diseño de la estructura principal del modelo, la definición de los agentes participantes en el modelo, y la formalización y el diagramado de los procesos según las directrices ENQA en el nivel 1.

El grupo de trabajo ha desarrollado su labor durante 7 reuniones en el período comprendido entre el mes de noviembre de 2007 y el mes de febrero de 2008, según estaba previsto en la Planificación presentada al Consejo de Dirección y que se detalla en la Figura 1.

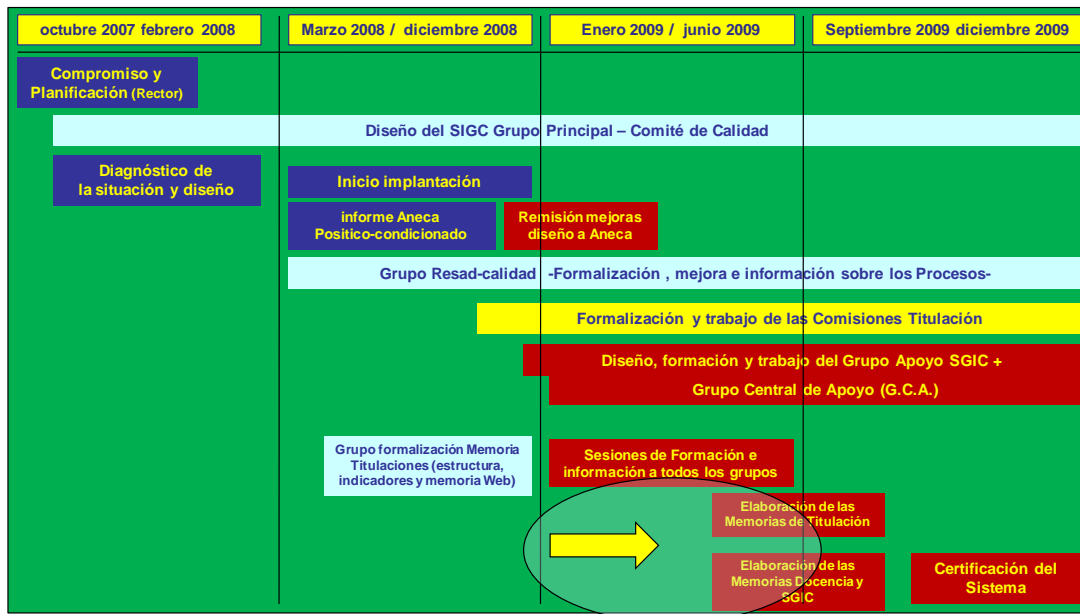


Figura 1. Planificación de la convocatoria de ANECA (de 2007 a 2009).



## 2. MODELO DEL SGIC-UC3M

La Universidad Carlos III de Madrid desarrolla sus enseñanzas de grado, y primer y segundo ciclo, a través de sus centros, que en la actualidad son la Escuela Politécnica Superior, la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, y la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación. Además, la Universidad cuenta con el Centro de Ampliación de Estudios (CEAES) que se encarga de la gestión de los programas de másteres, programas de doctorado y cursos de especialización.

El modelo de SGIC propuesto se basa en que la Universidad, además de seguir utilizando los instrumentos de Dirección actuales, entre los que se encuentran los Contratos Programa con los Departamentos, confeccionará anualmente, **a través del Comité de Calidad**, una **Memoria Académica** que recoja el seguimiento y la revisión de los compromisos anuales de calidad y resuma de forma homologada las Memorias Académicas presentadas por los Centros a través de sus respectivos Responsables de Calidad. Estas Memorias, a su vez, integrarán las Memorias de Titulación (Grado y Postgrado), que deberán ser confeccionadas por los Directores de Titulación. Las Memorias de titulación deberán incluir las propuestas de mejora que se consideren oportunas. El contenido de la Memoria de Titulación y su estructura se describe en el capítulo 7.

Es decir, se confeccionará un resumen institucional, tras la elaboración de la Memoria Académica Anual de cada Centro, a partir de las Memorias que anualmente presenten los Directores de Titulación y del análisis de los resultados alcanzados en los Contratos Programa con los Departamentos. La estructura descrita se presenta esquemáticamente en la Figura 2.

Las Memorias serán remitidas a los Órganos oportunos para su revisión por las Juntas de Facultades y Escuela y el CEAES, su aprobación en el Consejo de Gobierno y su remisión al Consejo Social.

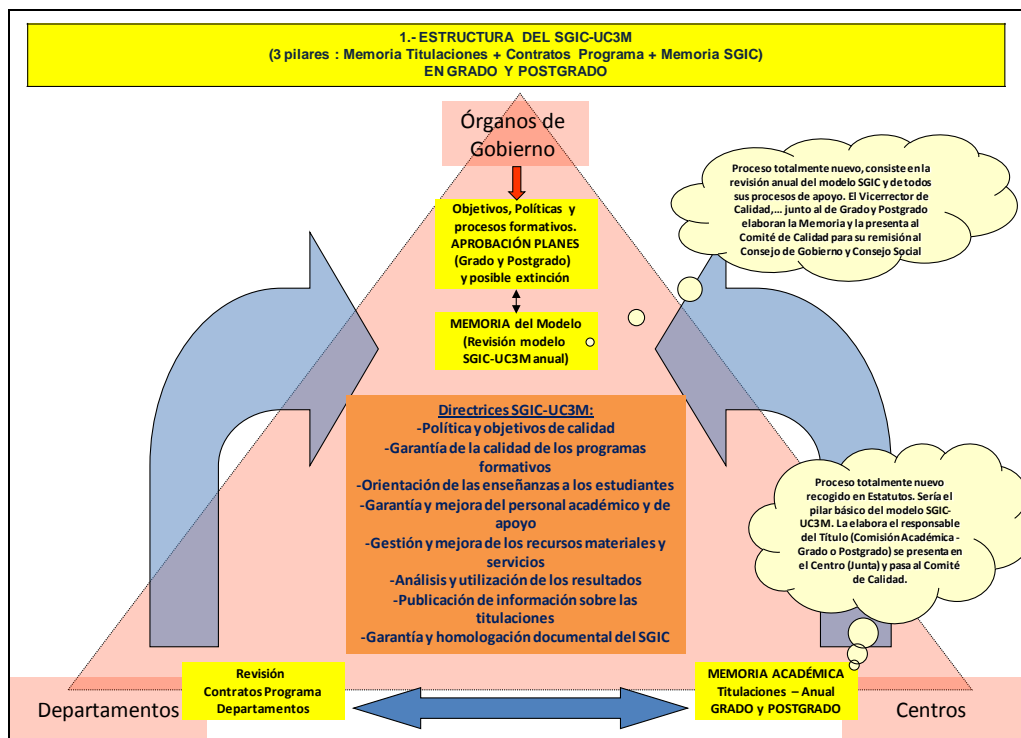


Figura 2. Estructura del modelo propuesto.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad propuesto, SGIC-UC3M, está basado en los siguientes principios y compromisos:

- Integra la política de calidad, órganos competentes en materia de calidad y directrices generales a cumplir por la Universidad.
- La estrategia, política y procedimientos de mejora continua y para la garantía de calidad en la Universidad Carlos III de Madrid, se desarrolla y desarrollará dentro del marco de legalidad y seguridad jurídica que regula la formación universitaria.
- Contempla el seguimiento de los procesos, la evaluación y la mejora continua.
- Incluye los criterios, métodos de evaluación a seguir y los cuadros de mando como sistema de indicadores para la adecuada gestión de la calidad en nuestra Universidad, según los distintos niveles de responsabilidad.
- Cada proceso debe ser ampliamente participativo en todos los niveles y contar con el compromiso de los agentes implicados.
- Debe obtenerse información fiable, que sea la indispensable evitando el exceso.





- Se deben evaluar los sistemas institucionales de apoyo desde la perspectiva de su contribución al ámbito del proceso de enseñanza; instrumentos usados, procesos, procedimientos, satisfacción de los usuarios y calidad del servicio.
- La definición y revisión de procesos se apoyará en guías, protocolos y formularios específicos para la recogida de información sobre la calidad de los procesos.

El SGIC-UC3M describe los procesos básicos y propone una **Memoria Anual del Sistema** que refleje el resultado del análisis sistemático y periódico para la mejora de los procesos y las acciones necesarias para lograr evaluar los niveles de calidad y acciones de mejora. La Memoria del SGIC supone la **revisión anual del propio sistema** con la incorporación de las mejoras que su uso aconseje, tanto del diseño del modelo como de los procesos que lo integran. El capítulo 8 de este manual está dedicado a la revisión del sistema. En la elaboración del diseño del SGIC-UC3M, como se puede apreciar por las acciones realizadas desde 1994, se han tomado en consideración los sistemas de garantía de calidad presentes en la actualidad en las universidades españolas, derivados en buena medida de los programas de evaluación orientados a la mejora, realizados en la última década, así como las directrices del Ministerio de Ciencia y Tecnología, y los criterios y directrices europeas en materia de garantía de calidad, canalizados a través de la ANECA.



### 3. RESPONSABLES DEL SGIC-UC3M

En el ámbito general y según los Estatutos de la Universidad y la estructura actual organizativa, la Universidad cuenta con los Órganos para la toma de decisiones que se relacionan en la Tabla 1.

La gestión de la calidad está liderada por la Dirección de la Universidad, de los Centros, de los Departamentos y de los Servicios, con la ayuda de sus responsables, Comisiones o Unidades de Calidad.

En los siguientes apartados se describe el papel que juega cada uno de los órganos en la gestión de la calidad, distinguiendo la calidad a nivel de Universidad y la calidad a nivel de Centros.

**Tabla 1. Órganos de Gobierno de la Universidad Carlos III de Madrid.**

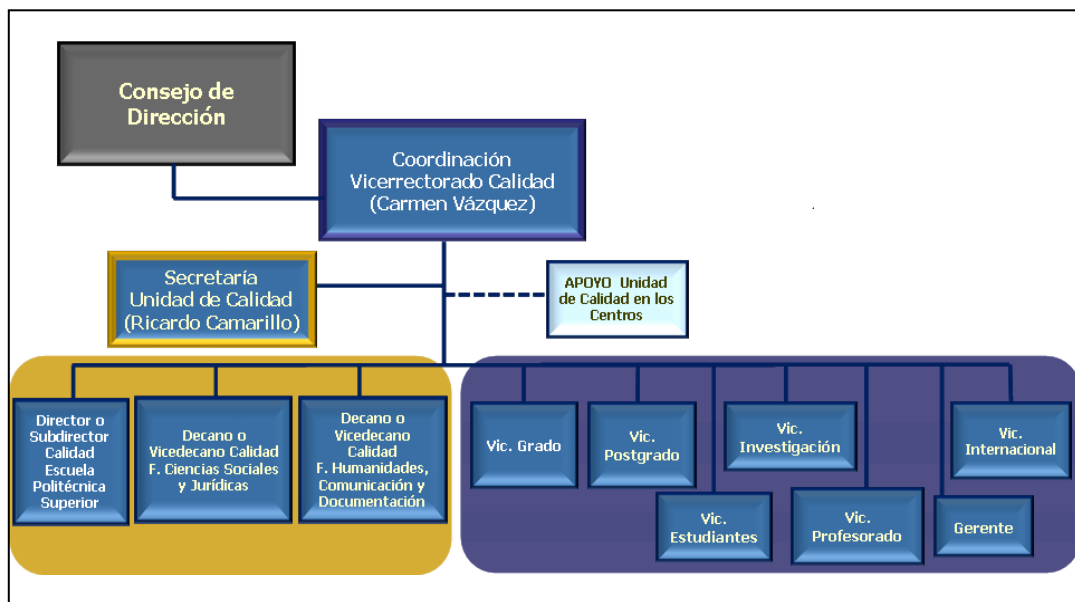
<b>Órganos Generales :</b>	
Unipersonales	Rector, Vicerrectores, Secretario General y Gerente.
Colegiados	Claustro Universitario, Consejo de Gobierno, Consejo de Dirección y Junta Consultiva.
<b>Órganos de las Facultades y la Escuela:</b>	
Unipersonales	Decano o Director, Vicedecanos o Subdirectores y Secretario.
Colegiados	Junta de Facultad o Escuela.
<b>Órganos de los Departamentos :</b>	
Unipersonales	Director, Subdirector y Secretario.
Colegiados	Consejo de Departamento.
<b>Otros Órganos de Representación :</b>	
Consejo Social, Defensor Universitario y Delegación de Estudiantes.	

### 3.1. Gestión de la calidad de la Universidad

En la actualidad existe dentro de la Universidad una amplia estructura de apoyo al SGIC:

- El **Consejo de Dirección**, formado por el Rector, los Vicerrectores, el Secretario General y el Gerente, asiste al Rector en la ejecución de la política de la Universidad, incluyendo la política de calidad. Este Consejo de Dirección se amplía periódicamente con los Directores de los Centros que asesoran en temas docentes y de calidad. El Consejo de Dirección asume el liderazgo de todo el proceso de garantía de la calidad.
- El **Comité de Calidad**, como órgano delegado del Consejo de Dirección. Coordinado por el Vicerrectorado de Calidad y con la participación de los Centros, analiza los temas relacionados con la política de la calidad universitaria y propone las directrices y las acciones en materia de calidad, relacionándolas con las actuaciones previstas en los objetivos anuales de calidad. Su composición actual se muestra en la Figura 3.

Figura 3. Composición actual del Comité de Calidad.



- Un Vicerrector con competencias en temas de calidad a nivel global, que actúa por delegación del Rector y que es responsable de elaborar y elevar a aprobación de los Órganos de Gobierno: el Manual del SGIC, los objetivos de



calidad, la Memoria del SGIC y el Plan de Mejoras (definidos en la documentación del SGIC); además de velar por el cumplimiento de lo dispuesto y porque se sigan las directrices de calidad establecidas.

- El **Consejo de Gobierno**, como Órgano de Gobierno responsable de la aprobación del SGIC-UC3M, de una Memoria Académica y de un Plan de Mejoras anual (definidos en la documentación del SGIC).
- El **Consejo Social**, que efectúa posibles iniciativas en materia de calidad previstas en el art. 9 de su Reglamento y supervisa la actividad de la Universidad en esta materia, en general, y de los Servicios en particular.

### 3.2. Gestión de la calidad de los Centros

Todos los **Centros** de la Universidad Carlos III de Madrid cuentan con los siguientes órganos responsables de calidad específicos, según se definen en sus Estatutos:

- La **Junta de Facultad o Escuela** y la **Comisión del CEAES** son las responsables de la participación en la aplicación y difusión en el Centro de todo lo relativo a la materia, así como de revisar la Memoria Académica del Centro incluyendo las propuestas de mejoras.
- El/la **Vicedecano/a o Subdirector/a de Calidad** del Centro, como responsable de elaborar el Informe Anual de Memorias Académicas y la propuesta de Planes de Mejora, pautas para la aplicación y difusión en el Centro de todo lo relativo a la materia. Asimismo debe velar por el cumplimiento de lo dispuesto y por que se sigan las normas de calidad establecidas.
- El **Decano o Director** del Centro preside la Junta de Facultad o Escuela. Es el responsable de presentar a la Junta el Informe Anual de Memorias Académicas y la propuesta de Planes de Mejora.

Cada **Departamento** cuenta con los órganos responsables de calidad:



- El **Consejo de Departamento**. Según los Estatutos, cuenta, entre otras responsabilidades, con la de supervisar la calidad de la docencia que imparten sus miembros.
- El **Director de Departamento**, como órgano unipersonal de administración del Departamento. Coordina las actividades propias del mismo, promueve y difunde actuaciones de mejora de la calidad en el Departamento.

Además, cada **Titulación** cuenta con los órganos responsables de calidad específicos:

- La **Comisión Académica de Titulación**, que hace el seguimiento, analiza, revisa, evalúa la calidad de la titulación, y las necesidades de mejora, y aprueba la Memoria Académica de Titulación. Estas comisiones están formadas por el Director de la Titulación, que preside sus reuniones, y representantes de los Departamentos que imparten docencia en la titulación y los alumnos.
- El **Director de Titulación** vigila la calidad docente de la titulación que le corresponde. Es el responsable de elaborar la Memoria Académica y la propuesta de Planes de Mejora, pautas para la aplicación y difusión en la Titulación de todo lo relativo a la materia, y de velar por el cumplimiento de lo dispuesto y porque se sigan las normas de calidad establecidas.

## 4. GRUPOS DE INTERÉS

### 4.1. Identificación de los grupos de interés.

La Universidad Carlos III de Madrid toma en consideración los requisitos de calidad explícitos e implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, entendiendo por grupo de interés toda persona, institución o grupo que tiene interés, o está afectada, en la enseñanza-aprendizaje o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida del SGIC que ha de ser visible no sólo en el interior de la Universidad sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos a la misma.

En general, se consideran los grupos de interés que se incluyen a continuación, señalando los principales aspectos que deben ser considerados a efectos de asegurar su participación e información:

- **Estudiantes y futuros estudiantes:** Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral,...
- **Personal Académico:** Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de profesorado, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información,...
- **Gestores/as y personal de apoyo:** Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de personal, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información,...



- **Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M:** Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, política, estrategia y objetivos, plan y sistema de calidad.
- **Egresados:** Inserción laboral, satisfacción con la formación recibida, sistemas de apoyo e información.
- **Empleadores:** Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, sistemas de información,...
- **Administraciones Públicas:** Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes, sistemas de información, Fundaciones,...
- **Sociedad en general:** Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral, eficacia en la gestión de los recursos y servicios,...

Además de los aspectos mencionados anteriormente, son aspectos de interés general para todos los grupos, la información y difusión de información (general y de rendición de cuentas) y la gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones.

## 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés.

Existen cauces generales de participación de todos los grupos de interés: la publicación de la información sobre titulaciones y difusión de información (general y de rendición de cuentas) establecida en el proceso D.6.1 y los detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones. Además, cada grupo de interés tiene unos cauces de participación bien definidos:

### **Futuros estudiantes:**

Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación, y a la Universidad en general.





### **Estudiantes:**

Están representados en la Junta de Centro, en la Comisión Académica de Titulación, en el Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.

Todos los estudiantes son encuestados, para conocer su satisfacción sobre:

- todas las asignaturas que han cursado;
- las prácticas en empresas, y
- la movilidad que hayan realizado.

Además, los estudiantes son consultados sobre aspectos clave como son el diseño de los procesos de encuestas, el seguimiento de las titulaciones, las infraestructuras docentes, etc., y se crean foros específicos para su participación.

### **Personal Académico:**

Al igual que los estudiantes, están representados en la Junta de Centro, la Comisión Académica de Titulación, el Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.

Todos los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura) y son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto:

- a la titulación en la que han participado, y
- a recursos y servicios.

Asimismo, son consultados sobre aspectos clave como son el diseño de los procesos de encuestas, el seguimiento de las titulaciones, las infraestructuras docentes, etc., y se crean foros específicos para su participación.

### **Gestores y personal de apoyo:**

Están representados en la Junta de Centro, la Comisión Académica de Titulación, el Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.



### **Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M:**

Anualmente elaboran la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que, tras su aprobación, se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.

### **Egresados, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general:**

Están representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro, y a su vez, miembros del Consejo Social participan en el Consejo de Gobierno como invitados.

Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental.

En algún caso, están representados en las Comisiones Académicas de Titulación.

En los procesos de Prácticas Externas y de Movilidad, hay una relación especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos, empresas o instituciones de acogida, como con las personas encargados de tutelar al estudiante. Por parte de la Universidad esta labor se canaliza fundamentalmente a través del Servicio de Orientación y Planificación Profesional (SOPP), de la Fundación Universidad Carlos III, para las prácticas externas, y del Equipo de Dirección del Centro, para el caso de la movilidad.

En los distintos procesos del SGIC se produce un interés y una participación mayor o menor de los distintos grupos, según especificidad y requerimientos del proceso. En el cuadro del Anexo I, se detallan los principales grupos con interés en cada uno de los principales procesos.

## **4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés**

La información general, y la relativa a la rendición de cuentas, se garantiza a todos los grupos de interés, según está descrito en la tabla anterior. La forma específica en que se asegura la rendición de cuentas a cada grupo, figura en las acciones de difusión especificadas en el proceso D.6.1, incluido en la directriz 6 del catálogo de procesos.



El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, de los resultados de las Titulaciones y de todas las dimensiones del SGIC.

Anualmente se elabora la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación. También anualmente se revisan los procesos y cauces necesarios para medir la satisfacción de los grupos de interés y se dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados que, igualmente, se somete a revisión anual.

## **5. POLÍTICA Y GARANTÍA DE CALIDAD**

Anualmente el Equipo de Gobierno de la Universidad define, aprueba y difunde su política, compuesta por intenciones globales, orientación global de la organización y objetivos generales en cada uno de los ámbitos de trabajo (docencia, investigación y gestión) y los de los Vicerrectorados implicados en ellos. A partir de los mismos, se definen acciones estratégicas para su consecución.

También anualmente, el Vicerrectorado de Calidad, con el asesoramiento del Comité de Calidad, elabora, a partir de los objetivos del Equipo de Gobierno, unos objetivos de calidad más detallados, fundamentalmente en el ámbito docente, junto a acciones estratégicas para su consecución. Estos objetivos serán medibles a través de los indicadores clave de los procesos y sistemas implicados en ellos. Cada agente o persona, mediante las descripciones indicadas en cada proceso en el que esté implicado, debe conocer su responsabilidad a este respecto y los objetivos concretos que debe cumplir.

Los objetivos de calidad estarán orientados a propiciar y conseguir la mejora de los servicios que presta la Universidad Carlos III de Madrid en su conjunto. Estos objetivos se informan y difunden en los Centros y éstos identifican las acciones necesarias que se proponen para conseguir adquirir un determinado nivel de calidad de la enseñanza-aprendizaje y de los servicios que ofrecen. El Centro define, aprueba y difunde las



principales actuaciones que se llevarán a cabo en el correspondiente período y que propiciarán la consecución de los objetivos de calidad.

Como indica la definición de un Sistema de Garantía Interna de Calidad, éste debe ser el conjunto de elementos interrelacionados a través de los cuales se gestiona, de forma planificada, la calidad del mismo, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes y con un enfoque de mejora continua de los servicios que se les ofrecen. Entre dichos elementos, los principales que se encuentran son:

- Política y estrategia.
- Estructura de la organización.
- Procesos que se han implantado.
- Documentos que constituyen las evidencias y con los que se toman las decisiones.
- Recursos necesarios para desarrollar los servicios ofrecidos.

Hasta este momento, se han descrito los dos primeros puntos, dejando para el resto del manual el desarrollo concreto del sistema que se describirá en los siguientes capítulos y Anexos del Manual.

## **6. PROCESOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **6.1. Procesos del SGIC-UC3M**

El Catálogo de Procesos del SGIC-UC3M, que figura en el Volumen II de este Manual, documenta los procesos principales (o procesos de primer nivel) y subprocesos de primer nivel (o procesos de segundo nivel) relacionados con cada una de las directrices AUDIT. La documentación incluye la descripción y el diagrama de flujo de 19 procesos principales y la desagregación a 53 subprocesos de primer nivel, lo que supone un total de 72 procesos documentados.

Con el cometido de revisar, completar, dimensionar y documentar de forma continua los procesos de segundo nivel, así como los correspondientes a niveles inferiores, se



ha constituido, en mayo de 2008, un **Grupo de Seguimiento de la Calidad**, nombrado por el Comité de Calidad y liderado por la Vicerrectora de Calidad, que impulsará la revisión y la mejora continua.

Todos los procesos serán revisados anualmente, como mínimo, con objeto de aplicar las mejoras a las deficiencias que se detecten en relación a las directrices establecidas en el programa AUDIT y la definición y documentación del sistema.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Carlos III de Madrid comprende 8 directrices, numeradas de 0 a 7:

**0.- Política y objetivos de calidad:**

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad establecer la sistemática a aplicar en la definición, revisión, aprobación y difusión de la política y de los objetivos de la calidad de la Universidad Carlos III de Madrid.

**1.- Garantía de calidad de los programas formativos:**

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad mantener y renovar la oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de los programas.

**2.- Orientación de las enseñanzas a los estudiantes:**

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad comprobar que las acciones que se emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

**3.- Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia:**

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad asegurar que el acceso, gestión y formación del personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

**4.- Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios:**

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad diseñar, gestionar y mejorar los servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

#### **5.- Análisis y utilización de los resultados de la formación:**

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

#### **6.- Publicación de información sobre titulaciones:**

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas, instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

#### **7.- Garantía y homologación documental del SGIC:**

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad garantizar que la documentación está homologada y actualizada, así como la revisión y mejora del propio Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Los procesos principales y subprocesos que controlan todas estas directrices bajo la perspectiva de la garantía de la calidad y la mejora continua de los mismos en la Universidad Carlos III de Madrid son los que se relacionan en la Tabla 2 o, de forma gráfica, en los Mapas de Procesos de las siguientes figuras: **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..** La descripción detallada se contempla en el Volumen II de este Manual (Catálogo de Procesos).

Asimismo, la Figura 4 muestra una organización de procesos atendiendo al tipo de proceso (proceso estratégico, proceso clave de docencia y proceso de apoyo) y la relación secuencia entre procesos para conseguir la satisfacción de los grupos de interés a partir del diagnóstico de sus necesidades y expectativas.



Tabla 2. Relación de procesos de niveles 1 y 2 asociados a cada directriz.

Directriz	Procesos de nivel 1	Procesos de nivel 2		
0	G.0.1 Definición, revisión y aprobación política y los objetivos de calidad	D.0.1.01 Despliegue de los objetivos de calidad en los Centros-Titulaciones		
	A.0.2 Difusión de la política y de los objetivos de calidad			
	G.0.3 Rendición cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y de los objetivos de calidad			
1	G.1.1 Diseño y aprobación de titulaciones			
	D.1.2 Revisión periódica de la oferta	D.1.2.01 Suspensión de un Título		
	D.1.3 Recogida de información para el análisis de la adecuación de la oferta			
	G.1.4 Rendición de cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de los programas formativos (Memoria Académica)	D.1.4.01 Rendición de cuentas de los Centros al Comité de Calidad D.1.4.02 Planes de Mejora D.1.4.03 Memoria de Titulación		
2	D.2.1 Difusión de programas y criterios de admisión	D.2.1.01 Información sobre admisión y titulaciones (contenidos) D.2.1.02 Acciones de Promoción		
	D.2.2 Incorporación nuevos estudiantes	D.2.2.01 Admisión		
		D.2.2.02 Acogida, orientación, información nuevo ingreso		
		D.2.2.03 Matriculación		
		D.2.2.04 Gestión de Becas Mec y Conexión con ma trícula y expediente		
		D.2.2.05 Gestión de Expedientes		
	D.2.3 Planificación del Aprendizaje	D.2.3.01 Planificación y coordinación de actividades de aprendizaje		
		D.2.3.02 Planificación de la orientación profesional		
		D.2.3.03 Planificación de prácticas externas		
		D.2.3.04 Planificación de la Movilidad.		
	D.2.4 Desarrollo del Aprendizaje	D.2.4.01 Seguimiento por cuatrimestre de la coordinación y carga trabajo del alumno		
		D.2.4.02 Orientación Profesional		
		D.2.4.03 Prácticas externas		
		D.2.4.04 Movilidad		
		D.2.4.05 Orientación, actividades culturales, deportivas...		
		D.2.4.06 Becas de colaboración e información sobre otras becas		
D.2.5 Resultados del Aprendizaje	D.2.5.01 Realización pruebas de evaluación, trabajos, informes...			
	D.2.5.02 Reconocimiento y transferencia de créditos			
	D.2.5.03 Tesis doctorales			
	D.2.5.04 Evaluación de la docencia-Encuestas			
	D.2.5.05. Gestión y Expedición de Títulos			
A.2.6 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	A.2.6.01 Defensor Universitario			
	A.2.6.02 Buzones Unidades			
	A.2.6.03 Reclamaciones académicas			
	A.2.6.04 Registro			
	A.2.6.05 Gestión de sugerencias, quejas, felicitaciones y sugerencias con OPINA			
3	G.3.1 Proceso General de Garantía y mejora del personal	G.3.1.01 Política y estrategia del personal		
		A.3.1.02 Selección y promoción PDI		
		A.3.1.03 Selección y promoción PAS		
		A.3.1.04 Evaluación de la actividad académica del PDI: Programa DOCENTIA		
		A.3.1.05 Evaluación de la actividad de investigación del PDI		
		A.3.1.06 Evaluación de la actividad de gestión del PDI		
		A.3.1.07 Evaluación del desempeño del PAS		
		A.3.1.08 Formación e Innovación del PDI		
		A.3.1.09 Formación e Innovación del PAS		
		A.3.1.10 Gestión documental y bases datos (expedientes)		
4	A.4.1 Proceso General de Gestión y mejora de recursos materiales y servicios	G.4.1.01 Gestión de aulas y espacios de aprendizaje		
		G.4.1.02 Gestión de laboratorios		
		A.4.1.03 Recursos informáticos		
		A.4.1.04 Gestión de recursos bibliográficos y de información		
		A.4.1.05 Satisfacción de Usuarios		
		A.4.1.06 Gestión Medioambiental		
		A.4.1.07 Prevención de Riesgos Laborales		
		A.4.1.10 Gestión Obras: Nuevas Construcciones y Reformas		
		5	D.5.1 Proceso General de Análisis y Utilización de Resultados	D.5.1.01 Análisis del cumplimiento de los objetivos del proceso aprendizaje de los estudiantes
				D.5.1.02 Análisis de la inserción laboral
D.5.1.03 Análisis de la satisfacción de los grupos de interés				
6	D.6.1 Plan de difusión y seguimiento de información sobre titulaciones			
7	A.7.1 Gestión Documentación del SGIC			
	G.7.2 Revisión y mejora del SGIC: Memoria SGIC-UC3M			





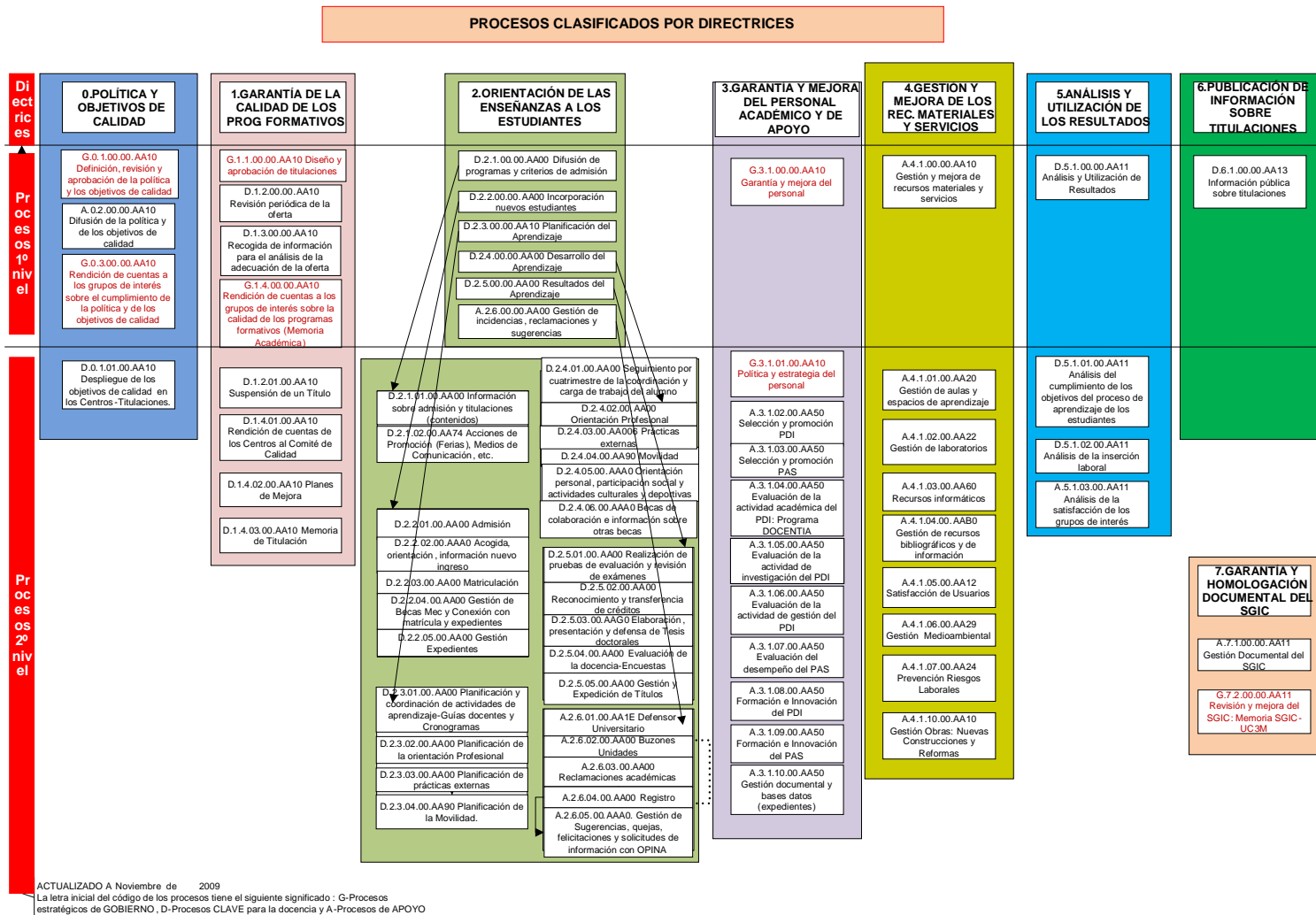


Figura 4. Procesos asociados a cada directriz.



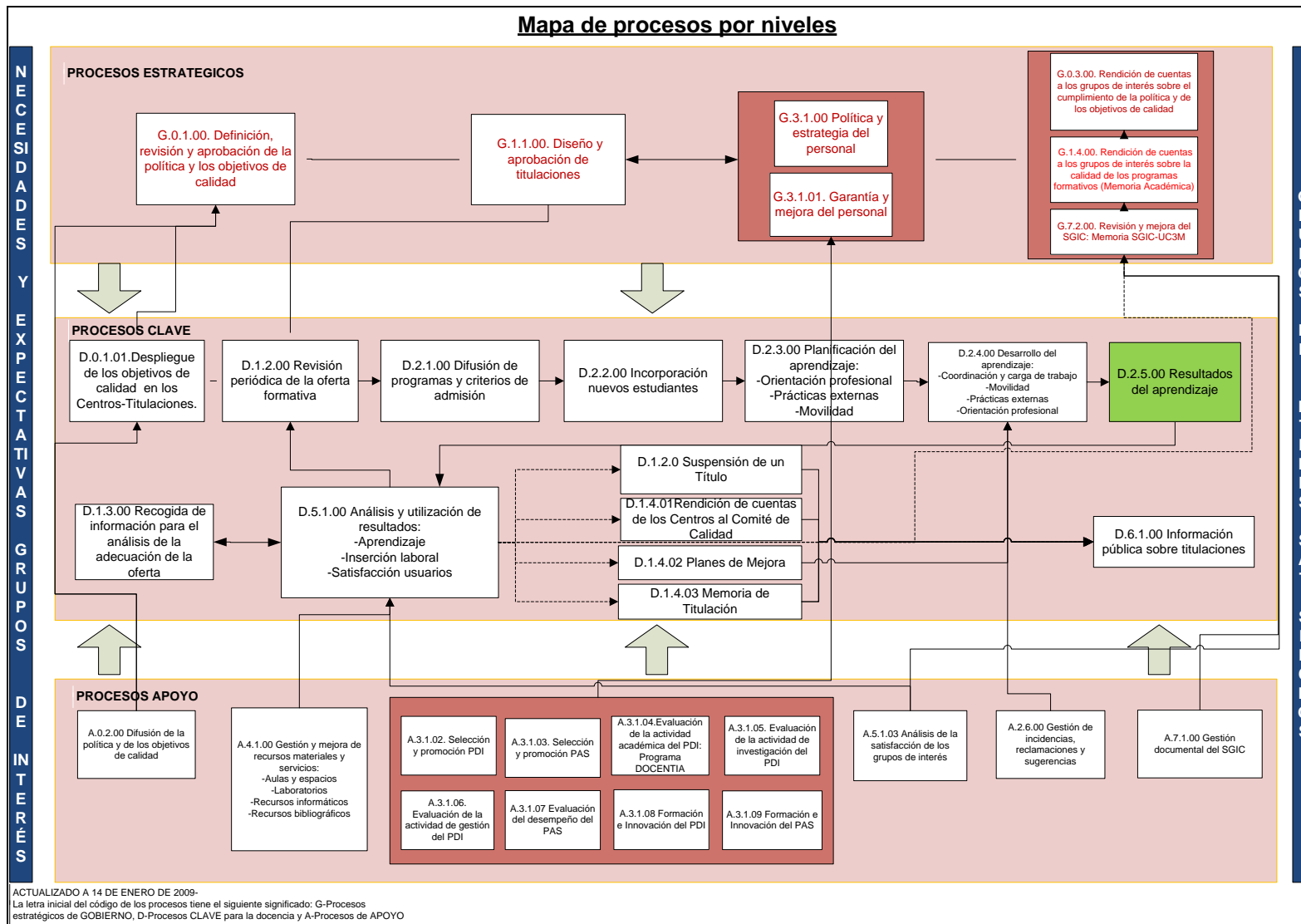


Figura 4. Secuenciación entre procesos.





## 6.2. Gestión documental del SGIC-UC3M

El documento básico del SGIC-UC3M es el presente Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, en el que se definen las características generales del sistema y los procesos que lo desarrollan.

Para documentar los diferentes mecanismos o procesos necesarios que garantizan la calidad de la formación universitaria, se cuenta, como ya se ha indicado, con un Catálogo de Procesos en el que se considera, para cada uno de ellos, un diagrama de flujo y una descripción de los siguientes aspectos:

- Denominación.
- Descripción: objeto, alcance, desarrollo y grupos de interés.
- Responsables.
- Normativa.
- Documentos asociados y aplicaciones o bases de datos.
- Indicadores principales.

Inicialmente, los procesos incluidos en el Catálogo figuraban con la versión 01. Los cambios que ahora se incluyen se hacen constar al figurar la versión 03 en la portada. De la revisión anterior (y en el futuro de todas las anteriores) queda una copia guardada, ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informa a la Unidad Técnica de Calidad, que debe disponer de una copia actualizada del Catálogo de Procesos. El archivo del Catálogo de Procesos deberá incluir la documentación referida a los últimos 6 años. Para la gestión centralizada del Manual del SGIC-UC3M, junto con el Catálogo de Procesos, y de las evidencias y documentación asociada a los mismos, se desarrollará una aplicación informática específica que la soporte.

El Catálogo de Procesos recoge explícitamente un proceso para la gestión y control de los documentos y registros: el proceso A.7.1.0.0. utilizando una codificación abreviada. Aunque la descripción de la codificación utilizada se describe en el propio proceso, conviene aclarar al lector que, en el código anterior, la A hace referencia al tipo de proceso (de apoyo en este caso); el siguiente número hacer referencia a la directriz (directriz 7); a continuación iría el número de proceso de primer nivel (1 en este caso) y, por último, los números de procesos de segundo y tercer nivel (que son ambos cero por tratarse de un proceso de primer nivel).



El Vicerrector de Calidad ha de garantizar que todos los miembros de la Universidad (estudiantes, personal de administración y servicios, y personal docente e investigador) tengan acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación, por lo que las versiones actualizadas del Manual del SGIC-UC3M y del Catálogo de Procesos se encuentran habilitadas actualmente en la página web de Calidad. Los Centros, a través del Decano o Director, tienen la responsabilidad de la difusión en los mismos.



## 7. MEMORIAS ANUALES DE REVISIÓN DE RESULTADOS

El Comité de Calidad será el responsable de dotar a los centros del conjunto de indicadores estandarizados que les permiten evaluar, de una manera fiable y comprensible, algunos de los aspectos del funcionamiento académico de los alumnos. Los resultados que han de ser objeto de medición y análisis son, entre otros:

- Resultados del aprendizaje.
- Resultados de la inserción laboral.
- Resultados de la movilidad y de las prácticas externas.
- Diagnóstico de necesidades de los grupos de interés relativos a la calidad de las enseñanzas.
- Satisfacción de los grupos de interés (alumnos, profesores, PAS, empresarios...).
- Resultados relacionados con el centro/título, como son los resultados de calidad del profesorado y los resultados de calidad de los recursos y servicios.

El Centro, a través del Responsable de Calidad, debe realizar una memoria anual donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos en ese año, así como una propuesta de mejoras. Esta Memoria Académica de Centro deberá ser supervisada en la Junta de Centro y remitida al Comité de Calidad que será el responsable de supervisar y verificar las memorias de análisis de resultados y de elaborar el Plan de Mejoras.

Finalmente los/as Vicerrectores/as de Grado o Postgrado presentan al Consejo de Gobierno la Memoria Académica.

Paralelamente, la Vicerrectora de Calidad presenta al Consejo de Gobierno el Plan de Mejoras (anual) y la Memoria de Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad (anual).



El conjunto de indicadores clave de los procesos principales de cada directriz, junto a datos de contexto de referencia, son elementos comunes a todos los centros y deben estar incluidos en las memorias anuales de revisión de resultados.

En la Figura 5 se describe la estructura de la Memoria de Titulación definida en el Grupo de Trabajo de diseño del SGIC-UC3M con los indicadores mínimos que debe incluir, aprobados en Consejo de Gobierno el 7 de febrero de 2008. Para el resto de indicadores (por ejemplo, indicadores sobre la movilidad o la inserción laboral) se establece el compromiso de revisar anualmente su posible implantación y ampliación.

Los Centros podrán proponer otros indicadores que consideren oportunos para el seguimiento y mejora de las titulaciones que habrán de ser autorizados por el Comité de Calidad.

Las fechas para el análisis de los indicadores, elaboración de memorias y aprobación de las mismas, serán aprobadas anualmente en el Comité de Calidad, incluyendo los siguientes hitos:

- Obtención y análisis de indicadores.
- Elaboración de las Memorias de Titulación.
- Elaboración de la Memoria Académica de Centro y remisión al Comité de Calidad.
- Elaboración, aprobación y difusión de la Memoria Académica.





<b>Memoria Académica de Titulación</b>	
<b>Objetivo:</b> dar publicidad al desarrollo y resultados del plan de estudios, su revisión y mejora según VERIFICA (punto 9).	
<b>Periodicidad:</b> Anual.	
<b>Alcance:</b> Todas las titulaciones que se imparten en la Universidad.	
<b>Elaboración:</b> Responsable Académico de Titulación (responsable del Sistema de Garantía de Calidad del plan de estudios).	
<b>Aprobación:</b> Consejo de Gobierno.	
<b>Apartados</b>	<b>Propuesta de indicadores de calidad mínimos a incluir en la Memoria Académica de Titulación (*)</b>
Adecuación de la oferta	Nº de matriculados de nuevo ingreso partido entre el nº de plazas ofertadas.
Cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes	TASA DE GRADUACIÓN: % alumnos que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto ó un año más (en EPS calculamos 2 años por el PFC) en relación con la cohorte de entrada.
	TASA DE ABANDONO: relación entre el número de alumnos de una cohorte de entrada que debieron obtener el título en su año y que no se han matriculado en dos años.
	TASA DE EFICIENCIA: % nº de créditos en los que debieron matricularse en toda la titulación los alumnos graduados, en un determinado año académico, y el nº de créditos que realmente se han matriculado.
Satisfacción de los grupos de interés	Media de satisfacción en la titulación según las encuestas docentes a los alumnos.
Recursos Humanos	% de sexenios relativos de los profesores que imparten docencia.
	% de créditos impartidos por doctores.
Anexo - Propuestas de Mejora de los procesos de aprendizaje	Seguimiento de las asignaturas con un mayor índice de suspensos en la Titulación sobre matriculados, teniendo en cuenta el % presentados, en 3 años consecutivos.
(*) Los indicadores a incluir en la Memoria Académica, ligados al seguimiento y garantía de la calidad del título, se revisarán anualmente por el Comité de Calidad de la Universidad en línea con las directrices fijadas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad, para su posterior aprobación en Consejo de Gobierno.	

**Figura 5. Estructura de la Memoria Académica de Titulación.**



## 8. REVISIÓN DEL SGIC-UC3M

### 8.1. Revisión del Sistema

El Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad Carlos III de Madrid, tanto en su diseño como en las revisiones periódicas que se realicen, está planteado para tener una retroalimentación continua que sirva para la mejora de los diseño del propio modelo y de los distintos procesos que lo componen. Así, en cuanto al Sistema de Garantía Interna de Calidad:

- se elabora por el Vicerrectorado de Calidad, que recogerá las posibles iniciativas del Consejo Social previstas en el art. 9 de su Reglamento,
- se revisa en el Comité de Calidad y es supervisado por el Consejo Social (art. 9 de su Reglamento), y
- se presenta en Consejo de Gobierno.

El objeto de la revisión del Sistema de Garantía Interna de calidad es:

- Evaluar su grado de implantación.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos propuestos.
- Identificación de mejoras a la eficiencia del sistema.
- Planificación e implantación de acciones de mejora.

El alcance de dicha revisión incluye a:

- Todo el personal de la organización afectado por el SGIC en cada momento.
- Todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio, en un primer momento dentro del ámbito de la enseñanza para extenderse, una vez que esté certificado el SGIC, a los ámbitos de investigación y de gestión.

La revisión de los compromisos anuales de calidad adoptados en el Comité de Calidad que se realiza con la elaboración de la **Memoria del SGIC-UC3M**, tendrá en consideración las Memorias presentadas en cada Junta de Centro. Se presentará en su conjunto en el **Consejo de Gobierno**, y se incluirá la **revisión anual del propio sistema** con la incorporación de las mejoras que su uso aconseje, tanto del diseño del modelo como de los procesos que lo integran.



Si bien, la revisión global del SGIC tendrá una periodicidad anual, durante el primer año de puesta en marcha del modelo, la revisión del Catálogo de Procesos y los documentos que constituyan evidencias, será continua a partir del mes de marzo de 2008 y se llevará a cabo por el **Grupo de Seguimiento de la Calidad**, presidido por la Vicerrectora de Calidad, Infraestructuras y Medioambiente.

Además por acuerdo del Consejo de Gobierno, los títulos que se implantan por primera vez **serán revisados a los 2 años por un Comité Externo**.

Como guía de ayuda a la revisión, se utilizará el documento 03 de la ANECA “Herramientas de Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria”, que ayuda a detectar carencias y oportunidades de mejora del modelo.

Cuando se incluya algún cambio, se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la portada. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la Unidad Técnica de Calidad que deberá disponer de una copia actualizada del Manual del SGIC-UC3M. El archivo del Manual del SGIC-UC3M deberá incluir la documentación referida a los últimos 6 años.

## **8.2. Criterios para el paso de una titulación al proceso de posible suspensión**

El Grupo de Trabajo formado para el diseño del Modelo del SGIC, en su última reunión de trabajo, dejó fijada la estructura básica de las Memorias de Titulación (ya comentada), con unos indicadores mínimos aprobados en Consejo de Gobierno de 7 de febrero de 2008. En base a esa memoria, el Consejo de Dirección ha propuesto unos criterios mínimos para el paso de las titulaciones al proceso de posible suspensión.

El Comité de Calidad, en función de los valores alcanzados por los indicadores recogidos en la Memoria de Titulación, planteará anualmente al Consejo de Dirección, y en su caso posteriormente por éste al Consejo de Gobierno, la posible suspensión de una titulación.



La ponderación en el uso de los indicadores será sometido a los oportunos Órganos de Gobierno y se revisará el valor marcado con una periodicidad anual atendiendo a las justificaciones presentadas, a la evolución de los valores alcanzados y a las acciones realizadas derivadas de su seguimiento.

Inicialmente se fijarán dos valores sobre la cobertura de las plazas ofertadas, un valor mínimo (a) y un valor admisible (b).

La condición propuesta para pasar al proceso de suspensión será que una Titulación no alcance el número mínimo de alumnos matriculados de nuevo ingreso (a) durante dos años consecutivos.

Si las Titulaciones se sitúan entre los valores fijados como mínimo (a) y admisible (b), se pasará al subproceso de revisión y actuaciones de mejora, teniendo en cuenta además de las plazas cubiertas, el perfil de ingreso de los alumnos, las tasas de abandono, graduación y eficiencia, y la inserción laboral de los alumnos.

## **9. ESTRUCTURA Y RECURSOS TÉCNICOS DE APOYO AL SISTEMA**

El Sistema de Garantía Interna de Calidad diseñado está soportado en este momento por el apoyo de todos los Órganos relacionados como responsables del SGIC, además del apoyo de los Servicios Administrativos actuales.

Para el soporte del SGIC en los Centros, se cuenta con una persona de apoyo por centro que participará en las Comisiones Académicas de Titulación y dará apoyo al SGIC-UC3M en cada Centro; este puesto figura dentro de la ejecución del Plan de Gerencia 2008-2011.



## 10. ANEXOS DEL MANUAL

En este apartado se han recopilado cada uno de los documentos que se han generado en el sistema de calidad como resultado de su implantación, y que constituyen el Volumen II de la documentación del SGIC-UC3M. Se irán incluyendo documentos según se generen a lo largo del tiempo, y como consecuencia de las revisiones del sistema. Inicialmente, se incluyen:

- **El Catálogo de Procesos principales y subprocesos de primer nivel**, descritos y diagramados.
- Informe sobre la **constitución del Grupo de Trabajo de diseño del SGIC-UC3M** y de los acuerdos contenidos en las actas de las reuniones de trabajo del grupo.
- **Guía para documentar procesos** (incorporada el 30 de mayo de 2008). El objetivo de esta guía es orientar para la elaboración o revisión de los procesos que conforman el Sistema de Garantía Interna de Calidad, especificando los elementos que debe incluir un proceso, las referencias de documentos que constituyan las evidencias y los formatos de homologación. Dicha guía se ha incluido en el primer proceso de la Directriz 7, que también se ha incorporado en fecha 30 de mayo de 2008.
- Listado de registros o evidencias referenciadas correspondientes a cada uno de los procesos.
- Listado de Indicadores.
- Informes sobre la constitución de otros grupos de impulso y revisión del SGIC-UC3M y los acuerdos contenidos en actas de sus reuniones de trabajo.
- Documento: **“El desarrollo en la UC3M de los criterios y directrices europeas para la garantía interna de calidad dentro de las instituciones de educación superior”**, aprobado en el Consejo de Gobierno.
- **Proceso de certificación** de la Calidad de los Doctorados.
- Glosario de términos.

En la primera revisión anual, tras la implantación del sistema, se incorporarán todos aquellos documentos (o sus formatos) que vayan surgiendo, y se irán completando las evidencias de referencias que la experiencia aconseje.