



Manual de Calidad

Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad
de la Universidad del Atlántico Medio

(MC-SAIC-UNAM)

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Fecha aprobación	Elaboración	Revisión	Aprobación	Motivo de modificación
1	01/06/2026	Unidad Técnica de Calidad	Comisión de Calidad de la Universidad	Junta de Gobierno	Creación inicial del procedimiento

TABLA DE CONTENIDOS

1. UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO MEDIO (UNAM)	4
1.1. Presentación de la Universidad.	4
1.2. Creación y régimen jurídico.	4
1.3. Datos de identificación.....	4
1.4. Página web institucional.....	4
1.5. Estructura organizativa.	5
1.6. Estructura académica.....	5
2. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD (SAIC)	6
2.1. Contexto, objeto y finalidad	6
2.2. Alcance del SAIC y alineación con el modelo AUDIT.....	8
2.3. Principios del aseguramiento de la calidad.	9
3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SAIC. COMPOSICIÓN Y FUNCIONES	9
3.1. Órganos de Calidad.....	10
3.2. Unidad Técnica de Calidad (UTC).....	13
4. DOCUMENTACIÓN DEL SAIC	14
4.1. Política y objetivos de Calidad.....	14
4.2. Manual de Calidad	14
4.3. Mapa de Procesos	15
4.4. Fichas de procedimientos.....	15
4.5. Cuadro de mando de registros	16
4.6. Cuadro de mando de indicadores	17
4.7. Soporte y acceso a la documentación del SAIC.....	17
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	19
6. ANEXOS	23
Anexo 1: Mapa de Procesos SAIC-UNAM	23
Anexo 2: Relación Procedimientos SAIC-UNAM y Criterios AUDIT	24

1. UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO MEDIO (UNAM)

1.1. Presentación de la Universidad.

La Universidad del Atlántico Medio (UNAM) es una universidad privada promovida por la Fundación Canaria Bravo Murillo, institución con más de treinta años de trayectoria en el ámbito de la formación empresarial y directiva en Canarias.

El origen del proyecto universitario se remonta a la actividad formativa desarrollada desde 1988 por la Fundación, especialmente a través de iniciativas como ESCOEX, que consolidaron un modelo formativo vinculado al entorno empresarial y a la proyección internacional del archipiélago. En 2015, el Parlamento de Canarias aprobó por unanimidad su reconocimiento como universidad privada, iniciando posteriormente su actividad académica en el curso 2018-2019.

UNAM nace con una clara vocación de servicio al desarrollo social, económico y cultural de Canarias y su entorno estratégico, con especial atención a su posición geográfica.

La universidad desarrolla su actividad en distintas modalidades de enseñanza (presencial, híbrida y/o virtual), favoreciendo el acceso a la educación superior tanto a estudiantes residentes en Canarias como a estudiantado nacional e internacional.

1.2. Creación y régimen jurídico.

La Universidad del Atlántico Medio fue reconocida mediante:

- Ley 5/2015, de 26 de marzo, de reconocimiento de la universidad privada “Universidad Internacional de Canarias”, con sede en Las Palmas de Gran Canaria (BOC nº 62, de 31 de marzo de 2015).
- Ley 2/2017, de 24 de marzo, por la que se modifica la Ley 5/2015 y se cambia su denominación por “Universidad del Atlántico Medio”, con sede en Las Palmas de Gran Canaria (BOC nº 63, de 30 de marzo de 2017).
- Orden de 11 de mayo de 2020, por la que se autoriza, con carácter definitivo, el inicio de actividades de la Universidad del Atlántico Medio y se establece su ubicación definitiva.

La Universidad se rige por:

- La legislación universitaria estatal vigente. Toda la legislación actualizada y consolidada aplicable a las Universidades se encuentra disponible en el [Boletín Oficial del Estado](#).
- La legislación autonómica vigente de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Los protocolos y guías elaborados por la Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa ([ACCUEE](#)), que desarrollan los criterios y directrices europeos para el aseguramiento externo de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Sus [Normas de Organización y Funcionamiento \(NOF\)](#).
- El resto de [normativa interna](#) aprobada por sus órganos competentes.

1.3. Datos de identificación.

- Razón social: Universidad del Atlántico Medio S.L.
- CIF: B09967399
- Domicilio social: Carretera de Quilmes 37, 35017, Las Palmas de Gran Canaria
- Teléfono: 828.019.019

1.4. Página web institucional.

La información institucional, académica y normativa de la Universidad se encuentra disponible en: <https://www.universidadatlanticomedio.es>

En la página web institucional, entre otra información, se pueden consultar:

- La misión, visión y valores de la Universidad
- La oferta completa de titulaciones oficiales y propias con información detallada de cada título.
- La legislación y normativa académica vigente aplicable.
- El Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).
- Las memorias anuales de actividades, con los datos académicos, institucionales y resultados de cada curso académico.

1.5. Estructura organizativa.

La estructura organizativa de la Universidad se regula en sus Normas de Organización y Funcionamiento (NOF).

UNAM cuenta con órganos colegiados y unipersonales de gobierno, dirección y gestión, organizados conforme a los principios de responsabilidad institucional, coordinación académica y eficacia administrativa.

Órganos principales:

- Consejo de Administración.
- Junta de Gobierno.
- Claustro Universitario.
- Rector/a.
- Secretaría General.
- Gerencia.
- Decanatos de Facultades y Direcciones de Escuela.
- Defensor/a Universitario/a.

1.6. Estructura académica

La Universidad del Atlántico Medio estructura su actividad académica a través de Facultades y Escuelas. Actualmente, la estructura académica se organiza en:

- Escuela de Doctorado.
- Escuela de Ingeniería en Sistemas de Información.
- Facultad de Ciencias de la Educación.
- Facultad de Ciencias de la Salud.
- Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas.

Desde estas estructuras se gestionan:

- Programas de Doctorado.
- Programas oficiales de Grado.
- Programas oficiales de Máster.
- Títulos propios y formación permanente.

Área docente e investigadora

El área docente está integrada por el Personal Docente e Investigador (PDI), responsable del desarrollo de la actividad académica e investigadora de la universidad conforme a la normativa universitaria vigente.

Corresponde al PDI la impartición de las enseñanzas oficiales y propias, la dirección y tutorización académica del estudiantado, la participación en proyectos de investigación y transferencia del conocimiento, así como la contribución al desarrollo y mejora continua de las titulaciones.

Área no docente de apoyo a la docencia

El área no docente de apoyo a la docencia está integrada por el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS), que presta apoyo a la actividad académica, investigadora y de gestión institucional.

Corresponde al PTGAS la gestión administrativa de los procesos académicos, el soporte técnico y tecnológico, la atención a estudiantes y profesorado, la gestión económica y de recursos, así como el apoyo a los servicios universitarios.

El PTGAS contribuye al adecuado funcionamiento de la universidad y al desarrollo eficaz del SAIC.

2. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD (SAIC)

2.1. Contexto, objeto y finalidad

En el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, el aseguramiento de la calidad constituye un elemento esencial para garantizar la confianza, la transparencia y la mejora continua de las enseñanzas universitarias. En este contexto, los *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015)* establecen los principios y criterios que deben regir los sistemas internos de calidad de las instituciones de educación superior.

En el ámbito nacional, este enfoque se concreta en el Real Decreto 822/2021, que establece la necesidad de integrar sistemas de garantía de calidad en las enseñanzas oficiales conforme a los criterios y directrices europeos para el aseguramiento externo de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).

En este contexto normativo, la Universidad del Atlántico Medio ha contado con un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), aprobado por sus órganos de gobierno, que ha permitido dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa vigente, incorporando en las memorias de verificación de los títulos oficiales los mecanismos necesarios para el aseguramiento de su calidad conforme a los criterios europeos.

Sobre esta base, y en coherencia con la evolución de los modelos de calidad universitaria y la legislación universitaria, en 2026 la universidad impulsa el diseño de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), como una evolución del modelo anterior. Este nuevo sistema se orienta a reforzar el enfoque institucional hacia la mejora continua, la evaluación sistemática y la rendición de cuentas, integrando de manera más estructurada los procesos de calidad en el conjunto de la actividad universitaria.

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la UNAM constituye el marco institucional mediante el cual la universidad garantiza, de manera sistemática, planificada y documentada, la calidad de sus enseñanzas, la mejora continua de sus procesos y el cumplimiento de sus responsabilidades académicas, investigadoras y sociales.

El SAIC se diseña conforme al Modelo AUDIT de ANECA (versión 2024) y se fundamenta en los *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015)*, que establecen los principios y criterios europeos para el aseguramiento interno de la calidad en las instituciones de educación superior.

El SAIC se desarrolla en coherencia con el siguiente marco normativo español:

- Ley Orgánica 2/2023, del Sistema Universitario.
- Real Decreto 640/2021, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional.

- Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Resolución de 3 de marzo de 2022, por la que se publica el Protocolo para la certificación de los Sistemas Internos de Garantía de Calidad (SIGC) de los centros universitarios.

Esta alineación se refleja en la siguiente tabla:

ANECA AUDIT	CGPU Protocolo certificación SIGC	ESG
1. Política y objetivos de calidad	Política y objetivos de calidad	ESG 1.1. Política de aseguramiento de la calidad
		ESG 1.10. Aseguramiento externo de la calidad cíclico
2. Garantía de calidad de los programas formativos	Garantía de calidad de los programas formativos	ESG 1.2. Diseño y aprobación de programas
	Análisis de la información y resultados	ESG 1.9. Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas
	Toma de decisiones	
3. Orientación de las enseñanzas a los y las estudiantes	Orientación de sus enseñanzas al estudiantado	ESG 1.3. Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante
		ESG 1.4. Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los y las estudiantes
4. Personal académico, investigador y de apoyo a la docencia	Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia	ESG 1.5. Personal docente
5. Recursos y servicios	Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios	ESG 1.6. Recursos para el aprendizaje y apoyo a los y las estudiantes
6. I+D+i y transferencia de conocimiento	I+D+i y transferencia del conocimiento	[European Research Area]
7. Vinculación con el medio		ESG 1.1. Política de aseguramiento de la calidad
8. Dimensión externa de la IES		
9. Publicación de información sobre sus actividades y programas	Recopilación de la información generada	ESG 1.7. Gestión de la información
	Transparencia, difusión de actividades y programas y resultados	ESG 1.8. Información pública
10. Mantenimiento y actualización del SIGC	Política y objetivos de calidad	ESG 1.1. Política de aseguramiento de la calidad

Fuente: DOCUMENTO MARCO ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE CENTROS UNIVERSITARIOS Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC) v.1 – 17/10/2023 de ANECA (página 12)

En este contexto, la finalidad del SAIC de la UNAM es:

- Situar al estudiantado en el centro del proceso formativo.
- Asegurar la coherencia entre estrategia, políticas y resultados.
- Garantizar el diseño, seguimiento, revisión y mejora de los programas formativos.
- Asegurar la cualificación y desarrollo del personal académico y de apoyo.

- Impulsar una gestión basada en evidencias y análisis de resultados.
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas ante los grupos de interés.
- Facilitar la evaluación externa y la acreditación institucional.
- Integrar docencia, investigación, transferencia y vinculación con el entorno en un sistema único de gestión y mejora.
- Consolidar una cultura de calidad compartida en toda la organización.

2.2. Alcance del SAIC y alineación con el modelo AUDIT

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad del Atlántico Medio se estructura conforme a los criterios y directrices establecidos en el programa AUDIT de ANECA, garantizando la cobertura integral de las dimensiones clave del aseguramiento de la calidad en el ámbito universitario.

En este sentido, el SAIC de la UNAM incorpora la totalidad de los criterios del modelo AUDIT

1. Política y objetivos de calidad.
2. Garantía de calidad de los programas formativos.
3. Orientación de las enseñanzas a los y las estudiantes.
4. Personal académico y de apoyo a la docencia.
5. Recursos y servicios.
6. I+D+i y transferencia del conocimiento.
7. Vinculación con el medio.
8. Dimensión externa de la institución.
9. Publicación de información y rendición de cuentas.
10. Mantenimiento y actualización del SAIC.

En consecuencia, el alcance del SAIC abarca:

- Todas las enseñanzas oficiales de Grado, Máster y Doctorado.
- Las enseñanzas propias y de formación permanente.
- El ciclo completo de vida de los títulos oficiales (diseño, implantación, seguimiento, modificación y acreditación).
- La gestión del personal docente e investigador y del personal técnico, de gestión y de administración y servicios.
- La actividad investigadora, de transferencia, de vinculación con el entorno y proyección externa.
- Los servicios de apoyo al aprendizaje y la experiencia del estudiantado.
- La gestión de la información, el análisis de resultados y la mejora institucional.

El SAIC se aplica de forma transversal a los centros (facultades y escuelas), así como a los órganos centrales responsables de procesos estratégicos.

Con el fin de asegurar la coherencia, trazabilidad y evaluación del sistema, los procedimientos del SAIC se han diseñado en correspondencia con los criterios del modelo AUDIT. Esta alineación permite:

- Verificar la cobertura completa de los requisitos del modelo.
- Evitar solapamientos o vacíos en la arquitectura del sistema.
- Facilitar los procesos de certificación y evaluación externa.
- Garantizar la correspondencia entre procesos, indicadores y evidencias documentales.

La correspondencia detallada entre los procedimientos del SAIC de la Universidad del Atlántico Medio y los criterios del modelo AUDIT se recoge en el [Anexo 2: Relación entre los procedimientos del SAIC-UNAM y los criterios del programa AUDIT](#).

De este modo, UNAM garantiza que su SAIC constituye un sistema integrado, coherente y plenamente alineado con los principios de mejora continua, transparencia y rendición de cuentas propios del Espacio Europeo de Educación Superior.

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad del Atlántico Medio se ha diseñado con un alcance global e integrador, cubriendo de manera completa y transversal los diez criterios del modelo AUDIT, aplicándose a la totalidad de las actividades universitarias, sin limitación a centros, títulos, niveles formativos o ámbitos funcionales, sin exclusión de ninguno de los criterios y directrices establecidos en el modelo AUDIT de ANECA.

2.3. Principios del aseguramiento de la calidad.

El SAIC se fundamenta en los siguientes principios:

- Responsabilidad institucional.
- Participación de los grupos de interés.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Gestión basada en evidencias.
- Integración estratégica.
- Mejora continua.
- Sostenibilidad y compromiso social.

Enfoque de mejora continua

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad del Atlántico Medio se articula conforme al ciclo de mejora continua PDCA (Plan – Do – Check – Act), que se aplica de forma sistemática, estructurada y evidenciable en todos los procesos del sistema.

Este enfoque no se limita a una formulación conceptual, sino que se encuentra integrado operativamente en el diseño, implantación, seguimiento y mejora de los procesos del SAIC, garantizando su trazabilidad mediante indicadores, registros y evidencias documentales.

La aplicación del ciclo PDCA en el SAIC se concreta de la siguiente manera:

- Plan (Planificar): definición de la política y objetivos de calidad, planificación de los procesos y establecimiento de indicadores, metas y responsables.
- Do (Implantar): implantación de los procesos académicos, de gestión, investigación y servicios conforme a lo establecido en las fichas de procedimiento.
- Check (Evaluar): seguimiento sistemático mediante el análisis de indicadores, resultados académicos, encuestas de satisfacción, auditorías internas y revisión de evidencias.
- Act (Mejorar): Identificación de desviaciones, definición de acciones correctivas y de mejora, y revisión de los procesos, integrándose en el Informe de Revisión del SAIC.

Este ciclo se aplica de forma continua en todos los niveles de la organización (titulación, centro e institución), garantizando la mejora permanente del sistema y su adaptación a las necesidades de los grupos de interés y del entorno.

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SAIC. COMPOSICIÓN Y FUNCIONES

La estructura del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad del Atlántico Medio se integra en su modelo de gobierno y se articula a través de órganos estratégicos, órganos de calidad y una unidad técnica de apoyo, garantizando la planificación, implantación, seguimiento y mejora continua del sistema.

3.1. Órganos de Calidad

Junta de Gobierno

La Junta de Gobierno es el órgano académico colegiado superior del gobierno ordinario de la Universidad.

Entre otras, las principales funciones de la Junta de Gobierno en relación con el SAIC son:

- a) Aprobar la Política y los Objetivos de Calidad de la Universidad, estableciendo el marco estratégico para la mejora continua.
- b) Aprobar el Manual de Calidad del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC), como documento de referencia para la implantación, desarrollo y revisión del sistema.
- c) Aprobar las normativas y planes vinculados a la calidad y al desarrollo institucional y académico.
- d) Aprobar la creación, modificación y supresión de enseñanzas universitarias, tanto oficiales como propias.
- e) Aprobar la memoria anual de la Universidad correspondiente a cada curso académico.

La Junta está formada por:

- El/la Rector/a, que la preside.
- Los/as Vicerrectores/as o delegados/as con competencias similares.
- El/la Secretario/a General, que actuará como secretario de la Junta.
- El/la Gerente.
- Los/las Decanos/as de Facultad y Directores/as de Escuela.
- Una representación del estudiantado.
- Una representación del PTGAS.

Comisión de Calidad de la Universidad (CCU)

La Comisión de Calidad de la Universidad es el órgano responsable de la planificación, supervisión y mejora del SAIC a nivel institucional.

Sus funciones son las siguientes:

- a) Proponer a la Junta de Gobierno la Política y los Objetivos de la Calidad de la Universidad garantizando la participación de los grupos de interés.
- b) Realizar la revisión periódica del SAIC y proponer, en su caso, su actualización.
- c) Velar y garantizar la recogida y el análisis de los datos necesarios para la toma de decisiones y para la rendición de cuentas.
- d) Velar y garantizar la publicación y el acceso a la información pública de interés a los diferentes colectivos de la comunidad universitaria y la sociedad.
- e) Integrar y analizar la información procedente de los centros y de los procesos institucionales transversales, elevando conclusiones a la Junta de Gobierno.
- f) Analizar y validar técnicamente del Informe de Revisión del SAIC, incluyendo las acciones de mejora propuestas, y elevarlo a la Junta de Gobierno para su conocimiento y, cuando proceda, aprobación de las modificaciones que afecten a la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Manual de Calidad o estructura general del SAIC.
- g) Supervisar la ejecución de las acciones de mejora derivadas de la revisión del SAIC.

Esta comisión está formada por:

- El/la Rector/a, que la preside.
- Los/as Vicerrectores/as o delegados/as con competencias similares.
- Director/a de Secretaría Académica.
- Responsable de la Unidad Técnica de Calidad.

- Los/las Decanos/as de Facultad y Directores/as de Escuela o en quien deleguen en materia de Calidad
- Una representación del PDI.
- Una representación del estudiantado.
- Una representación del PTGAS.

Se podrá convocar además para que formen parte de la Comisión a otros responsables de departamentos o áreas cuando el orden del día así lo requiera.

Esta comisión será convocada al menos una vez por curso académico y cuando las circunstancias lo requieran.

Comisión de Calidad de Centro (CCC)

La CCC es el órgano responsable de la implantación, seguimiento y mejora del SAIC en cada Facultad o Escuela.

Son funciones de la Comisión:

- a) Trasladar y aplicar la Política y Objetivos de Calidad Institucionales a la realidad de cada facultad/centro y grupos de interés.
- b) Garantizar la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) en el Centro y su revisión.
- c) Analizar el Informe de Seguimiento del Centro elaborado por el/la Decano/a de Facultad o Dirección de Escuela tomando como referente los indicadores establecidos en los procesos del sistema de calidad.
- d) Dar seguimiento al cumplimiento y seguimiento de acciones de mejora derivadas de la revisión anual del centro.
- e) Supervisar el funcionamiento de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones del centro.
- f) Analizar las memorias anuales y planes de mejora de las titulaciones elaboradas por las direcciones y aprobadas por el/la Decano/a de Facultad o Dirección de Escuela.
- g) Garantizar la participación de los distintos grupos de interés en los procesos de calidad desarrollados en el ámbito del Centro.
- h) Trasladar información y decisiones a los grupos de interés del centro derivadas de la Junta de Gobierno y de la Comisión de Calidad de la Universidad.

Esta comisión está formada por:

- El Decano/a de Facultad o Director/a de Escuela, que la presidirá.
- Vicedecanos de Calidad del Centro o responsables con competencias similares.
- Los Directores o Directoras de las titulaciones del Centro.
- Una representación del personal docente e investigador.
- Una representación del estudiantado.
- Una representación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios.
- Una persona representante de la Unidad Técnica de Calidad.

Se podrá convocar además para que formen parte de la Comisión a otros responsables de departamentos o áreas cuando el orden del día así lo requiera.

La CCC será convocada al menos dos veces durante el curso académico.

Comisión de Calidad de Titulación (CCT)

La CCT es el órgano responsable del seguimiento interno de cada titulación oficial.

Sus funciones son las siguientes:

- a) Velar por la adecuada implantación de las memorias de verificación conforme a los estándares establecidos.
- b) Analizar el correcto desempeño de los programas formativos y proponer mejoras concretas desde la perspectiva de los distintos grupos de interés y elaborar la Memoria Anual del Título y el Plan de Mejora de la Titulación.
- c) Elevar la Memoria Anual del Título y el Plan de Mejora de la Titulación a la Comisión de Calidad de Centro.
- d) Velar por la obtención y registro de las evidencias necesarias para los procesos de evaluación, certificación, acreditación y los relacionados con el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).
- e) Participar activamente en los procesos de evaluación externa de las titulaciones (verificación, modificación, seguimiento y acreditación) en colaboración con la UTC.

Esta Comisión de Calidad de Titulación estará formada por:

- Dirección de la Titulación, que la preside (responsable de asuntos relacionados con la calidad de la titulación).
- Coordinación de la titulación, como representante del PTGAS.
- Representante del PDI de la titulación.
- Representante de los y las estudiantes de la titulación.
- Opcionalmente, un miembro de la UTC, según las necesidades del título.

Se podrá convocar a otros grupos de interés como, agentes externos o egresados cuando el orden del día así lo requiera.

La CCT será convocada al menos dos veces durante el curso académico.

Las enseñanzas propias y de formación permanente se registrarán por los mecanismos específicos establecidos para la Comisión de Enseñanzas Propias (CEP), sin perjuicio de la coordinación con los centros cuando dichas enseñanzas estén vinculadas a su ámbito académico.

Comisión de Enseñanzas Propias (CEP)

La universidad, a través de la Comisión de Enseñanzas Propias (CEP), garantiza la calidad y el rigor académico de los títulos propios y de formación permanente.

La CEP es una comisión designada por la Junta de Gobierno. En el marco del SAIC, la CEP ejerce las siguientes funciones en materia de aseguramiento de la calidad de las enseñanzas propias:

- a) Revisar y valorar, acorde con la normativa vigente, la documentación presentada de nuevas enseñanzas propias.
- b) Verificar que las tasas y precios de matriculación de los y las estudiantes que sigan estas enseñanzas se ajusten a los fijados por la administración de la universidad.
- c) Elevar la propuesta de nuevos títulos propios o de formación permanente (Grados propios, Máster de Formación Permanente, Diplomas de Especialización, Diplomas de Experto, y otras enseñanzas de menos de 15 ECTS) a la Junta de Gobierno de la Universidad para su aprobación final.
- d) Elevar la propuesta de extinción de programas de enseñanzas propias y de formación permanente a la Junta de Gobierno de la Universidad siempre que existan causas justificadas para ello.
- e) Aprobar las renovaciones de las enseñanzas propias siempre que cumplan esta Normativa.
- f) En su caso, aprobar el reconocimiento de créditos entre programas de enseñanzas propias de la universidad.

- g) Revisar y evaluar la oferta anual de las enseñanzas de formación permanente en el marco del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), supervisando su funcionamiento y la elaboración de las memorias anuales.

La composición de la Comisión de Enseñanzas Propias (CEP) será:

- Rector/a o en quien delegue, que será quien la presida.
- Responsable de la Unidad de Títulos.
- Un representante por centro.
- Un representante de la Unidad Técnica de Calidad.
- Un representante del Departamento de Administración.
- Un representante del estudiantado o de egresados.

Podrán asistir como invitados, con voz, pero sin voto, los responsables académicos de las enseñanzas propias que se evalúen en cada sesión, así como representantes de entidades colaboradoras o externas cuando se analicen propuestas conjuntas, o cualquier otro experto que la presidencia considere pertinente para el adecuado análisis de los programas formativos.

La CEP será convocada con carácter ordinario, al menos, tres veces al año.

3.2. Unidad Técnica de Calidad (UTC)

Acompaña a los centros y títulos en la implantación, despliegue y mantenimiento del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la de la Universidad del Atlántico Medio.

Entre sus funciones, tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- a) Coordinar técnicamente el diseño, actualización, implantación, seguimiento y difusión de los procedimientos del SAIC, en colaboración con los órganos de gobierno, los órganos de calidad y los responsables de los procesos.
- b) Informar, formar y asesorar a las personas implicadas en los procesos relacionados con la calidad.
- c) Promover la toma de conciencia de la implicación de los grupos de interés en todos los niveles de la Universidad.
- d) Gestionar, planificar, apoyar y acompañar en los procesos de renovación de la acreditación y seguimiento de los títulos oficiales en colaboración con los responsables de los Centros/Títulos y la Agencia de Calidad.
- e) Asesorar y acompañar en el proceso de mejora continua, promoviendo la realización de las Comisiones de Calidad (de Título, de Centro y de Universidad), así como de informes, memorias, planes de mejora, planes directores o planes operativos de los Centros y/o de las titulaciones.
- f) Asistir a encuentros y jornadas relacionadas con la calidad para mantener una formación actualizada.
- g) Apoyar en el seguimiento de la calidad de las enseñanzas no oficiales.
- h) Diseñar, planificar, realizar y difundir, en coordinación con los agentes implicados, de las encuestas de satisfacción de la calidad de las enseñanzas e informes de resultados.

Para llevar a cabo sus funciones contará con el apoyo de los Vicerrectorados, Decanatos y Direcciones de Escuelas y las Direcciones y coordinaciones académicas de los títulos.

4. DOCUMENTACIÓN DEL SAIC

4.1. Política y objetivos de Calidad

La Política de Calidad de la Universidad del Atlántico Medio constituye el marco de referencia de la institución que demuestra el compromiso público con la calidad, la mejora continua y la satisfacción de sus grupos de interés. Esta política es aprobada por la Junta de Gobierno, y está alineada con la misión, visión y valores de la universidad, así como con los criterios establecidos en el modelo AUDIT de ANECA y en los estándares europeos (ESG 2015). La política se concreta en un documento específico, que recoge los principios y compromisos que guían la actividad universitaria en el marco de su modelo de enseñanza.

La UNAM incorpora en su Política de Calidad compromisos relacionados con el comportamiento ético y la integridad académica, la igualdad, diversidad, inclusión y no discriminación, así como con la sostenibilidad ambiental y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Asimismo, la política incorpora principios vinculados a la accesibilidad, la mejora continua, la adaptación institucional y el uso responsable de las tecnologías digitales y la inteligencia artificial, en coherencia con las orientaciones del Modelo AUDIT y los marcos actuales de aseguramiento de la calidad universitaria.

A partir de esta política, la universidad define unos Objetivos de Calidad institucionales. Estos objetivos se revisan y despliegan en objetivos operativos e indicadores y su grado de cumplimiento es evaluado anualmente por los órganos de calidad de la universidad.

Características principales:

- La Política y los Objetivos de Calidad son documentos públicos, accesibles para toda la comunidad universitaria y la sociedad en general a través de la página web institucional, en cumplimiento del principio de transparencia y rendición de cuentas.
- Su elaboración y revisión se realiza con la participación de los grupos de interés (estudiantes, PDI, PTGAS, egresados/as, agentes externos) a través de los órganos de calidad establecidos y audiencias públicas.
- La Unidad Técnica de Calidad (UTC) es la responsable de coordinar el proceso de seguimiento de los objetivos y de proponer las actualizaciones necesarias.
- La Comisión de Calidad de la Universidad (CCU) realiza una revisión anual de la Política y los Objetivos de Calidad, elevando propuestas de mejora a la Junta de Gobierno para su aprobación, en su caso, por el Consejo de Administración.
- Las Comisiones de Calidad de los Centros (CCC) realizan un seguimiento anual de los Objetivos de Calidad través de los planes directores y operativos elaborados por los responsables de los centros.

En coherencia con el ciclo de mejora continua (PDCA) que inspira el SAIC de la UNAM, la Política y los Objetivos de Calidad no constituyen un marco estático, sino un instrumento dinámico. Su revisión periódica permite adaptar las líneas de actuación institucional a los resultados obtenidos, a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y a los cambios normativos o contextuales, garantizando así la eficacia del sistema y el fortalecimiento de la cultura de calidad en toda la Universidad.

4.2. Manual de Calidad

El presente Manual de Calidad constituye el documento marco del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad del Atlántico Medio. Su finalidad es ofrecer una descripción general y estructurada del sistema, definiendo sus características, alcance, la organización de los órganos implicados y los elementos esenciales que garantizan la calidad de las enseñanzas.

El Manual de Calidad se revisará siempre que se produzcan cambios significativos en la organización o en las actividades de la Universidad, en la normativa que le sea de aplicación, o como consecuencia de los resultados derivados de las evaluaciones o revisiones del SAIC. Las versiones anteriores serán conservadas en formato electrónico por la Unidad Técnica de Calidad (UTC), garantizando en todo momento la disponibilidad de la versión vigente.

La Unidad Técnica de Calidad es la responsable de asegurar que todos los miembros de la comunidad universitaria (PDI, PTGAS y estudiantado) tengan acceso a la versión actualizada del Manual de Calidad a través de la página web institucional. Asimismo, comunicará los cambios producidos y la publicación de nuevas versiones por los cauces que se consideren más adecuados en cada caso, velando por la difusión y el conocimiento del sistema entre los grupos de interés.

4.3. Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos es la representación gráfica y estructurada del conjunto de procesos que integran el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad del Atlántico Medio. Su finalidad es visualizar de forma clara la interrelación entre los diferentes procesos y su contribución a la mejora continua de la institución.

Los procesos se clasifican en tres categorías, en coherencia con el ciclo PDCA:

- **Procesos Estratégicos (PE):** Son aquellos que orientan el marco general de actuación de la universidad. Definen el "qué hacer", "para qué hacerlo" y "quién lo hace", estableciendo las directrices que guían el resto de los procesos. Incluyen la definición de la política y objetivos de calidad, la planificación estratégica y la revisión del SAIC.
- **Procesos Clave (PC):** Son los procesos directamente relacionados con la formación del estudiantado. Abordan el "cómo hacerlo", "cuándo hacerlo" y "quién lo recibe", cubriendo el ciclo de vida del estudiante desde la captación y admisión hasta la graduación y la inserción laboral, pasando por la planificación y desarrollo de la enseñanza, la movilidad, las prácticas académicas externas y la orientación profesional. Estos procesos aplicarán en función de su alcance a todas las enseñanzas o a Grado y Máster Universitario, Doctorado y/o Enseñanzas Propias y de formación permanente.
- **Procesos de Apoyo (PA):** Son aquellos que proporcionan los recursos y el soporte necesarios para el correcto funcionamiento de los procesos estratégicos y clave. Responden al "qué resultados" y "qué recursos", e incluyen la gestión del personal (PDI y PTGAS), la gestión económica, los recursos materiales y servicios, los sistemas de información y la atención a sugerencias y reclamaciones.

Cada proceso se desarrolla en una ficha de procedimiento específica, donde se detallan su objeto, alcance, responsables, desarrollo, indicadores y registros asociados.

El Mapa de Procesos completo de UNAM, con la identificación y codificación de todos los procesos del SAIC, se incluye en el [Anexo 1: Mapa de Procesos SAIC-UNAM](#) del presente Manual. Dicho mapa es revisado y actualizado, cuando proceda, por la Unidad Técnica de Calidad (UTC) acorde con los cambios aprobados que deriven de la revisión del SAIC.

4.4. Fichas de procedimientos

Las fichas de procedimientos constituyen el desarrollo documental detallado de cada uno de los procesos identificados en el Mapa de Procesos del SAIC. En ellas, se describe de forma sistemática la manera en que la Universidad del Atlántico Medio planifica, ejecuta, evalúa y mejora sus actividades, garantizando la trazabilidad y la homogeneidad en la actuación de los diferentes agentes implicados.

Cada proceso del sistema (estratégico, clave o de apoyo) cuenta con una ficha de procedimiento específica, que se estructura en los siguientes apartados:

- Objeto: Finalidad y/o objetivo del procedimiento, qué se pretende lograr con su ejecución.
- Alcance: Ámbito de aplicación del procedimiento, indicando qué áreas, centros, titulaciones o servicios quedan cubiertos.
- Documentación de referencia: referencias genéricas a normativas, legislación, guías o documentos que sirven de marco para el desarrollo del procedimiento.
- Responsable: Persona o área responsable de la coordinación y seguimiento del procedimiento.
- Desarrollo: Descripción detallada de las actividades que componen el procedimiento, incluyendo la secuencia de actuaciones, los responsables y participantes en cada fase, los documentos de entrada necesarios y los documentos de salida o resultados esperados. Este apartado contempla, asimismo, los mecanismos de seguimiento y mejora, así como la rendición de cuentas asociada al procedimiento.
- Indicadores: Conjunto de parámetros que permiten medir el grado de cumplimiento de los objetivos del procedimiento y evaluar su eficacia. Los indicadores se codifican conforme a lo establecido en el Cuadro de Mando de Indicadores.
- Registros: Evidencias documentales generadas durante la ejecución del procedimiento (actas, informes, formularios, etc.), que acreditan su correcta realización y facilitan su revisión y mejora. Los indicadores se codifican conforme a lo establecido en el Cuadro de Mando de Registros.

Los procesos se codificarán como P (E, C, A) ZZ. Siendo PE= Proceso Estratégico, PC = Proceso Clave, PA = Proceso de Apoyo y ZZ = ordinal simple, identifica el proceso concreto a que se hace referencia (del 01 al 99).

Las fichas de procedimientos del SAIC de la UNAM se recogen en el [Anexo 2 del presente Manual](#) (mediante enlace). Dichas fichas son sometidas a revisión y actualización periódica por parte de la Unidad Técnica de Calidad (UTC), en colaboración con los responsables de cada procedimiento y con la supervisión de la Comisión de Calidad de la Universidad (CCU), garantizando así su permanente adecuación a la realidad institucional y a los requisitos del modelo AUDIT de ANECA.

4.5. Cuadro de mando de registros

La Universidad del Atlántico Medio dispone de un Cuadro de Mando de Registros del SAIC, concebido como herramienta para garantizar la gestión documental del sistema y la trazabilidad completa de los procedimientos del SAIC.

Este cuadro de mando integra el conjunto de evidencias asociadas a los procedimientos estratégicos, clave y de apoyo, estableciendo para cada registro su codificación normalizada, procedimiento asociado, responsable de su generación así como su ubicación en el repositorio institucional. Su diseño asegura la coherencia entre procedimientos, indicadores y evidencias. El Cuadro de Mando de Registros es objeto de revisión periódica en el marco del procedimiento de Revisión del SAIC.

En particular, el sistema de registros permite:

- Garantizar la evidencia objetiva de la ejecución de los procedimientos.
- Facilitar la rendición de cuentas interna y externa ante órganos de gobierno y agencias evaluadoras.
- Verificar el cumplimiento de los criterios relativos a gestión documental, seguimiento y mejora continua.

Los registros se codificarán como: REG-XX-ZZ. Siendo REG = Registro; XX= Código del proceso que emana y ZZ= Ordinal simple, indica el número del registro (del 01 al 99).

Los registros se conservan en el repositorio documental del SAIC, bajo la coordinación de la Unidad Técnica de Calidad, que velará por su integridad, actualización, accesibilidad y trazabilidad, así como por la correcta aplicación de los criterios institucionales de archivo, custodia y conservación durante los plazos establecidos.

4.6. Cuadro de mando de indicadores

La Universidad del Atlántico Medio dispone de un Cuadro de Mando de Indicadores del SAIC, configurado como instrumento para la medición sistemática del desempeño institucional y la evaluación de la eficacia de los procedimientos del SAIC.

Este cuadro de mando integra el conjunto de indicadores asociados a los procedimientos estratégicos, clave y de apoyo, estableciendo para cada uno de ellos su definición operativa, fórmula de cálculo y responsable. Su diseño permite garantizar la coherencia y comparabilidad para la toma de decisiones, especialmente en lo relativo a la gestión de la información y al seguimiento continuo de los programas formativos. El Cuadro de Mando de Indicadores es objeto de revisión periódica en el marco del procedimiento de Revisión del SAIC.

El sistema de indicadores permite:

- Medir el desempeño académico, organizativo y estratégico de la Universidad.
- Identificar desviaciones, tendencias y áreas de mejora.
- Fundamentar el análisis de resultados y la toma de decisiones basada en datos.
- Sustentar los procesos de seguimiento, modificación y renovación de la acreditación de las titulaciones.

Los indicadores se codificarán como: IND-XX-ZZ. Siendo IND = Indicador; XX= Código del proceso que emana y ZZ= Ordinal simple, indica el número del indicador (del 01 al 99).

Cada indicador está vinculado al proceso del que emana y cuenta con evidencias documentales asociadas en el Cuadro de Mando de Registros, garantizando la trazabilidad completa entre medición y verificación. La Unidad Técnica de Calidad coordina la recopilación, consolidación y análisis de la información, presentando los resultados a los órganos de calidad correspondientes para su valoración y, en su caso, para la adopción de acciones de mejora.

4.7. Soporte y acceso a la documentación del SAIC

Repositorio Documental del SAIC

El Repositorio Documental del SAIC es el principal entorno institucional destinado al almacenamiento, organización, custodia y gestión de la documentación y de los registros derivados de los procedimientos del sistema.

El repositorio permite una organización jerarquizada por procesos y procedimientos, el control de versiones, la trazabilidad documental y la asignación de permisos de acceso conforme a los perfiles de responsabilidad establecidos.

En este repositorio se archivan los registros generados por cada procedimiento, conforme a lo detallado en la ficha correspondiente de cada uno de ellos.

Los registros están identificados en el Cuadro de Mando de Registros del SAIC, donde se especifica su denominación, responsable de custodia, formato, ubicación y plazo de conservación.

El Repositorio Documental del SAIC garantiza la integridad, disponibilidad, actualización y correcta conservación de la información, asegurando la trazabilidad de las actuaciones realizadas en el marco del sistema de calidad de la universidad.

1. Plazos de conservación documental

La Universidad del Atlántico Medio establece criterios de conservación documental diferenciados en función de la tipología de los registros generados en el SAIC, garantizando su disponibilidad para procesos de seguimiento, acreditación y auditoría.

Con carácter general, se establecen los siguientes plazos mínimos de conservación:

- Documentación estratégica (Manual de Calidad, Política, Informes de Revisión del SAIC): conservación permanente.
- Informes de seguimiento de titulaciones y planes de mejora: mínimo 6 años.
- Registros asociados a procedimientos (actas, evidencias, informes técnicos): mínimo 6 años.
- Resultados de encuestas de satisfacción: mínimo 4 años.
- Registros operativos (gestión académica, incidencias, RQSF): mínimo 4 años.

Estos plazos podrán adaptarse conforme a la normativa vigente en materia de archivo, protección de datos y requerimientos de agencias de evaluación.

2. Acceso y permisos

El acceso a la documentación del SAIC se gestiona mediante un sistema de permisos diferenciados en función del rol y responsabilidad de los usuarios, garantizando el acceso a la información necesaria para el desempeño de sus funciones y la protección de la información sensible.

Se establecen los siguientes niveles de acceso:

- Acceso público: información disponible en la web institucional (información de titulaciones, resultados agregados, política de calidad).
- Acceso interno restringido: documentación de trabajo accesible a PDI, PTGAS y órganos de calidad según su ámbito competencial.
- Acceso confidencial: información sensible (datos personales, evaluaciones individuales, informes internos no públicos), accesible únicamente a los responsables autorizados.

La Unidad Técnica de Calidad, en coordinación con los servicios informáticos, es responsable de la gestión de los permisos y del control de accesos.

3. Confidencialidad y protección de datos

El tratamiento de la documentación del SAIC se realiza conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y confidencialidad de la información.

En particular:

- Se garantiza la anonimización de los datos en los informes de resultados cuando proceda.
- Se limita el acceso a información personal a los responsables autorizados.
- Se adoptan medidas técnicas y organizativas para asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

La gestión de estos aspectos se realiza en coordinación con los servicios jurídicos y de protección de datos de la Universidad.

4. Trazabilidad documental

Tal y como se ha indicado en los apartados 4.4, 4.5 y 4.6, todos los documentos, registros e indicadores del SAIC se encuentran identificados, codificados y vinculados a los procedimientos correspondientes, garantizando su trazabilidad completa desde su generación hasta su archivo.

Repositorio Institucional

El Repositorio Institucional es el entorno destinado al almacenamiento y gestión de documentación interna, vinculada a distintos servicios y unidades (por ejemplo: movilidad, PAE, empleabilidad, departamentos académicos, etc.).

Puede materializarse en herramientas como Campus virtual, SharePoint o plataformas específicas departamentales.

Su finalidad principal es dar soporte a la gestión interna y operativa.

Aplicativo UNAM de Gestión Doctoral

Plataforma institucional de gestión académica y administrativa de los Programas de Doctorado de la Universidad del Atlántico Medio, destinada al seguimiento integral de la actividad doctoral. El aplicativo permite la gestión y trazabilidad de expedientes desde la asignación de tutores y directores/as, registro y evaluación anual del Documento de Actividades del Doctorando (DAD) y del Plan de Investigación, hasta el depósito y defensa de tesis doctorales.

Su finalidad principal es facilitar la trazabilidad y seguimiento del expediente doctoral, así como la generación y custodia de evidencias e indicadores asociados al aseguramiento interno de la calidad y al seguimiento de los programas de doctorado.

Web institucional

La Web Institucional constituye el principal repositorio público de información de la universidad, orientado a la difusión externa y especialmente relevante para los procesos de admisión y captación de estudiantes.

Su finalidad principal es la transparencia, accesibilidad y captación, siendo el primer punto de contacto con futuros estudiantes, familias, entidades, administración y sociedad en general.

CRM

El Repositorio vinculado al CRM es el entorno específico para la gestión de la captación, seguimiento y admisión de estudiantes, integrando datos y documentación asociados a cada candidato. Este repositorio almacena y estructura la información en torno a procesos de relación con el estudiante (lead).

Su finalidad es optimizar la eficiencia, seguimiento y toma de decisiones en los procesos de admisión y marketing educativo, constituyendo un repositorio dinámico y orientado a datos.

5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La participación de los grupos de interés y la rendición de cuentas constituyen principios esenciales del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad del Atlántico Medio. En coherencia con su Política de Calidad y con los estándares establecidos en el programa AUDIT de ANECA y en los ESG 2015, la universidad promueve un modelo de gobernanza participativo, transparente y orientado a la mejora continua.

El SAIC integra mecanismos formales que permiten la implicación efectiva de estudiantes, profesorado, personal técnico, de gestión y administración y servicios (PTGAS), egresados/as,

empleadores y otros agentes externos en los procesos de diseño, desarrollo, evaluación y revisión de las titulaciones y de la actividad institucional. Esta participación se articula a través de los órganos de calidad y de gobierno, así como mediante sistemas estructurados de recogida y análisis de información.

La Universidad del Atlántico Medio distingue entre:

- **Publicación de información:** Difusión sistemática de información relevante sobre la actividad académica, resultados e indicadores a través de la web institucional y otros canales.
- **Rendición de cuentas:** Proceso mediante el cual la Universidad no solo informa, sino que analiza, interpreta, justifica los resultados obtenidos y comunica las decisiones adoptadas, incorporando mecanismos de retroalimentación con los grupos de interés.

Asimismo, la universidad garantiza la rendición de cuentas interna y externa mediante la publicación sistemática de información relevante, la presentación periódica de resultados a los órganos competentes y la atención a los requerimientos de las agencias de evaluación. De este modo, UNAM asegura que la toma de decisiones se fundamenta en evidencias verificables y que la comunidad universitaria y la sociedad disponen de información clara, actualizada y accesible sobre el desempeño institucional.

La rendición de cuentas en el SAIC incorpora un enfoque bidireccional, que incluye no solo la difusión de información, sino también la recogida de la percepción de los grupos de interés y la respuesta institucional a sus aportaciones, integrando dichas aportaciones en los procesos de mejora continua.

Las tablas que se presentan a continuación recogen de manera sintética los principales grupos de interés identificados por la universidad y los cauces institucionales de participación y rendición de cuentas establecidos en el marco del SAIC:

Tabla grupos de interés / cauces de participación

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representación en las distintas Comisiones de Calidad (Universidad, de Centro y de Titulación). Encuestas institucionales de satisfacción (docencia, prácticas, movilidad, servicios, inserción laboral, doctorado, enseñanzas propias). Procesos de evaluación internos y externos de titulaciones y del SAIC. Sistema de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (RQSF). Reuniones con delegados relacionadas con la coordinación. Tutorías académicas.
PDI	Representación en las distintas Comisiones de Calidad (Universidad, de Centro y de Titulación). Coordinación docente y reuniones académicas periódicas. Procesos de evaluación internos y externos de titulaciones y del SAIC. Participación en diseño, modificación y revisión de titulaciones. Encuestas institucionales de satisfacción (recursos y servicios, implantación de la titulación, directores/as de tesis). Participación en auditorías internas, cuando proceda. Participación en procesos de evaluación externos, cuando proceda.
PTGAS	Representación en las distintas Comisiones de Calidad (Universidad, de Centro y de Titulación). Encuestas institucionales de satisfacción. Participación en procesos de mejora de servicios y recursos. Procesos de evaluación internos y externos de titulaciones y del SAIC.

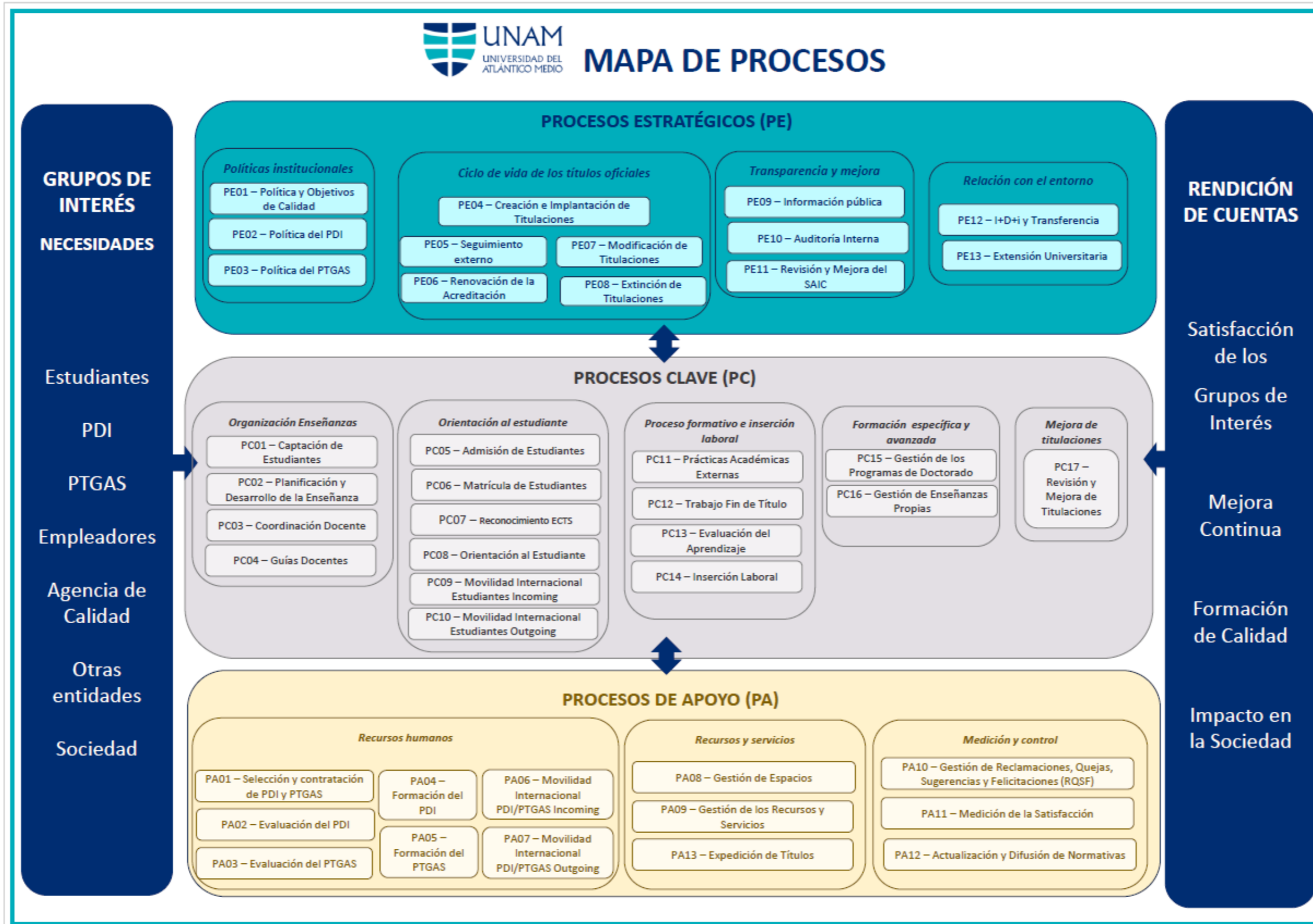
Grupos de interés	Cauces de participación
	Intervención en auditorías internas y revisión del SAIC en su ámbito competencial. Participación en procesos de evaluación externos, cuando proceda.
Egresados/as	Encuestas de satisfacción con la formación recibida (Grado, Máster, Doctorado). Procesos de evaluación internos y externos de titulaciones y del SAIC. Participación en estudios de empleabilidad. Colaboración en actividades de orientación profesional y empleabilidad. Aportaciones en la revisión de titulaciones mediante resultados de estudios y encuestas.
Empleadores/as y entidades colaboradoras	Encuestas de satisfacción de empleadores. Participación en el procedimiento de Prácticas Académicas Externas (PAE). Participación en el procedimiento de movilidades o estancias (Grado, Máster Doctorado) Participación como invitados en Comisiones de Calidad. Colaboración en actividades de empleabilidad y foros profesionales. Colaboración con entidades investigadoras, y organismos vinculados a programas de doctorado Colaboración empresas vinculados a la formación permanente.
Órganos de Gobierno (Junta de Gobierno y Consejo de Administración)	Aprobación de líneas estratégicas y políticas. Aprobación de creación, modificación y extinción de titulaciones. Recepción y análisis de informes de revisión del SAIC. Toma de decisiones estratégicas basadas en indicadores institucionales.
Comisión de Calidad de la Universidad (CCU)	Revisión de la Política y Objetivos de Calidad Institucional. Propuesta de acciones de mejora institucional. Revisión anual del SAIC.
Comisión de Calidad de Centro (CCC)	Análisis anual de indicadores y resultados. Validación de memorias anuales y planes de mejora de titulaciones. Implantación del SAIC en las Facultades / Escuelas.
Comisión de Calidad de Titulación (CCT)	Análisis anual de indicadores y resultados de las titulaciones. Elaboración de memorias anuales y planes de mejora de titulaciones. Implantación de la titulación acorde con la memoria de verificación.
Unidad Técnica de Calidad (UTC)	Coordinación técnica del SAIC. Gestión del Cuadro de Mando de Indicadores y Registros. Elaboración de informes de revisión del SAIC. Soporte técnico a órganos de calidad y procesos de acreditación.
Agencias de evaluación externa (ACCUEE / ANECA)	Procesos de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación. Evaluación externa del sistema y de las titulaciones. Emisión de informes y recomendaciones.
Sociedad en general	Acceso a la Información Pública institucional (web, memoria anual, resultados académicos e inserción). Difusión de actividades académicas, científicas y de extensión universitaria. Difusión de resultados de líneas y resultados de investigación doctoral. Difusión oferta de formación permanente y enseñanzas propias.

Tabla grupos de interés / rendición de cuentas

Grupos de interés	Objeto de la rendición de cuentas	Cauces institucionales
Estudiantes	Resultados académicos agregados, planes de mejora, resultados de encuestas, inserción laboral, etc.	Publicación en la web institucional. Comunicación a través de órganos académicos. Informes derivados de la Revisión de Titulaciones. Resultados de encuestas institucionales.
PDI	Resultados académicos, evaluación docente, seguimiento de titulaciones, decisiones estratégicas que afectan a la docencia.	Presentación en Comisión de Calidad de la Universidad (CCU). Reuniones de coordinación académica. Informes internos de seguimiento. Comunicación institucional formal.
PTGAS	Resultados de satisfacción, mejora de servicios, auditorías internas.	Informes internos. Comunicación institucional. Participación en procesos de revisión del SAIC.
Egresados/as	Resultados agregados de inserción laboral, evolución de titulaciones.	Publicación en la web institucional. Informes de inserción laboral. Comunicación en actividades de empleabilidad.
Empleadores y entidades colaboradoras	Resultados de inserción, adecuación formación-empleo, mejora de prácticas externas.	Informes agregados de empleabilidad. Informes agregados de I+D+i y transferencia el conocimiento. Reuniones institucionales. Jornadas y foros de colaboración.
Comisiones de Calidad	Cuadro de Mando de Indicadores, resultados del SAIC, auditorías internas, revisión anual del sistema.	Presentación de informes o memorias. Actas y acuerdos formales. Propuestas a Junta de Gobierno.
Órganos de Gobierno	Análisis de resultados, revisión del SAIC, propuestas de mejora, creación/modificación/extinción de titulaciones.	Informes institucionales. Aprobación de propuestas. Actas y acuerdos formales.
Agencias de evaluación externa (ANECA / ACCUEE)	Resultados académicos, inserción laboral, funcionamiento del SAIC, seguimiento de titulaciones.	Remisión de informes de verificación, seguimiento y acreditación. Documentación requerida en procesos de evaluación externa.
Sociedad en general	Oferta académica, resultados agregados, inserción laboral, política de calidad.	Página web institucional. Portal de transparencia. Memoria anual institucional. Resultados científicos, de extensión y de transferencia.

6. ANEXOS.

Anexo 1: Mapa de Procesos SAIC-UNAM



Anexo 2: Relación Procedimientos SAIC-UNAM y Criterios AUDIT

La siguiente tabla evidencia la correspondencia completa entre los procedimientos del SAIC y los diez criterios del modelo AUDIT, garantizando que todos los criterios están cubiertos sin exclusiones y que el sistema presenta una arquitectura íntegra y coherente.

Criterios AUDIT

1. Política y objetivos de calidad.
2. Garantía de calidad de los programas formativos.
3. Orientación de las enseñanzas a los y las estudiantes.
4. Personal académico y de apoyo a la docencia.
5. Recursos y servicios.
6. I+D+i y transferencia del conocimiento.
7. Vinculación con el medio.
8. Dimensión externa de la institución.
9. Publicación de información y rendición de cuentas.
10. Mantenimiento y actualización del SAIC.

PROCEDIMIENTOS SAIC-UNAM Código y denominación	Criterios AUDIT									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PE01 – Política y Objetivos de Calidad	✓					✓	✓	✓	✓	✓
PE02 – Política del PDI				✓						
PE03 – Política del PTGAS				✓	✓					
PE04 – Creación e Implantación de Titulaciones		✓	✓							
PE05 – Seguimiento externo		✓								✓
PE06 – Renovación de la Acreditación		✓							✓	✓
PE07 – Modificación de Titulaciones		✓								
PE08 – Extinción de Titulaciones		✓	✓							✓
PE09 – Información pública									✓	
PE09 – Anexos										
PE10 – Auditoría Interna										✓
PE10 – Anexos										
PE11 – Revisión y Mejora del SAIC	✓								✓	✓
PE11 – Anexos										
PE12 – I+D+i y Transferencia						✓		✓	✓	
PE13 – Extensión Universitaria							✓	✓	✓	
PC01 – Captación de Estudiantes			✓						✓	
PC02 – Planificación y Desarrollo de la Enseñanza		✓	✓	✓						
PC03 – Coordinación Docente		✓	✓							
PC04 – Guías Docentes		✓	✓						✓	
PC05 – Admisión de Estudiantes			✓						✓	
PC06 – Matrícula de Estudiantes			✓							
PC07 – Reconocimiento ECTS			✓						✓	
PC08 – Orientación al Estudiante			✓							
PC09 – Movilidad Internacional Estudiantes Incoming			✓					✓	✓	
PC10 – Movilidad Internacional Estudiantes Outgoing			✓					✓	✓	
PC11 – Prácticas Académicas Externas		✓	✓				✓	✓	✓	

PROCEDIMIENTOS SAIC-UNAM Código y denominación	Criterios AUDIT									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PC12 – Trabajo Fin de Título		✓	✓							
PC13 – Evaluación del Aprendizaje		✓	✓						✓	
PC14 – Inserción Laboral		✓	✓				✓	✓	✓	
PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado		✓	✓			✓	✓	✓	✓	
PC16 – Gestión de Enseñanzas Propias		✓	✓						✓	
PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones PE17 – Anexos		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PA01 – Selección y contratación de PDI y PTGAS				✓	✓					
PA02 – Evaluación del PDI				✓						
PA03 – Evaluación del PTGAS				✓	✓					
PA04 – Formación del PDI				✓		✓				
PA05 – Formación del PTGAS				✓	✓					
PA06 – Movilidad Internacional PDI/PTGAS Incoming			✓	✓				✓		
PA07 – Movilidad Internacional PDI/PTGAS Outgoing			✓	✓				✓		
PA08 – Gestión de Espacios					✓					
PA09 – Gestión de los Recursos y Servicios					✓					
PA10 – Gestión de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (RQSF)			✓		✓				✓	✓
PA11 – Medición de la Satisfacción		✓	✓	✓	✓				✓	✓
PA12 – Actualización y Difusión de Normativas			✓						✓	✓
PA13 – Expedición de Títulos			✓							

1.- Política y objetivos de calidad.

La Universidad del Atlántico Medio dispone de una Política y Objetivos de Calidad, alineados con su misión, visión y valores institucionales, así como con los criterios del modelo AUDIT y los estándares europeos de aseguramiento de la calidad.

La definición de esta política se ha realizado mediante un proceso participativo que ha incluido una audiencia pública, garantizando la implicación de la comunidad universitaria y de los grupos de interés en su diseño.

La Política y los Objetivos de Calidad de la Universidad constituyen el marco de referencia del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) y reflejan el compromiso institucional con la excelencia académica, la mejora continua, la innovación, la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencias. Asimismo, incorporan principios relacionados con la orientación al estudiantado, la igualdad, la diversidad, la inclusión, la integridad académica, la sostenibilidad, la responsabilidad social universitaria, la empleabilidad, la accesibilidad y la proyección nacional e internacional de la Universidad. Estos principios se concretan en objetivos generales de calidad orientados al aseguramiento de la calidad de las titulaciones, el fortalecimiento de la investigación y la transferencia, la adecuación de los recursos y servicios, el desarrollo del personal, la vinculación con el entorno y el mantenimiento y mejora continua del SAIC.

La Política de Calidad es pública y accesible, estando disponible a través de la web institucional, y se despliega de forma efectiva en el conjunto del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), orientando la toma de decisiones y la mejora continua de la institución.

Los Objetivos de Calidad se concretan en objetivos operativos que se despliegan a través de los planes directores de los centros, elaborados por los decanatos de facultades y direcciones de escuelas, permitiendo su adaptación a las particularidades de cada ámbito académico. Su seguimiento y revisión se realiza anualmente, integrándose en el ciclo de mejora continua del sistema.

Todo este proceso se articula mediante el procedimiento **PE01 – Política y Objetivos de Calidad**, que regula su definición, despliegue, seguimiento y revisión, garantizando su coherencia, actualización y alineación con la estrategia institucional.

En el procedimiento **PE11 – Revisión y Mejora del SAIC** se establece la sistemática para revisar periódicamente la eficacia del SAIC y, dentro de dicha revisión, valorar el grado de cumplimiento, adecuación y actualización de la Política y los Objetivos de Calidad de la universidad.

Por ello, a través del PE11, se analizan los resultados obtenidos, los indicadores asociados, las acciones de mejora implantadas y las necesidades de actualización derivadas de cambios normativos, estratégicos o de contexto. Como resultado, pueden formularse propuestas de revisión de la Política y Objetivos de Calidad, que son elevadas a los órganos competentes para su aprobación.

Procedimientos relacionados:

PE01 – Política y Objetivos de Calidad

PE11 – Revisión y Mejora del SAIC

2.- Garantía de calidad de los programas formativos.

El SAIC de la Universidad del Atlántico Medio dispone de procedimientos que garantizan la calidad de las titulaciones en todas sus fases: diseño, verificación, implantación, desarrollo, seguimiento, modificación y extinción. El sistema asegura la coherencia entre las memorias verificadas, las guías docentes y la impartición efectiva de la docencia, así como la revisión periódica de los programas formativos basada en el análisis de resultados académicos, la satisfacción de los grupos de interés y la inserción laboral de los egresados. La mejora continua se apoya tanto en mecanismos internos como en procesos de evaluación externa.

El diseño, creación e implantación de nuevas titulaciones se articula mediante el procedimiento **PE04 – Creación e implantación de titulaciones**, que garantiza su adecuación a la normativa vigente, a las necesidades del entorno y a la estrategia institucional. La evolución de los títulos se gestiona a través de los procedimientos **PE07 – Modificación de titulaciones** y **PE08 – Extinción de titulaciones**, asegurando la adaptación de la oferta formativa y la adecuada gestión de los procesos de cambio o supresión, con especial atención a los derechos del estudiantado.

El seguimiento y la evaluación externa de las titulaciones se desarrollan mediante los procedimientos **PE05 – Seguimiento externo** y **PE06 – Renovación de la acreditación**, que permiten incorporar al sistema las recomendaciones y resultados derivados de las agencias de evaluación, garantizando la calidad y mejora continua de los programas formativos.

La planificación y desarrollo de la enseñanza se estructuran a través del procedimiento **PC02 – Planificación y desarrollo de la enseñanza**, que organiza la actividad docente conforme a las características de las titulaciones y al número de estudiantes. Esta planificación se complementa con los procedimientos **PC03 – Coordinación docente** y **PC04 – Guías docentes**, que aseguran la coherencia entre asignaturas, la coordinación entre profesorado y la adecuada definición de los contenidos, metodologías y sistemas de evaluación.

El desarrollo del proceso formativo incluye elementos clave como las prácticas académicas externas (**PC11 – Prácticas Académicas Externas**), el trabajo fin de titulación (**PC12 – Trabajo Fin de Título**) y la evaluación del aprendizaje (**PC13 – Evaluación del aprendizaje**), que garantizan la adquisición de competencias por parte del estudiantado conforme a los objetivos definidos en las titulaciones.

El sistema incorpora, asimismo, mecanismos de análisis de resultados y empleabilidad mediante el procedimiento **PC14 – Inserción laboral**, que permite evaluar la adecuación de los programas formativos a las demandas del entorno profesional. En el ámbito de la formación doctoral y de las enseñanzas no oficiales, los procedimientos **PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado** y **PC16 – Gestión de Enseñanzas Propias** garantizan la calidad, coherencia y seguimiento de estos programas dentro del alcance global del SAIC.

La revisión y mejora de las titulaciones se articula a través del procedimiento **PC17 – Revisión y mejora de titulaciones**, que integra información procedente de indicadores académicos, resultados de aprendizaje, satisfacción de los grupos de interés y resultados de inserción laboral. Esta revisión permite identificar áreas de mejora, definir planes de acción y realizar su seguimiento.

Finalmente, la percepción de los grupos de interés se incorpora mediante el procedimiento **PA11 – Medición de la Satisfacción**, que recoge de forma sistemática la valoración del estudiantado, profesorado, egresados y otros agentes, contribuyendo a la toma de decisiones y a la mejora continua de los programas formativos.

De este modo, el SAIC garantiza una gestión integral, estructurada y orientada a la mejora continua de las titulaciones, asegurando su calidad, su adecuación a las necesidades del entorno y su coherencia con la estrategia institucional.

Procedimientos relacionados:

PE04 – Creación e implantación de titulaciones
PE05 – Seguimiento externo
PE06 – Renovación de la acreditación
PE07 – Modificación de titulaciones
PE08 – Extinción de titulaciones
PC02 – Planificación y desarrollo de la enseñanza
PC03 – Coordinación docente
PC04 – Guías docentes
PC11 – Prácticas Académicas Externas
PC12 – Trabajo Fin de Título
PC13 – Evaluación del aprendizaje
PC14 – Inserción laboral
PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado
PC16 – Gestión de Enseñanzas Propias
PC17 – Revisión y mejora de titulaciones
PA11 – Medición de la Satisfacción

3.- Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad del Atlántico Medio dispone de un conjunto de procedimientos que garantizan la atención al estudiante a lo largo de toda su trayectoria académica, desde las fases iniciales de información y captación hasta la finalización de sus estudios y su inserción laboral.

Este proceso se inicia con el procedimiento **PC01 – Captación de Estudiantes**, que regula las acciones de información y atracción de potenciales estudiantes, y continúa con los procedimientos vinculados a la admisión (**PC05 – Admisión de Estudiantes**), matrícula (**PC06 – Matrícula de Estudiantes**), reconocimiento de créditos (**PC07 – Reconocimiento ECTS**), orientación y apoyo al estudiante (**PC08 – Orientación al Estudiante**), movilidad internacional (**PC09 – Movilidad Internacional Estudiantes Incoming** y **PC10 – Movilidad Internacional Estudiantes Outgoing**), prácticas académicas externas (**PC11 – Prácticas Académicas Externas**), trabajo fin de título (**PC12 – Trabajo Fin de Título**) y

evaluación del aprendizaje (**PC13 – Evaluación del Aprendizaje**), finalizando con la expedición de títulos (**PA13 – Expedición de Títulos**) y el seguimiento de la inserción laboral mediante el procedimiento **PC14 – Inserción Laboral**.

Asimismo, el procedimiento **PE04 – Creación e Implantación de Titulaciones** garantiza que el diseño e implantación de las enseñanzas se realice conforme a criterios de calidad, atendiendo a las necesidades formativas, al perfil de ingreso del estudiantado y a las características de los programas formativos, mientras que el procedimiento **PE08 – Extinción de Titulaciones** asegura que, en los procesos de supresión de enseñanzas, se preserven los derechos del estudiantado y se garantice la adecuada continuidad y finalización de sus estudios.

El sistema incorpora mecanismos estructurados de información, orientación, tutoría y seguimiento del estudiantado, así como procedimientos que garantizan la equidad, la transparencia y la adecuada planificación y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos elementos aseguran un enfoque centrado en el estudiante, en línea con los principios del Espacio Europeo de Educación Superior. En este marco, el procedimiento **PC02 – Planificación y Desarrollo de la Enseñanza** regula la organización académica y docente de las titulaciones; el procedimiento **PC03 – Coordinación Docente** asegura la coordinación horizontal y vertical entre asignaturas, profesorado y actividades formativas; y el procedimiento **PC04 – Guías Docentes** garantiza la elaboración, revisión y difusión de la información académica relativa a contenidos, metodologías, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación. Estos mecanismos incluyen, asimismo, la evaluación objetiva y transparente del aprendizaje, la gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (**PA10 – Gestión de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones**), la medición de la satisfacción de los grupos de interés (**PA11 – Medición de la Satisfacción**) y la revisión periódica de los resultados académicos y de la experiencia del estudiantado, favoreciendo la mejora continua de los procesos formativos y la participación de los grupos de interés en su revisión y mejora.

El SAIC contempla mecanismos para la regulación y difusión de la normativa académica a través del procedimiento **PA12 – Actualización y difusión de normativas**, que garantiza la elaboración, revisión y comunicación de la normativa aplicable, asegurando su conocimiento por parte de los distintos grupos de interés.

El SAIC de la Universidad del Atlántico Medio contempla, dentro de sus procesos clave, dos procedimientos específicos orientados a tipologías particulares de enseñanzas, garantizando su adecuada gestión y aseguramiento de la calidad.

Por un lado, el procedimiento **PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado** regula la planificación, desarrollo, seguimiento y mejora de las enseñanzas de doctorado, asegurando su adecuación a la normativa vigente y a los estándares de calidad aplicables.

Por otro lado, el procedimiento **PC16 – Gestión de Enseñanzas Propias** establece los mecanismos para la gestión de las enseñanzas de formación permanente, incluyendo su diseño, aprobación, seguimiento y evaluación, garantizando su coherencia con la estrategia institucional y su adecuación a las necesidades del entorno.

Ambos procedimientos permiten extender el alcance del SAIC más allá de las enseñanzas oficiales, asegurando la calidad de la totalidad de la oferta formativa de la universidad.

La información recogida a lo largo de todo este proceso se integra en el sistema de análisis y mejora continua mediante el procedimiento **PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones**, que permite analizar los resultados académicos, la satisfacción de los grupos de interés, las incidencias detectadas y la adecuación de los procesos formativos, favoreciendo la adopción de decisiones orientadas a la mejora de la experiencia formativa del estudiantado y de la calidad de las titulaciones.

Procedimientos relacionados:

PE04 – Creación e Implantación de Titulaciones
PE08 – Extinción de Titulaciones
PC01 – Captación de Estudiantes
PC02 – Planificación y Desarrollo de la Enseñanza
PC03 – Coordinación Docente
PC04 – Guías Docentes
PC05 – Admisión de Estudiantes
PC06 – Matrícula de Estudiantes
PC07 – Reconocimiento ECTS
PC08 – Orientación al Estudiante
PC09 – Movilidad Internacional Estudiantes Incoming
PC10 – Movilidad Internacional Estudiantes Outgoing
PC11 – Prácticas Académicas Externas
PC12 – Trabajo Fin de Título
PC13 – Evaluación del Aprendizaje
PC14 – Inserción Laboral
PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado
PC16 – Gestión de Enseñanzas Propias
PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones
PA10 – Gestión de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicidades (RQSF)
PA11 – Medición de la Satisfacción
PA12 – Actualización y Difusión de Normativas
PA13 – Expedición de Títulos

4.- Personal académico y de apoyo a la docencia.

El SAIC de la UNAM dispone de mecanismos que permiten planificar, gestionar y revisar las necesidades de personal docente e investigador en coherencia con las necesidades derivadas de la actividad académica.

La planificación del personal se realiza atendiendo a la oferta formativa, el número de estudiantes, las características de las titulaciones y los resultados académicos, asegurando la adecuación de perfiles, la suficiencia de recursos humanos y la correcta asignación docente (**PC02 – Planificación y Desarrollo de la Enseñanza**). Este enfoque permite garantizar que el personal docente e investigador (PDI) dispone de la cualificación y experiencia necesarias para el desarrollo de las enseñanzas, así como que el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) presta el soporte adecuado a la actividad académica.

La política de personal, regulada mediante los procedimientos **PE02 – Política del PDI y PE03 – Política del PTGAS**, establece el marco para la gestión de ambos colectivos, incluyendo la definición de perfiles, la planificación de necesidades, el desarrollo profesional y la evaluación de su desempeño, en coherencia con los principios de calidad y mejora continua.

El SAIC incorpora, además, procedimientos específicos para la **selección y contratación del personal (PA01)**, garantizando procesos objetivos y transparentes, así como para la **evaluación periódica del desempeño (PA02 y PA03)**, que permite analizar la adecuación del personal a sus funciones y detectar áreas de mejora.

El desarrollo profesional se refuerza mediante los procedimientos de **formación del PDI (PA04)** y del **PTGAS (PA05)**, que promueven la actualización de competencias docentes, investigadoras, técnicas y de gestión, contribuyendo a la mejora de la calidad de la enseñanza y de los servicios universitarios. Asimismo, la participación en programas de movilidad internacional (**PA06 y PA07**) favorece el intercambio de buenas prácticas y la proyección externa del personal.

La información relativa al desempeño del personal y a su adecuación a las necesidades de las titulaciones se integra en los procesos de revisión y mejora, especialmente a través de **PC17 – Revisión y mejora de titulaciones**, lo que permite ajustar la planificación docente y reforzar la calidad de los programas formativos.

Adicionalmente, el procedimiento **PA11 – Medición de la satisfacción** recoge la percepción de estudiantes, PDI y PTGAS sobre el desempeño docente, los servicios de apoyo y el funcionamiento general de la actividad académica, proporcionando información clave para la toma de decisiones.

Procedimientos relacionados:

PE02 – Política del PDI
PE03 – Política del PTGAS
PC02 – Planificación y Desarrollo de la Enseñanza
PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones
PA01 – Selección y contratación de PDI y PTGAS
PA02 – Evaluación del PDI
PA03 – Evaluación del PTGAS
PA04 – Formación del PDI
PA05 – Formación del PTGAS
PA06 – Movilidad Internacional PDI/PTGAS Incoming
PA07 – Movilidad Internacional PDI/PTGAS Outgoing
PA11 – Medición de la Satisfacción

5.- Recursos y servicios.

La Universidad del Atlántico Medio garantiza la adecuación, disponibilidad y mejora continua de los recursos humanos de apoyo, recursos materiales, espacios, infraestructuras, recursos tecnológicos y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades universitarias, y en particular, para asegurar un adecuado proceso de aprendizaje del estudiantado.

La gestión de los recursos y servicios se articula de forma coordinada entre los órganos académicos, los centros, la Gerencia, el Departamento de Recursos Humanos, los servicios universitarios y las unidades responsables de la gestión de espacios, infraestructuras y recursos tecnológicos. Esta coordinación permite identificar necesidades, planificar actuaciones, asignar recursos y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable, incluyendo la relativa a la prevención de riesgos laborales, accesibilidad, seguridad de las instalaciones y protección de las personas usuarias.

El SAIC contempla procedimientos específicos para la planificación, gestión, evaluación y mejora de los recursos y servicios. En particular, la política, selección, evaluación y formación del PTGAS se articula mediante los procedimientos **PE03 – Política del PTGAS**, **PA01 – Selección y contratación de PDI y PTGAS**, **PA03 – Evaluación del PTGAS** y **PA05 – Formación del PTGAS**, garantizando que el personal de apoyo dispone de la cualificación y competencias necesarias para el adecuado funcionamiento de los servicios universitarios.

La adecuación de los recursos y servicios a las necesidades de las titulaciones se analiza a través del procedimiento **PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones**, que permite valorar, a partir de indicadores, resultados y evidencias, si los espacios, servicios, recursos materiales, tecnológicos y humanos de apoyo son suficientes y adecuados para el desarrollo de las enseñanzas.

La gestión operativa de los espacios, equipamientos, infraestructuras y servicios se desarrolla mediante los procedimientos **PA08 – Gestión de Espacios** y **PA09 – Gestión de los Recursos y Servicios**, que permiten organizar su disponibilidad, uso, mantenimiento, actualización y mejora, atendiendo a las características de las titulaciones, las modalidades de enseñanza y las necesidades de los distintos colectivos usuarios.

Asimismo, el sistema incorpora mecanismos de seguimiento y mejora de los recursos disponibles. El procedimiento **PA10 – Gestión de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (RQSF)** permite a estudiantes, PDI, PTGAS y otros colectivos comunicar incidencias y propuestas de mejora, garantizando su registro, trazabilidad, análisis y resolución. Por su parte, el procedimiento **PA11 – Medición de la Satisfacción** recoge de forma periódica la percepción de los grupos de interés sobre la adecuación y funcionamiento de los recursos y servicios, incluyendo espacios, equipamientos, servicios de apoyo y entornos virtuales.

Los resultados derivados de estos procesos se integran en los informes de seguimiento y revisión del sistema, siendo analizados en las comisiones de calidad y órganos de gobierno correspondientes. Este análisis permite adoptar decisiones basadas en evidencias, definir acciones de mejora, realizar su seguimiento y rendir cuentas a los grupos de interés sobre la adecuación, uso y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria.

Procedimientos relacionados:

PE03 – Política del PTGAS

PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones

PA01 – Selección y contratación de PDI y PTGAS

PA03 – Evaluación del PTGAS

PA05 – Formación del PTGAS

PA08 – Gestión de espacios

PA09 – Gestión de los recursos y servicios

PA10 – Gestión de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (RQSF)

PA11 – Medición de la satisfacción

6.- I+D+i y transferencia del conocimiento.

El desarrollo de las acciones de I+D+i y transferencia del conocimiento se articula principalmente a través del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia, en coordinación con los órganos académicos, los centros, la Escuela de Doctorado y las unidades responsables de la gestión de la investigación.

El procedimiento **PE01 – Política y Objetivos de Calidad** se encuentra directamente vinculado a este criterio, al establecer el marco institucional que orienta las actividades de la Universidad. A través de la Política y los Objetivos de Calidad, la UNAM incorpora compromisos relacionados con la mejora continua, la innovación, la sostenibilidad, la integridad académica, la responsabilidad social universitaria, la empleabilidad y la toma de decisiones basada en evidencias, asegurando que las actividades de I+D+i y transferencia se desarrollen de forma coherente con la estrategia institucional, con las necesidades del entorno y con el impacto social esperado de la actividad universitaria. Asimismo, el procedimiento contempla mecanismos de participación institucional por parte de los grupos de interés, así como el despliegue y seguimiento periódico de los objetivos.

La universidad integra la actividad investigadora, la innovación y la transferencia del conocimiento dentro del SAIC mediante el procedimiento **PE12 – I+D+i y Transferencia**, que regula la planificación, desarrollo, evaluación y mejora de estas actividades. Este procedimiento permite analizar los resultados de investigación, la captación de recursos, la producción científica, la participación en proyectos, la transferencia de resultados y su alineación con la estrategia institucional en materia de I+D+i y transferencia incorporando mecanismos de seguimiento, evaluación de resultados, definición de acciones de mejora y rendición de cuentas sobre la actividad investigadora y de transferencia desarrollada.

El procedimiento **PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado** contribuye directamente a este criterio, al garantizar la adecuada planificación, desarrollo, seguimiento y mejora de las enseñanzas

de doctorado, asegurando su vinculación con las líneas de investigación de la Universidad y con la actividad investigadora del personal docente e investigador.

El procedimiento **PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones** contribuye a este criterio mediante el análisis periódico de indicadores vinculados a la cualificación y actividad investigadora del profesorado de las titulaciones, incluyendo, entre otros aspectos, la estructura del personal académico, la proporción de profesorado doctor y acreditado y la adecuación del perfil docente e investigador a las necesidades formativas y áreas de conocimiento de los títulos.

Por su parte, el procedimiento **PA04 – Formación del PDI** contribuye al desarrollo de las capacidades investigadoras, docentes e innovadoras del profesorado, favoreciendo la actualización permanente del personal académico y su participación en actividades de investigación, transferencia e innovación.

El sistema permite, por tanto, garantizar una gestión estructurada de la I+D+i y la transferencia del conocimiento, así como su integración en el ciclo de mejora continua del SAIC, asegurando su coherencia con la estrategia institucional, la evaluación periódica de sus resultados, la rendición de cuentas sobre la actividad desarrollada y su orientación a resultados e impacto social.

Procedimientos relacionados:

PE01 – Política y Objetivos de Calidad

PE12 – I+D+i y Transferencia

PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado

PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones

PA04 – Formación del PDI

7.- Vinculación con el medio.

La Universidad del Atlántico Medio asegura su vinculación con el entorno social, cultural, económico y profesional mediante un modelo estructurado que integra la extensión universitaria, la colaboración con entidades externas, la empleabilidad, las prácticas académicas externas y la revisión de la adecuación de sus titulaciones a las necesidades del entorno.

El procedimiento **PE01 – Política y Objetivos de Calidad** se encuentra directamente vinculado a este criterio, al incorporar compromisos relacionados con la responsabilidad social universitaria, la empleabilidad, la sostenibilidad, la transferencia del conocimiento, la vinculación con el entorno y el desarrollo social y territorial. A través de la Política y los Objetivos de Calidad, la Universidad orienta sus actuaciones hacia el fortalecimiento de las relaciones con entidades sociales, profesionales e institucionales, promoviendo la participación de los grupos de interés externos, la adecuación de la oferta formativa a las necesidades del entorno y la contribución activa de la Universidad al bienestar y desarrollo de la sociedad.

El desarrollo de las acciones de extensión universitaria se articula principalmente a través del procedimiento **PE13 – Extensión Universitaria**, que regula la planificación, recogida, valoración, priorización, desarrollo y seguimiento de actividades orientadas a favorecer la interacción de la Universidad con la sociedad y con entidades del entorno. Estas actividades permiten reforzar la proyección social, cultural y académica de la institución, así como su contribución al desarrollo del contexto en el que se inserta.

La vinculación con el medio se refuerza, asimismo, mediante el procedimiento **PC11 – Prácticas Académicas Externas**, que facilita la relación con entidades colaboradoras y empleadores, favoreciendo la conexión entre la formación universitaria y el entorno profesional. Este procedimiento permite recoger información relevante sobre la adecuación de la formación recibida por el estudiantado y las necesidades del tejido productivo y social.

Por su parte, el procedimiento **PC14 – Inserción Laboral** permite analizar la empleabilidad de los egresados, la adecuación entre la formación adquirida y el desempeño profesional, así como la evolución de las demandas del mercado laboral. Esta información constituye una evidencia relevante para valorar la pertinencia de la oferta formativa y su conexión con el entorno.

Asimismo, el procedimiento **PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado** contribuye a la vinculación con el medio mediante el desarrollo de enseñanzas doctorales conectadas con las líneas de investigación de la Universidad, la transferencia del conocimiento y la colaboración con entidades académicas, científicas y profesionales.

Finalmente, el procedimiento **PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones** integra la información procedente de las prácticas externas, la inserción laboral, la satisfacción de empleadores, así como el análisis del perfil de egreso y la adecuación de la formación a las necesidades del entorno, incorporándola al análisis periódico de las titulaciones. De este modo, la Universidad garantiza que la vinculación con el medio no se limita a la realización de actividades externas, sino que se incorpora de forma sistemática a la mejora continua de los programas formativos y de la actividad institucional.

Procedimientos relacionados:

- PE01 – Política y Objetivos de Calidad
- PE13 – Extensión Universitaria
- PC11 – Prácticas Académicas Externas
- PC14 – Inserción Laboral
- PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado
- PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones

8.- Dimensión externa de la institución.

La Universidad del Atlántico Medio articula su dimensión externa mediante la coordinación institucional de las actividades de investigación, transferencia del conocimiento, extensión universitaria, internacionalización, empleabilidad y colaboración con entidades externas, garantizando la coherencia de estas actuaciones con su estrategia institucional y con las necesidades del entorno social, académico, científico y productivo.

El procedimiento **PE01 – Política y Objetivos de Calidad** se encuentra directamente vinculado a este criterio, al incorporar compromisos relacionados con la proyección nacional e internacional de la Universidad, la cooperación académica e institucional, la internacionalización, la transferencia del conocimiento, la sostenibilidad, la responsabilidad social universitaria y la vinculación con el entorno. A través de la Política y los Objetivos de Calidad, la Universidad promueve una dimensión externa alineada con su estrategia institucional y orientada a reforzar su visibilidad, su participación en redes académicas y científicas, su colaboración con entidades externas y su contribución al desarrollo social, cultural, científico y profesional del entorno local, nacional e internacional.

La proyección investigadora y de transferencia se integra en el SAIC a través del procedimiento **PE12 – I+D+i y Transferencia**, que permite planificar, desarrollar, evaluar y mejorar las actividades de investigación, innovación y transferencia del conocimiento, favoreciendo su visibilidad e impacto externo. Asimismo, el procedimiento **PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado** contribuye a esta dimensión mediante la vinculación de la formación doctoral con las líneas de investigación, la producción científica y la participación en redes académicas y científicas.

La dimensión social y territorial de la Universidad se articula mediante el procedimiento **PE13 – Extensión Universitaria**, que regula el desarrollo de actividades de extensión, cooperación y relación con el entorno, reforzando la presencia institucional de la Universidad en su contexto social, cultural y económico.

La internacionalización se desarrolla mediante los procedimientos **PC09 – Movilidad Internacional Estudiantes Incoming**, **PC10 – Movilidad Internacional Estudiantes Outgoing**, **PA06 – Movilidad Internacional PDI/PTGAS Incoming** y **PA07 – Movilidad Internacional PDI/PTGAS Outgoing**, que regulan la movilidad internacional de estudiantes, profesorado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios. Estos procedimientos favorecen la cooperación con instituciones extranjeras, la participación en redes internacionales y la mejora de la proyección académica de la Universidad.

La conexión con el entorno profesional se refuerza a través de los procedimientos **PC11 – Prácticas Académicas Externas** y **PC14 – Inserción Laboral**, que permiten establecer relaciones con entidades colaboradoras y empleadores, analizar la empleabilidad de los egresados y recoger información relevante sobre la adecuación de la formación universitaria a las demandas del mercado laboral.

Finalmente, el procedimiento **PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones** integra la información procedente de la investigación, la transferencia, la extensión universitaria, la movilidad, las prácticas externas y la inserción laboral, incorporándola al análisis periódico de las titulaciones. De este modo, la Universidad garantiza que su dimensión externa no se limita a acciones aisladas de proyección institucional, sino que se incorpora de forma sistemática a la mejora continua de la actividad académica, investigadora y social.

Finalmente, el **procedimiento PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones** incorpora al análisis periódico de las titulaciones información relacionada con la movilidad internacional, las prácticas académicas externas, la inserción laboral, la satisfacción de empleadores, así como el análisis de la estructura del personal académico. De este modo, la Universidad garantiza que su dimensión externa no se limita a acciones aisladas de proyección institucional, sino que se incorpora de forma sistemática a la mejora continua de la actividad académica, investigadora y social.

Procedimientos relacionados:

PE01 – Política y Objetivos de Calidad
PE12 – I+D+i y Transferencia
PE13 – Extensión Universitaria
PC09 – Movilidad Internacional Estudiantes *Incoming*
PC10 – Movilidad Internacional Estudiantes *Outgoing*
PC11 – Prácticas académicas externas
PC14 – Inserción laboral
PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado
PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones
PA06 – Movilidad internacional PDI/PTGAS Incoming
PA07 – Movilidad internacional PDI/PTGAS Outgoing

9.- Publicación de información y rendición de cuentas.

La Universidad del Atlántico Medio dispone de una sistemática estructurada para la publicación de información, la transparencia y la rendición de cuentas ante sus grupos de interés, garantizando que información difundida sea fiable, actualizada, accesible, comprensible y coherente con el alcance del SAIC.

La publicación de información se articula principalmente a través del procedimiento **PE09 – Información Pública**, que regula la revisión, actualización y difusión de la información institucional, académica y de resultados. Este procedimiento establece los contenidos mínimos que deben hacerse públicos, los responsables de su actualización, la periodicidad de revisión y los canales de difusión, asegurando la homogeneidad y fiabilidad de la información publicada.

La información pública se vincula, asimismo, con la **Política y Objetivos de Calidad** mediante el procedimiento **PE01**, y con la revisión global del sistema a través del procedimiento **PE11 – Revisión y Mejora del SAIC**, garantizando que los resultados del sistema, las acciones de mejora y las decisiones institucionales se integren en el ciclo de mejora continua y sean comunicados a los grupos de interés cuando proceda.

En relación con las titulaciones, el SAIC garantiza la publicación y actualización de la información relativa a la oferta formativa, captación, admisión, reconocimiento de créditos, guías docentes, movilidad, prácticas externas, evaluación del aprendizaje, inserción laboral, doctorado, enseñanzas propias y resultados de revisión y mejora de los programas formativos. Esta información se articula mediante los procedimientos **PC01 – Captación de Estudiantes**, **PC04 – Guías Docentes**, **PC05 – Admisión de Estudiantes**, **PC07 – Reconocimiento ECTS**, **PC09 – Movilidad Internacional Estudiantes Incoming**, **PC10 – Movilidad Internacional Estudiantes Outgoing**, **PC11 – Prácticas Académicas Externas**, **PC13 – Evaluación del Aprendizaje**, **PC14 – Inserción Laboral**, **PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado**, **PC16 – Gestión de Enseñanzas Propias** y **PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones**.

La información derivada de los procesos de evaluación externa, especialmente la renovación de la acreditación de las titulaciones, se incorpora a la rendición de cuentas mediante el procedimiento **PE06 – Renovación de la Acreditación**, asegurando la disponibilidad de los resultados, informes y decisiones relevantes asociados a los procesos de aseguramiento externo de la calidad.

El SAIC contempla también la publicación y difusión de información relativa a la actividad investigadora, de transferencia y de extensión universitaria, a través de los procedimientos **PE12 – I+D+i y Transferencia** y **PE13 – Extensión Universitaria**, permitiendo visibilizar los resultados, actividades e impacto de estas dimensiones de la actividad universitaria.

La actualización y difusión de la normativa aplicable se garantiza mediante el procedimiento **PA12 – Actualización y Difusión de Normativas**, que asegura que los grupos de interés dispongan de información vigente sobre derechos, obligaciones, procedimientos académicos y normas internas relevantes.

La rendición de cuentas se diferencia de la mera publicación de información, ya que incorpora mecanismos de análisis, participación, retroalimentación y respuesta institucional. En este sentido, los procedimientos **PA10 – Gestión de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicidades (RQSF)** y **PA11 – Medición de la Satisfacción** permiten recoger la percepción y aportaciones de los grupos de interés, incorporarlas al análisis institucional y definir, cuando proceda, acciones de mejora.

Los resultados derivados de estos procedimientos son analizados por los órganos de calidad y de gobierno correspondientes, integrándose en informes, memorias, planes de mejora y acuerdos institucionales. De este modo, la UNAM garantiza que la información publicada no solo cumple una función informativa, sino que contribuye a la toma de decisiones, a la mejora continua y a la rendición de cuentas efectiva ante la comunidad universitaria y la sociedad.

Procedimientos relacionados:

PE01 – Política y Objetivos de Calidad
PE06 – Renovación de la Acreditación
PE09 – Información Pública
PE11 – Revisión y Mejora del SAIC
PE12 – I+D+i y Transferencia
PE13 – Extensión Universitaria
PC01 – Captación de Estudiantes
PC04 – Guías Docentes

PC05 – Admisión de Estudiantes
PC07 – Reconocimiento ECTS
PC09 – Movilidad Internacional Estudiantes Incoming
PC10 – Movilidad Internacional Estudiantes Outgoing
PC11 – Prácticas Académicas Externas
PC13 – Evaluación del Aprendizaje
PC14 – Inserción Laboral
PC15 – Gestión de los Programas de Doctorado
PC16 – Gestión de Enseñanzas Propias
PC17 – Revisión y mejora de titulaciones
PA10 – Gestión de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicidades (RQSF)
PA11 – Medición de la Satisfacción
PA12 – Actualización y Difusión de Normativas

10.- Mantenimiento y actualización del SAIC.

El SAIC de UNAM incorpora mecanismos de evaluación, revisión y mejora continua que garantizan su actualización periódica, su adecuación a los criterios del modelo AUDIT y su alineación con la estrategia institucional, la normativa vigente y las necesidades de los grupos de interés.

El mantenimiento del sistema se articula principalmente a través del procedimiento **PE11 – Revisión y mejora del SAIC**, que establece la sistemática para revisar periódicamente el funcionamiento global del sistema, analizar los resultados de los procesos, identificar desviaciones, valorar la eficacia de las acciones implantadas y definir nuevas propuestas de mejora. Este procedimiento permite elaborar el Informe de Revisión del SAIC, que es analizado por los órganos de calidad y elevado, cuando proceda, a los órganos de gobierno competentes.

La revisión del SAIC se vincula con la **Política y Objetivos de Calidad** mediante el procedimiento **PE01**, garantizando que la política institucional se mantenga actualizada y que los objetivos de calidad sean revisados en función de los resultados obtenidos, los cambios normativos, las evaluaciones externas y las necesidades detectadas.

El sistema incorpora mecanismos de evaluación interna mediante el procedimiento **PE10 – Auditoría Interna**, que regula la planificación, ejecución, informe y seguimiento de auditorías periódicas del SAIC. Estas auditorías permiten comprobar el grado de implantación real del sistema, verificar la trazabilidad de los procedimientos, registros e indicadores, detectar no conformidades u oportunidades de mejora y asegurar el seguimiento de las acciones correctivas.

Asimismo, el mantenimiento del SAIC se alimenta de los resultados derivados de los procesos de evaluación externa, especialmente a través de los procedimientos **PE05 – Seguimiento Externo** y **PE06 – Renovación de la Acreditación**, que permiten incorporar al sistema las recomendaciones, requerimientos e informes emitidos por las agencias de evaluación. De este modo, el SAIC integra los resultados del aseguramiento externo de la calidad en sus procesos de revisión y mejora.

El procedimiento **PE08 – Extinción de Titulaciones** contribuye igualmente al mantenimiento del sistema, al establecer mecanismos para gestionar de forma ordenada la supresión de enseñanzas, garantizando los derechos del estudiantado afectado, la adecuada planificación académica y la incorporación de las decisiones adoptadas al sistema de mejora continua.

La revisión y mejora de las titulaciones se articula mediante el procedimiento **PC17 – Revisión y Mejora de Titulaciones**, que proporciona información relevante sobre el desarrollo de los programas formativos, los resultados académicos, la satisfacción de los grupos de interés, la adecuación de recursos y la implantación de planes de mejora. Esta información se integra en la revisión global del SAIC y permite asegurar la coherencia entre la mejora de las titulaciones y la mejora institucional.

La participación de los grupos de interés en el mantenimiento y actualización del sistema se canaliza, entre otros mecanismos, a través de los procedimientos **PA10 – Gestión de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (RQSF)** y **PA11 – Medición de la Satisfacción**, que permiten recoger, analizar e incorporar la percepción de estudiantes, PDI, PTGAS, egresados, empleadores y otros agentes relevantes en la mejora continua del sistema.

La actualización normativa y documental se garantiza mediante el procedimiento **PA12 – Actualización y Difusión de Normativas**, que asegura que la comunidad universitaria dispone de información vigente sobre las normas internas y externas aplicables, y que los procedimientos del SAIC se revisan cuando se producen cambios normativos o institucionales relevantes.

La Comisión de Calidad de la Universidad actúa como órgano responsable de la supervisión del funcionamiento del SAIC y del seguimiento de las propuestas de mejora derivadas de su revisión. La Junta de Gobierno aprueba, cuando corresponde, los cambios estructurales del sistema, especialmente aquellos que afectan al Manual de Calidad, la Política y Objetivos de Calidad o la arquitectura general del SAIC.

Finalmente, la rendición de cuentas sobre el funcionamiento del SAIC se realiza mediante el análisis de los resultados en los órganos de calidad y gobierno, la elaboración del Informe de Revisión del SAIC, el seguimiento de las acciones de mejora y la comunicación de los resultados relevantes a los grupos de interés. De este modo, la UNAM garantiza que el SAIC se mantiene actualizado, implantado, documentado y orientado a la mejora continua.

Procedimientos relacionados:

PE01 – Política y Objetivos de Calidad

PE05 – Seguimiento externo

PE06 – Renovación de la Acreditación

PE08 – Extinción de Titulaciones

PE10 – Auditoría interna

PE11 – Revisión y mejora del SAIC

PC17 – Revisión y mejora de titulaciones

PA10 – Gestión de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (RQSF)

PA11 – Medición de la satisfacción

PA12 – Actualización y Difusión de Normativas