

# Manual de Calidad

# SIUAX



**UAX**

Universidad  
Alfonso X el Sabio

Mare  
Nostrum

# Contenido

1.	CULTURA DE CALIDAD UAX MARE NOSTRUM	4
1.1.	Garantía de Calidad	5
1.2.	Aprendizaje y Mejora Continua	6
1.3.	Partes Interesadas	8
2.	EL SISTEMA DE CALIDAD DE LA UAX MARE NOSTRUM	10
2.1.	Estructura del Sistema de Calidad UAX Mare Nostrum	10
2.2.	Análisis para la toma de decisiones	12
3.	LOS PROCESOS DE LA UAX MARE NOSTRUM	13
3.1.	Procesos Estratégicos	13
3.2.	Procesos Operativos o Claves	14
3.3.	Procesos de Apoyo	14



## Presentación de la Universidad Alfonso X El Sabio Mare Nostrum

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

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

Además, el compromiso con la calidad incluye la incorporación de los principios de la mejora continua en la actividad diaria dando cabida a la participación activa de los diferentes grupos de interés.



## 1. CULTURA DE CALIDAD UAX MARE NOSTRUM

El Sistema Interno de Gestión y Calidad de la Universidad Alfonso X El Sabio Mare Nostrum tiene como finalidad establecer un proceso sistemático para la gestión y mejora continua de la formación que ofrece a sus estudiantes. Asimismo, se propone como el medio para obtener la información precisa, tanto cuantitativa como cualitativa, para la adecuada toma de decisiones.

Este sistema integra distintos mecanismos y procedimientos relativos tanto a la recogida y análisis de la información sobre diferentes aspectos del plan de estudios, como al modo en que se utilizará esta información para el seguimiento, revisión y la toma de decisiones para la mejora de la Universidad. Este sistema de recogida de información incluye la toma en consideración de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés como elemento clave para la mejora de la experiencia de aprendizaje ofrecida al estudiante.



### 1.1. Garantía de Calidad

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

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

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

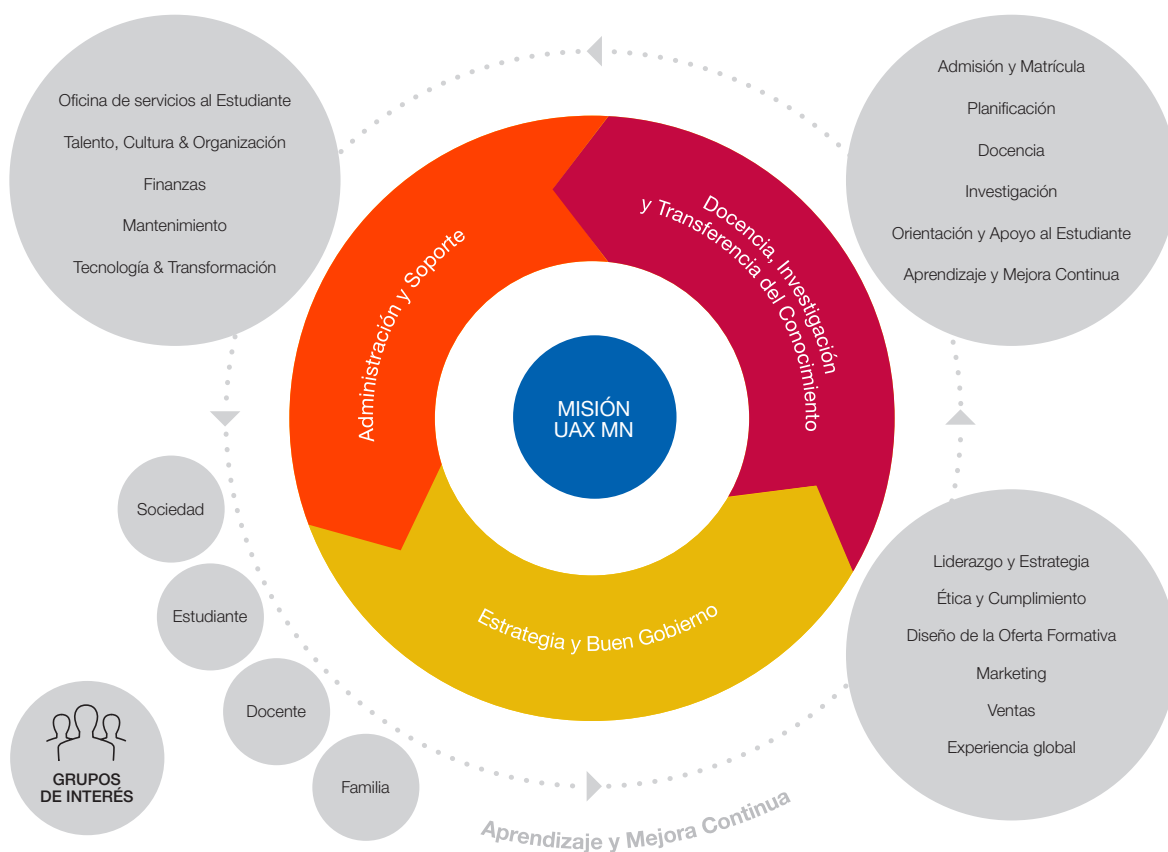


Diagrama Cultura de Calidad en la UAX MN.

## 1.2. Aprendizaje y Mejora Continua

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

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

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

La Dirección asegura, a través del Sistema de Calidad:

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

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

Las Comisiones de Calidad son la esencia de la cultura de calidad y la mejora continua. Se han identificado tres niveles, según su ámbito de actuación (Universidad, Facultad y Título).

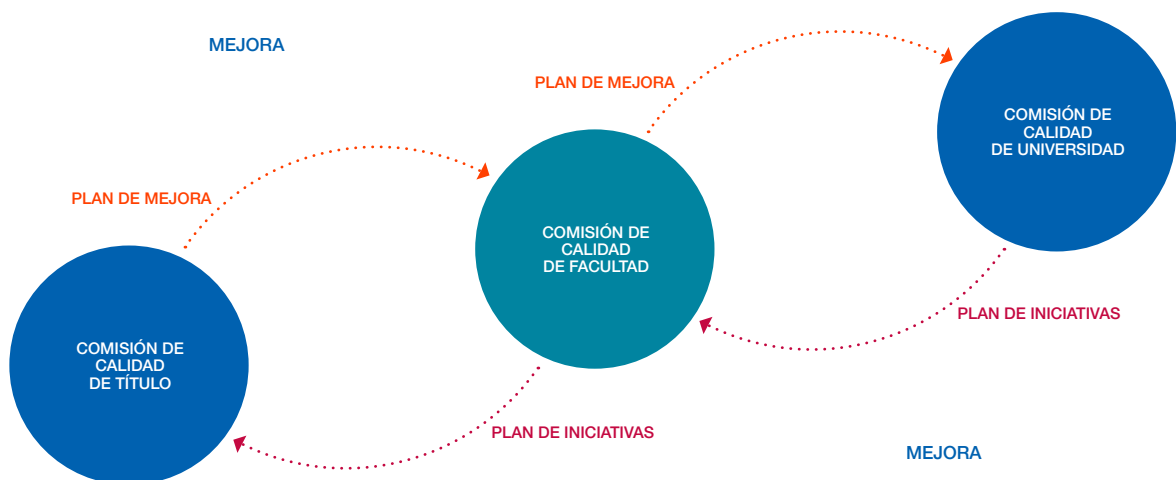


Diagrama de Aprendizaje y Mejora Continua en la UAX MN.

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

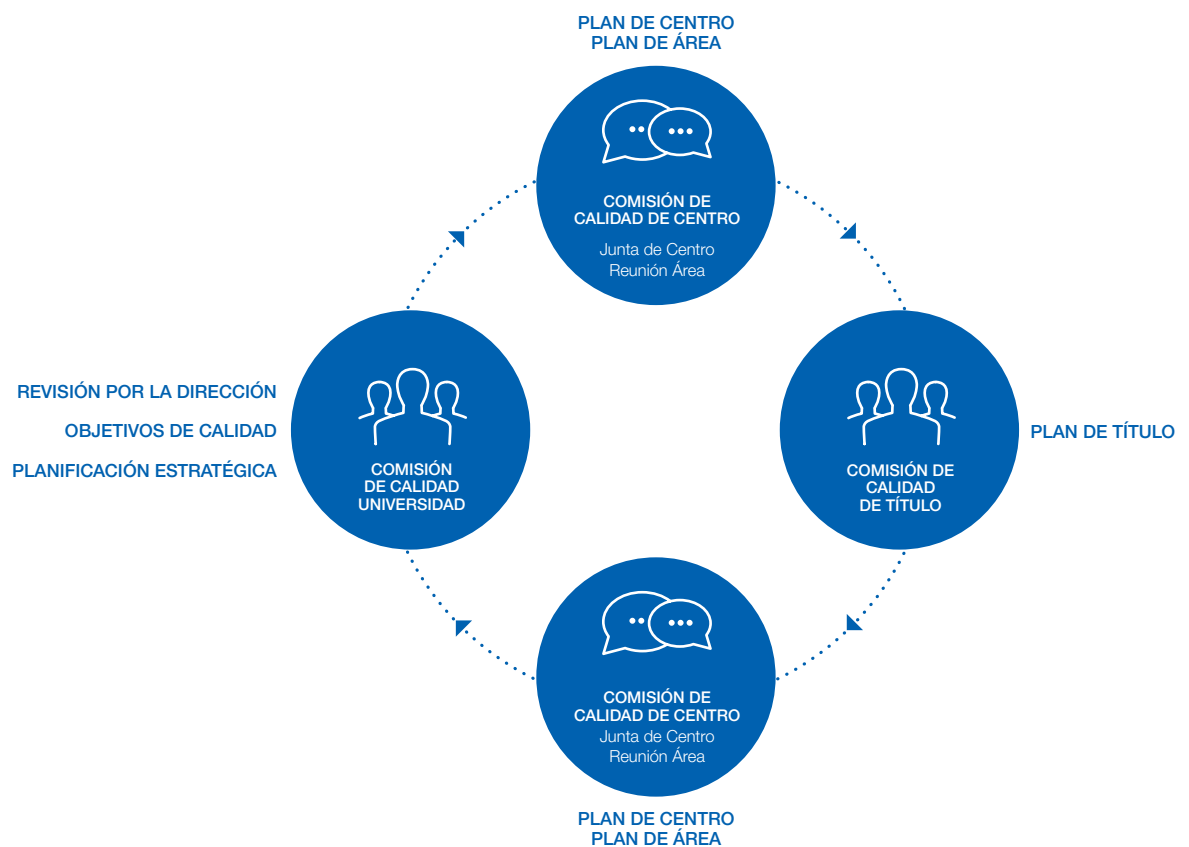


Diagrama Objetivos de Calidad – definición y seguimiento.

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

### 1.3. Partes Interesadas

Para la definición de la política y objetivos de calidad, así como para la identificación de los elementos que permiten desplegar las actividades que son del alcance del Sistema de Calidad, anualmente se identifican y analizan las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés, y se realiza un análisis del contexto de la Universidad.

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

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

#### INTERNOS

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

#### EXTERNOS

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

#### ENTIDADES REGULADORAS

1. Administración.
2. Agencias de evaluación.

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

#### ESTUDIANTES ACTUALES Y POTENCIALES

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

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

- A nivel título: Comisiones de Calidad.
- A nivel de facultad: Consejo de Delegados y Comisiones de Calidad.
- A nivel Universidad: Consejo de representantes y Comisiones de Calidad.





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

### PROFESORADO

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

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

Otros órganos de gobierno en los que participa el profesorado:

- A nivel título: Comisiones de Calidad de título; Juntas de Seguimiento (claustró) y Juntas de Evaluación.
- A nivel de facultad: Junta de Facultad y Comisiones de Calidad de Facultad.
- A nivel Universidad: Comisiones de calidad de Universidad.

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

### PERSONAL DE APOYO Y SERVICIOS

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

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

### TOMA DE DECISIONES

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

### EMPRESAS COLABORADORAS

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



## 2. EL SISTEMA DE CALIDAD DE LA UAX MARE NOSTRUM

### ANTECEDENTES

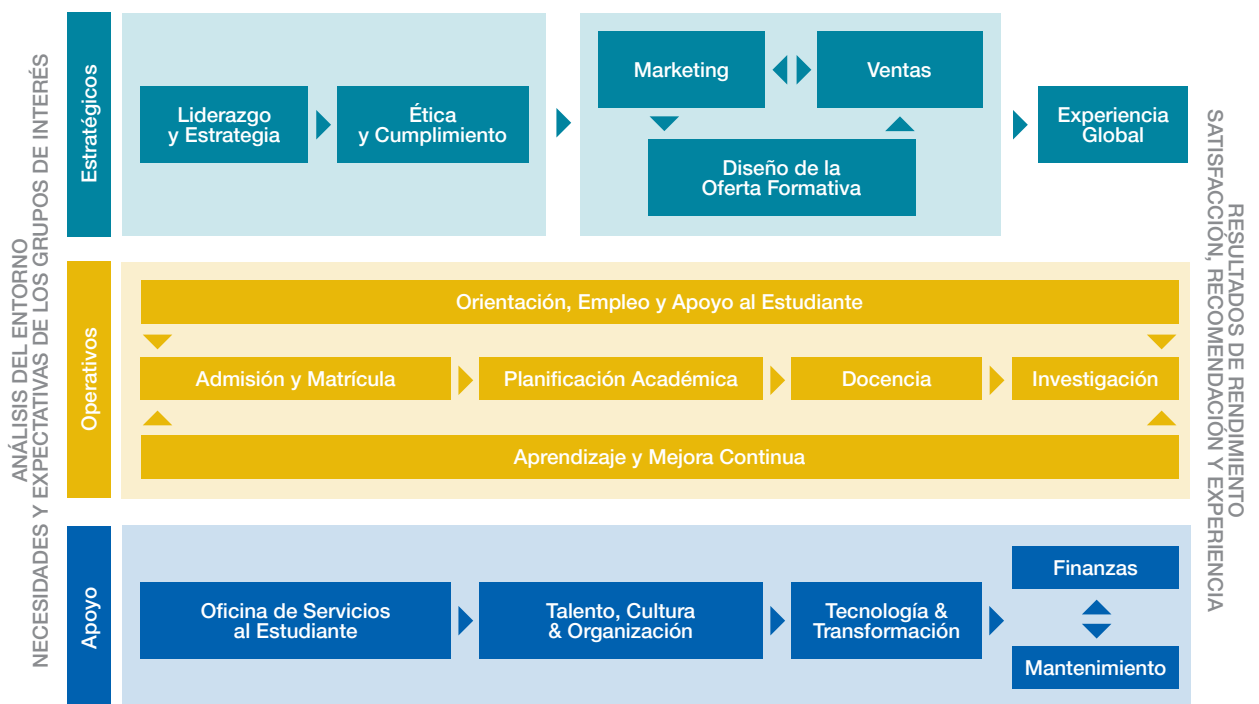
El SIUAX MN adapta su estructura de funcionamiento según la lógica de los procesos, definiendo su propio mapa de procesos. Incluye también las fichas de procedimientos que describen los mismos de manera detallada y guías complementarias en caso de ser necesarias. Además, el sistema identifica los indicadores de seguimiento y resultados de los procesos, así como los registros asociados a las tareas que se detallan en cada uno de los procedimientos.

El SIUAX MN incluye la realización de revisiones periódicas que permita integrar en el desarrollo del aprendizaje las mejoras oportunas detectadas en virtud de la búsqueda de la excelencia.

### 2.1. Estructura del Sistema de Calidad de la UAX Mare Nostrum

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

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



Mapa de procesos de 1<sup>er</sup> nivel: Macroprocesos.



Mapa de procesos de 2º nivel: Procesos.

Los procesos se han agrupado en tres grandes categorías:

### PROCESOS ESTRATÉGICOS

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

### PROCESOS OPERATIVOS

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

### PROCESOS DE SOPORTE

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

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

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

## 2.2. Análisis para la toma de decisiones

No es posible hablar de mejora continua sin introducir mecanismos que permitan la recogida objetiva de información. Estos mecanismos se articulan a través del proceso estratégico "Experiencia global", en el proceso operativo "Aprendizaje y mejora continua" y en cada ficha de proceso a través de los indicadores definidos.

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

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

La Dirección ha contemplado la realización de auditorías internas anualmente el sistema, para asegurar su continua efectividad y evaluar la necesidad de implementar cambios al mismo, incluyendo la política y los objetivos de calidad, con el fin de mejorar los servicios formativos y aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros agentes de interés.

## 3. LOS PROCESOS DE LA UAX MARE NOSTRUM

### 3.1. Procesos Estratégicos

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

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

Los procesos estratégicos se subdividen en:

#### PROCESOS DE SOPORTE

Facilitan el despliegue de la visión y la misión de la institución, y establecen la estrategia dirigiéndola a la creación de valor.

#### DE EVALUACIÓN O MEJORA

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

En la UAX MN, los macroprocesos estratégicos definidos son:

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

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



### 3.2. Procesos Operativos o Claves

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

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

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

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

### 3.3. Procesos de Apoyo

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

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

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

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





**UAX**

Universidad  
Alfonso X el Sabio

Mare  
Nostrum