



TÍTULO: **Funcionamiento del Sistema de Garantía de  
Calidad (SGC). Gestión de documentos y evidencias**

CÓDIGO: IT-01

Alcance: Grado en Ciencias Ambientales

### 1. Elaboración y aprobación inicial de la Política y Objetivos de Calidad

- El Decano o Vicedecano encargado del área de Calidad, junto al Coordinador de Calidad si lo hubiere, elaboran una **propuesta** de política y objetivos de calidad para la Titulación, teniendo en cuenta las directrices de calidad de la UAH y los propios informes de seguimiento de la calidad de la Titulación ([http://www3.uah.es/ice/UTC/Sistema\\_Garantia/sistema\\_garantia.html](http://www3.uah.es/ice/UTC/Sistema_Garantia/sistema_garantia.html) y <http://www.uah.es/facultad-ciencias/facultad/seguimiento-titulacion.asp>).
- Dicha propuesta se discute y aprueba en la **Comisión de Calidad**. Se propone para su aprobación a la **Junta de Facultad** y en el mismo acto se solicita informe a la Comisión de Calidad de la UAH para proceder a evaluar su adecuación a la política y objetivos generales de calidad de la institución. Tras ello, el responsable de Calidad de la Titulación dará las instrucciones necesarias para iniciar el proceso de **información pública** a través de la página web de la Sección (<http://www.uah.es/facultad-ciencias/facultad/garantia-calidad.asp?capa=politica>).

### 2. Elaboración del Informe anual de seguimiento y revisión de la Política y Objetivos de Calidad (materializados en el Plan de mejoras)

- Cuando la Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UAH ponga a disposición de los responsables de calidad de la Titulación los datos e indicadores de cada curso (encuestas de satisfacción, los indicadores de rendimiento, de movilidad, de inserción laboral, etc.), éstos procederán a elaborar el **Informe anual de seguimiento** de la calidad de la Titulación.
- Además de esos datos cuantitativos recogidos por los servicios centrales de la Universidad, podrán ser de utilidad las reflexiones y sugerencias del grupo de innovación docente en Ciencias Ambientales, de los tutores y coordinadores de curso o la encuesta a los estudiantes de nuevo ingreso (IT-03).
- Con todo ello se establecerán las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que quedarán plasmadas en la **revisión de la Política y Objetivos de Calidad**, así como en un **Plan de mejoras anual**. Algunas de las mejoras previstas podrán concurrir al **Contrato Programa - UAH** para financiar los gastos de las acciones propuestas (<http://www3.uah.es/ice/>). Todo ello se discutirá y aprobará en Comisión de Calidad y Junta de Sección antes de ser traslado a la UTC, a la Guía Académica (ver su índice en el Anexo I) y a la página web.



3. **Gestión de quejas y sugerencias.** Como obliga el Reglamento de quejas y sugerencias de la UAH (aprobado en Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2015), tras su recepción por cualquiera de las vías contempladas en el art. 7 del mismo:
- Se comprobará si el Decanato es el **órgano de recepción adecuado** (lo es si la queja o sugerencia guarda relación con aspectos del funcionamiento del centro docente diferentes de la impartición de la docencia o investigación en sentido estricto, incluidos los relativos a las condiciones físicas de los centros y a los medios personales y materiales destinados en él). En caso contrario, se remitirá de inmediato la queja o sugerencia al órgano competente, informando de ello al reclamante (art.8)
  - De toda queja y sugerencia recibida por el Decanato como órgano competente, se remitirá **copia por correo electrónico a la Secretaría General** de la Universidad a la mayor brevedad, donde quedará debidamente registrada, con el fin de realizar el seguimiento que proceda y para la elaboración de los informes estadísticos correspondientes (art.9). Asimismo, dará **acuse de recibo inmediato al reclamante** o a su representante, por escrito o, **preferentemente, por correo electrónico**, indicando al interesado el **plazo** de resolución de la queja (habitualmente 20 días hábiles, contados desde el día siguiente al de presentación de la queja o, en su caso, desde el día en que se subsanen sus deficiencias; ver excepciones en art.13) y su derecho a reclamar ante el Rector si no ha recibido una respuesta dentro de dicho plazo (art. 11).
  - El Decanato podrá acordar la **inadmisión de la queja o sugerencia** (art. 11):
    - i. si es anónima o se remite desde una dirección de correo electrónico que no permite conocer la identidad del reclamante (en este caso, se requerirá al interesado para que subsane esas deficiencias en el plazo de cinco días hábiles, transcurridos los cuales se archivará la queja sin más trámite);
    - ii. si se refiere a asuntos o materias sobre las que no es competente;
    - iii. cuando los hechos en que la queja se funde no se expongan con la suficiente claridad;
    - iv. cuando la situación denunciada haya sido ya resuelta o resulte manifiestamente inexistente o no irregular.
  - El Decanato llevará a cabo con la máxima diligencia las **actuaciones** necesarias para verificar los hechos denunciados y remediar las deficiencias que, en su caso, se detecten y se remitirá copia por correo electrónico a la Secretaría General de los actos de instrucción que consten por escrito y de los documentos que obren en ella (art.12).
  - Dentro del plazo mencionado el órgano competente comunicará a la Secretaría General y al interesado por escrito (preferentemente por correo electrónico) y de manera motivada la **resolución** que se haya adoptado o, en su caso, la incoación de expedientes o actuaciones ulteriores derivadas de la queja formulada; en el caso de que dicha resolución afecte a derechos o intereses legítimos de otras personas, se les comunicará también a ellas en la misma forma (art. 13, 15 y 16).



- La resolución de la queja no tiene naturaleza jurídica de acto administrativo y contra ella no cabe recurso alguno. No obstante, si el reclamante no se considera satisfecho con la respuesta recibida, podrá ponerlo en conocimiento de la Secretaría General de la Universidad a efectos informativos y sin perjuicio de lo que pudiera disponerse (art.15).
- Aparte de lo antedicho, y siempre salvaguardando la confidencialidad a que hace referencia al art. 14 del reglamento, el **Decanato archivará los documentos y comunicaciones relevantes de cara a su análisis y evaluación en el marco de la Memoria anual de seguimiento de la Calidad** y/o de los Informes elaborados para la renovación de la acreditación del Título.
- En las aulas ordinarias, la comunicación de incidencias menores podrá hacerse a través de las propias **hojas de firmas** (anexo II, el apartado “observaciones” servirá como parte de incidencias).
  - i. Si la incidencia es sobre el equipamiento, una vez que el personal de Conserjería tiene conocimiento de la misma, se revisa y, si es posible con los medios disponibles, se subsana. En caso contrario, se realiza un parte de incidencia (Anexo III), que se envía al servicio correspondiente (mantenimiento de instalaciones, mantenimiento de equipo informático). El seguimiento de los partes de incidencia se lleva a cabo mediante un programa informático diseñado para este fin.
  - ii. Si la incidencia es de tipo académico es analizada por el Decanato, que se pone en contacto con el profesor en cuestión para tener un conocimiento más profundo de lo anotado en la plantilla e iniciar, si es necesario, las actuaciones pertinentes.
  - iii. Los resultados obtenidos serán analizados en el Informe anual de seguimiento que debe elaborar la Comisión de Calidad; sobre las conclusiones de dicha memoria se propondrán las consiguientes mejoras.
  - iv. La difusión de los resultados entre los grupos de interés se realizará a través de la publicación de la Guía académica utilizando los medios establecidos para ello y cualquier otra vía que decida la Comisión de Calidad.
- En las aulas de informática, la comunicación de incidencias menores podrá hacerse a través del formulario del anexo IV; a su pie aparecen las instrucciones para su incoación y resolución.



#### 4. Gestión de documentos y evidencias

	Página web	Archivo en papel	Archivo en formato digital
Instrucciones de trabajo SGC	X (actual)	X	X (DOC y PDF)
Actas Comisión de Calidad / Junta de Sección	X	X	X (PDF)
Hojas de firma (Comisión / Junta / clases)		X	
Política y Objetivos de Calidad / Informe Anual de Seguimiento / Plan de mejoras	X (actual)		X (Guía Académica anual)
Documentos relacionados con Informe Anual / Plan de mejoras / Contrato Programa (tasas, encuestas de satisfacción y de nuevo ingreso, informes de tutores y coordinadores, etc.)			X
Quejas y sugerencias		X	X (e-mail)
Partes de incidencia (aulas informática)			X (e-mail)
Oferta y Guías Docentes	X (actual)		X (Guía Académica anual)
Planificación de las enseñanzas (horarios, calendario de exámenes, depósito TFG)	X (actual)		X (Guía Académica anual)

#### Anexos:

ANEXO I: Índice de la Guía Académica anual  
ANEXO II: Modelo de Hoja de firmas (aulas ordinarias)  
ANEXO III: Parte de incidencias (aulas ordinarias)  
ANEXO IV: Parte de incidencias (aulas de informática)

Instrucción relacionada con el proceso **PE-01 (Definición, aprobación revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad)**, **PC-09 (Comunicación e información)**, **PA-05 (Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias)**, **PA-06 (Satisfacción de los grupos de interés)**, **PA-07 (Gestión de los documentos y evidencias del SGC)** y **PM-01 (Análisis, mejora y rendición de cuentas)** del Manual de Procesos (versión 03) del Sistema de Garantía de Calidad de la UAH

**Elaborado: María Jesús Salado García**

**Fecha:**



ANEXO I: **Estructura de la Guía Académica anual** (formato digital, carpetas)

Ejemplo: Guía compilada en junio de 2016

1. Ciencias Ambientales - UAH: trayectoria y horizontes
  - a. Breve presentación
  - b. Informe anual de seguimiento de la calidad (curso anterior)
  - c. Objetivos de calidad y plan de mejoras para el curso 2016/17
2. Planificación de las enseñanzas (curso 2016/17)
  - a. Oferta docente
  - b. Guías Docentes
  - c. Horarios y calendario de exámenes / TFG



ANEXO II: Modelo de Hoja de firmas (aulas ordinarias)



UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

GRADO EN CIENCIAS AMBIENTALES

CURSO ACADÉMICO 20\_\_ / \_\_  1º  2º CUATRIMESTRE

AULA: \_\_\_\_ CURSO: \_\_\_\_ GRUPO/s: \_\_\_\_

DÍA: \_\_\_\_\_ MES: \_\_\_\_\_

HORA	PROFESOR	ASIGNATURA	FIRMA	INCIDENCIAS
8,55 a 9,50				
9,55 a 10,50				
10,55 a 11,50				
12,05 a 13,00				
13,05 a 14,00				
14,05 a 15,00				
15,05 a 16,00				
16,05 a 17,00				
17,05 a 18,00				
18,05 a 19,00				
19,05 a 20,00				

**OBSERVACIONES:**

.....

.....

.....

.....



ANEXO III: Parte de incidencias (aulas ordinarias)

## Notificación de Incidencias en Instalaciones

<b>Universidad de Alcalá</b>				
<b>PARTE DE TRABAJO N°</b>				
Centro:				
Código:				
Dpto.:				
Fecha:		Tipo parte:		
Aviso dado por:				
Descripción del trabajo a realizar:		Profesión:		
<p>.....</p>				
<b>Trabajo realizado:</b> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
<b>Observaciones:</b> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
N° Técnico	Nombre	Fecha	Horas	Km
Registro de calidad:			Totales:	
Firma del Técnico		V° B° Jefe de Conserjería	Conforme Mantenimiento	
<b>Materiales</b>				
Código	Cantidad	Descripción	Unitario	Total



ANEXO IV: Parte de incidencias (aulas de informática)

**Datos de la incidencia:**

Ordenador (ver identificación fijada en el monitor):
Descripción:
Fecha / hora:

**Datos de quien reporta la incidencia:**

Nombre:	<input type="checkbox"/> Docente <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Otros
Correo:	
Asignatura / curso:	

**Instrucciones:**

**Para agilizar la solución del problema**, además rellenar este formulario se deberá enviar un correo a la dirección [aulainfo.ambientales@uah.es](mailto:aulainfo.ambientales@uah.es) (con copia a [conserjeria.ambientales@uah.es](mailto:conserjeria.ambientales@uah.es) y [decanato.ambientales@uah.es](mailto:decanato.ambientales@uah.es)) notificando que se ha registrado una incidencia en este aula y el grado de urgencia que requiere su tratamiento. Una vez solucionada, [aulainfo.ambientales@uah.es](mailto:aulainfo.ambientales@uah.es) responderá (**opción "Responder a todos"**) al correo indicado más arriba **para cerrarla**.