



UNIR MÉXICO

MANUAL

DEL

**SISTEMA DE GESTIÓN
Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

Mayo de 2021

Calzada de Tlalpan 2148, int. 4. Col. Campestre Churubusco, Delegación Tlalpan
México Distrito Federal, C.P. 04200

info@unirmexico.mx

01800 681 5818

Teléfono: +52 (55) 36833800

Contenido

Introducción.....	3
1 Aproximación al concepto de “calidad educativa” en México	3
2 Posición y política de UNIR México.....	3
2.1 Misión	4
2.2 Visión.....	4
2.3 Principios.....	4
2.4 Valores	4
3 Objetivos generales de calidad	5
4 Articulación del Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad Educativa	6
4.1 Unidad de Calidad (UNICA). Composición y funciones.....	6
4.2 Unidades de calidad de titulación (UCT). Composición y funciones	8
4.3 Grupos de interés y rendición de cuentas.....	9
5 Órganos Colegiados.	10
5.1 Junta de Gobierno.....	10
5.2 Consejo Académico.....	10
5.3 Autoridades.....	11
6 Departamentos administrativos	11
6.1 El Departamento de Calidad.....	11
6.2 Departamento de Admisiones.....	13
6.3 Departamento de Contenidos	14
6.4 Unidad de Operaciones y Mejora Continua	14
6.5 Área de Logística.....	14
6.6 Departamento de Organización Docente y Atención al Profesorado.....	14
6.7 Departamento de Informática.....	15
6.8 Unidad de Gestión del Talento Humano.	15
6.9 Facility Services.....	15
7 Procedimientos del Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad Educativa.....	16
Listado de procesos y procedimientos.	19
Indicadores del SGAC.....	20
8 ANEXO I: Listado de Indicadores.....	22
9 ANEXO II: Codificación de la documentación del SAIC.....	24
10 ANEXO III: Listado de firmas.....	25
11 ANEXO IV: CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR.....	28

Introducción

UNIR México es una institución particular de educación superior, aprobada ante la Secretaría de Educación Pública (SEP) en el año 2013.

Dentro del presente manual, se define la política de calidad de UNIR México, a través de la cual, esta institución se compromete a cumplir con las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés: estudiantes, personal docente e investigador, personal de gestión y administración, administraciones públicas y sociedad en general, asegurando los mecanismos de garantía de la calidad de los programas ofertados, mediante un modelo de operación integral y de evaluación permanente de los indicadores y criterios de calidad.

1 Aproximación al concepto de “calidad educativa” en México

Las concepciones en torno a la “calidad educativa” en las Instituciones de Educación Superior (IES) mexicanas responden a cambios históricos y sociales.

En la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación superior, que presuponía la garantía de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como elemento único. Bajo esta idea, se suponía que educación era sinónimo de escolaridad.

Posteriormente, la calidad educativa fue concebida como equivalente de: “no reprobación, no deserción”. Solo recientemente, se ha tratado de establecer una serie de indicadores de calidad que, con mayor precisión den cuenta del fenómeno educativo.

El Sistema Educativo Mexicano, sin embargo, actualmente aspira a ofrecer a toda la población una educación pertinente, incluyente y formativa, que constituya el eje fundamental del desarrollo cultural, científico, tecnológico, económico y social del país.

2 Posición y política de UNIR México

Para UNIR México, la noción de “calidad” se traduce como servicios eficaces, oportunos y transparentes tendentes a la búsqueda permanente de la innovación y la mejora continua que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, con estricto apego al marco normativo y a los objetivos institucionales, y desde el cumplimiento de los estándares previamente establecidos, el cual puede

medirse y evaluarse a través de la docencia, la investigación, la extensión, el aprendizaje, la gestión y los resultados educativos obtenidos.

La política de calidad de **UNIR México** incluye una especial sensibilidad para atender a aquellos que por diversas circunstancias no puedan acceder a centros presenciales y prefieren optar por soluciones más abiertas e innovadoras como las que las tecnologías emergentes abren en la red.

A continuación, se presentan los principios, valores y objetivos que vertebran el sistema de calidad.

2.1 Misión

UNIR México tiene como misión, la formación integral del estudiante, es decir, formar personas y profesionistas que cuenten con los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas socioemocionales que demanda la sociedad actual. Para conseguir este principio rector, se ha definido el presente manual de calidad que tiene como objeto ser la herramienta de trabajo a disposición de toda la comunidad universitaria que considere la mejora continua como medio de desarrollo y avance de esta.

2.2 Visión

UNIR México tiene como visión ser reconocida como la principal institución de educación superior de México, así como de la región de América Central, en modalidad no escolarizada (on-line).

2.3 Principios

Los principios claves que orientan la política de calidad de **UNIR México** son:

1. Garantizar el acceso a los estudios universitarios a cualquier persona que con la formación previa adecuada quiera hacerlo, y eliminar completamente las barreras de distancia, horarios, lugar, culturales y sociales, que lo impidan.
2. Implementar los recursos docentes e investigadores mediante el desarrollo de las tecnologías emergentes, de tal modo que sea posible ofertar una enseñanza de alto nivel, atenta especialmente a los cambios culturales, técnicos, sociales y avances científicos.
3. Operar servicios educativos online bajo un marco de referencia hacia la mejora del desempeño que asegure la mejora continua, el enfoque al cliente, el liderazgo educativo, la participación de las personas, un enfoque basado en la gestión de procesos y la toma de decisiones basada en hechos.

2.4 Valores

1. Compromiso con el éxito de los estudiantes.
2. Personalización de las tareas docentes con el acompañamiento al estudiante a lo largo de su proceso de aprendizaje.
3. Atención constante a la innovación en la metodología de enseñanza y aprendizaje.
4. Capacidad de respuesta a las expectativas de los grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de gestión y administración, administraciones públicas y sociedad en general).
5. Oferta de planes y programas de estudios que atiendan a las necesidades de la sociedad.
6. Esmerada atención a la calidad de las enseñanzas y los recursos.
7. Planteamiento abierto a las dimensiones internacionales de la formación universitaria.
8. Apuesta decidida por la transparencia a todos los grupos de interés (estudiantes, profesores, trabajadores, empleadores, las autoridades y la sociedad en general).

3 Objetivos generales de calidad

Los objetivos generales de la política de calidad de UNIR México son:

1. Cumplir en toda su extensión con los planes y programas de estudios, procurando la excelencia de dichas titulaciones, de conformidad con los estándares de calidad del sistema universitario mexicano, así como del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
2. Consolidar los resultados educativos, productos de investigación, vinculación e impacto social.
3. Considerar los lineamientos establecidos en los marcos de referencia de la calidad en México.
4. Asegurar un alto grado de la satisfacción de los estudiantes, profesorado y personal de gestión y administración.
5. Impulsar la cultura de la mejora continua y la optimización de recursos e insumos para garantizar el buen desempeño y la sustentabilidad de la calidad de los programas educativos.
6. Revisar permanentemente la efectividad del servicio educativo, a través del establecimiento de indicadores de calidad en cada uno de los procesos.
7. Ofertar servicios educativos que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios bajo estándares éticos de respeto y cortesía.
8. Fomentar una cultura de trabajo colaborativo y cumplir procesos en tiempo y forma desde la primera vez en su ejecución.
9. Mantener resultados académicos de excelencia a través de una programación formativa de calidad en la modalidad on-line.

4 Articulación del Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad Educativa

El sistema de gestión y aseguramiento de calidad de **UNIR México** incluye los procedimientos que regulan la adecuación de la información sobre la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo y de los resultados, así como la correspondiente a la toma de decisiones para la mejora de la formación, que es la finalidad última del sistema de garantía de calidad.

Los órganos responsables del sistema de garantía de la calidad en UNIR México se organizan en **dos niveles**:

- **Primero:** el general, centralizado y vinculado al Rectorado, cuyo eje se articula por la UNICA de UNIR México.
- **Segundo:** el correspondiente a cada programa académico, cuyo eje se articula por la UCT, que es la unidad de calidad de programa o titulación.

La articulación entre ambos niveles se da en el Pleno de la UNICA. Los procedimientos verticales de doble sentido se refieren en cada caso tanto a la información y sugerencias como a la ejecución.

Desde el inicio se ha procurado promover el compromiso con la calidad y con la mejora continua de los responsables de los programas, por lo que, a través de las funciones de la UNICA y de las UCT, se facilitan los procesos de seguimiento, modificación, cumplimiento de condiciones y acreditación de los programas. Por otro lado, toda la parte administrativa relativa a calidad se lleva a cabo desde el Departamento de Calidad de UNIR México.

4.1 Unidad de Calidad (UNICA). Composición y funciones

Composición.

En cuanto a la **composición**, constituyen el **Pleno de la UNICA los siguientes directivos** o quienes en ese momento tengan a cargo esa responsabilidad:

- El Rector que la preside y que podrá delegar en el miembro de la comunidad universitaria que considere.
- El Responsable de Calidad actuará como secretario de la UNICA.
- Los Vicerrectores.
- El Secretario General o quien haga sus funciones.
- Directores de área académica.
- Directores de las Unidades de Calidad de Titulación o programa.

- Directores / responsables de departamentos de UNIR México.
- Representante del personal de gestión y administración de la institución.
- Empresarios representantes de las titulaciones activas de UNIR México.
- Estudiante/s en activo de la institución.

Funciones

Corresponde a la UNICA el seguimiento y la toma de decisiones generales sobre el sistema de garantía interno de calidad de UNIR México y de cada programa, con la asistencia y colaboración en este caso de las UCT.

Otras funciones son:

1. Actuar como apoyo en el proceso de oficialización y modificación de los programas académicos.
2. Estudiar, analizar los datos y resolver de manera directa y por propia iniciativa las cuestiones de calidad referidas a:
 - Procesos formativos.
 - Resultados académicos.
 - Profesorado.
 - Quejas y reclamaciones, que canalizará el Departamento de Calidad.
 - Inserción profesional de los egresados de la Institución en su conjunto.
 - Auditorías internas de los procedimientos del SGAC, de los programas académicos, etc.
 - Prácticas curriculares y extracurriculares.
 - Acciones de mejora en procesos formativos.

Estas decisiones preferentemente podrán basarse en los informes y soportes realizados por las UCTs.

3. Atiende y resuelve, desde los informes que puede recibir de los responsables y los diferentes agentes de evaluación de la calidad universitaria, y trabaja con los responsables de los planes y programas, planificando las acciones de mejora.
4. Sugiere o estudia propuestas de modificación de los programas y establece plazos para llevarlas a cabo.
5. Facilita a las UCT los datos necesarios para el análisis de resultados que posteriormente se plasmará en el informe anual que se envía a la UNICA. De ahí saldrán después las propuestas de mejora u objetivos anuales.
6. Cuantas funciones se desprendan de las necesidades de control y mejora que puedan precisarse en procesos de evaluación y acreditación con relación a la institución.

Funcionamiento

El Pleno de la UNICA se reunirá al menos **una vez al año** y cuantas veces lo convoque su Presidente. Este pleno debe ser constituido.

La UNICA toma sus acuerdos por mayoría simple y el voto del Presidente dirime los eventuales empates.

De cada sesión levantará acta el secretario y en ella constarán con claridad los acuerdos adoptados.

Como ya se ha indicado anteriormente, la naturaleza *online* de los estudios implica que tanto las actividades como los servicios que se ofrecen a los estudiantes se encuentren centralizados, dependiendo directamente del Rectorado y sus instancias dependientes. La red, como medio de comunicación y acceso, facilita y justifica el elevado grado de centralización de la institución y, a su vez, del sistema de garantía de calidad implantado.

La UNICA podrá actuar también en **Comisión Permanente**. La conforman el Rector, Vicerrectora de Relaciones internacionales, el Responsable de Calidad y los directores de las áreas académicas.

La Comisión Permanente de la UNICA se reunirá semestralmente siempre que la convoque su presidente.

La Comisión Permanente puede tomar acuerdos dentro del marco definido por las decisiones del Pleno.

Cuando lo haga fuera de él, habrán de revalidarse en la siguiente reunión del Pleno.

4.2 Unidades de calidad de titulación (UCT). Composición y funciones.

Composición.

Cada programa académico de la Institución tendrá una Unidad de Calidad (UCT). Estas UCT serán órganos que aseguren la mejora y la calidad en las tareas de planificación, desarrollo y seguimiento de los programas académicos.

Está compuesta por:

- Director de área del que dependa el programa académico, que podrá delegar en el Coordinador del programa la presidencia de la misma.
- Coordinador del programa académico.
- Un profesor del programa.
- Un estudiante del programa.
- Por invitación:
 - Representantes del personal de administración.
 - Empresarios.

Funciones

1. Reciben, transmiten y aplican las **decisiones de la UNICA referidas a su programa académico**.

2. Tener en cuenta toda la información que proporciona la universidad sobre la marcha del plan y programa para la mejora del mismo.
3. Tendrán la responsabilidad de llevar a cabo la **propuesta de evaluación** incluida en el RVOE.
4. Harán **propuestas de mejora** a la UNICA sobre su programa académico o sobre su área académica.
5. Aplicarán los procedimientos de acopio de información y elaborarán la información sobre los **procesos formativos que se realizan en cada programa**.
6. Aplicarán los procedimientos de acopio de información y elaborarán la **información sobre los trabajos de fin de programa** provenientes de profesores implicados, miembros de las comisiones juzgadoras y estudiantes.
7. Aplicarán los procedimientos de acopio de información y elaborarán la **información sobre los programas, planes y programas conjuntos**, entre otros, cuando proceda, que se desarrollarán en cada programa académico, y sus resultados en los estudiantes, profesores y otro personal implicado.
8. Cuantas funciones se desprendan de las necesidades de control y mejora que puedan precisarse en procesos de evaluación y acreditación con relación a los programas.

Funcionamiento

Las UCT tienen como cometido especial responsabilizarse de la propuesta de evaluación que se incluye en los Acuerdos de RVOEs. Para ello deberán reunirse **al menos dos veces al año** y elevarán a la UNICA los informes correspondientes con sus sugerencias motivadas y acuerdos fruto de esas deliberaciones. Asimismo, estarán especialmente atentos a evitar duplicidades de materias o lagunas significativas en los planes de estudio.

Las UCT serán constituidas y renovadas por la dirección académica responsable del área donde se incluya el programa, en colaboración con el departamento de calidad.

4.3 Grupos de interés y rendición de cuentas

UNIR México tiene en consideración a los siguientes grupos de interés:

1. Estudiantes.
2. Personal docente e investigador.
3. Personal de administración y gestión.
4. Proveedores.
5. Colaboradores y empresas.

6. Sociedad civil en general.

Los procedimientos y el presente Manual de Calidad conforman un todo integrado que funciona de forma interrelacionada para garantizar la calidad de la gestión. La rendición de cuentas a los principales grupos de interés se produce gracias al flujo de la información dentro del propio sistema.

La participación de los grupos de interés puede efectuarse de varios modos:

- Emitiendo su opinión a través de encuestas de satisfacción, o mediante la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- Participando en la elaboración de documentos/informes o en la toma de decisiones.
- Dando su opinión en las diferentes reuniones establecidas, la reunión del Pleno, las reuniones de las UCT, etc.
- A través de consultas que se hacen a grupos concretos (*focus group*).

De este modo, los grupos de interés que procuren información en un proceso pueden convertirse en agentes que participen en la obtención de los documentos de salida del mismo; salida que, a su vez, puede ser entrada en otros procesos. Dichos grupos de interés, previamente, han sido informados de manera justificada según se recoge en el procedimiento PE 0-2_Procedimiento para la definición y la planificación de nuevos planes y programas y/o en las etapas de otros procesos en los que intervienen dichos grupos.

5 Órganos Colegiados.

5.1 Junta de Gobierno

Órgano responsable de la dirección y organización académica de UNIR México integrado por:

- Rector
- Vicerrector de Investigación y Transferencia
- Vicerrectora de Relaciones Institucionales
- Secretario General
- Representante de las Facultades
- Vocales

5.2 Consejo Académico

Órgano encargado de informar todos los asuntos académicos relacionados con la organización de las áreas de estudio, programas educativos, nombramientos de cargos académicos y cualesquiera otros que contribuyan a la mejora académica de la institución.

Lo componen:

- Rector
- Coordinadora del Área de Derecho y Ciencias Sociales
- Directora del Área de Empresa
- Directora del Área de Ingeniería
- Directora del Área de Educación
- Vocales
- Secretario General
- Responsables de los departamentos administrativos que se vean afectados por los asuntos incluidos en el orden del día.
- Vicerrector o vicerrectores. Podrán asistir en función de los asuntos a tratar.

5.3 Autoridades

- Rector
- Vicerrector de Investigación y Transferencia
- Vicerrectora de Relaciones Institucionales
- Secretario General

6 Departamentos administrativos

6.1 El Departamento de Calidad

El Departamento de Calidad depende directamente de la Rectoría de UNIR México e informa a la dirección funcional que determine el Grupo Educativo PROEDUCA.

Desde el Departamento de Calidad se pretende que la gestión de la calidad llegue a todos los niveles de la institución.

Está compuesto al menos por un Responsable de Calidad y un Experto en Derecho Educativo, más los colaboradores y asistentes que se precisen.

La calidad no es un interés solamente de un departamento, sino de toda la organización. Por ello, debe comprenderse que los responsables de calidad más que un puesto con dosis de autoridad y rasgos de ejecutor es un gestor. Es decir, no se trata de realizar las acciones directamente, pero si cuidar de que ocurran en tiempo y forma.

A continuación, se enumeran las actividades principales del departamento de Calidad:

- Desarrollo de nuevos programas de UNIR México, acorde a la estrategia de innovación.
- Coordinación del proceso de elaboración, modificación y retiro de los RVOE.
- Dirección del proceso de solicitud de aprobación y seguimiento de los RVOE ante la SEP.
- Coordinación de proceso de visitas de inspección de SEP.
- Colaboración con Servicios Escolares en el cumplimiento de los requisitos de SEP, INEGI, etc
- Impulsar el control periódico de la calidad académica por parte de los coordinadores académicos.

El enfoque de actuación principal de este departamento consiste en garantizar que los programas cumplen con criterios, indicadores y estándares de calidad establecidos previamente por el organismo que autoriza los programas o en su caso acreditador¹, relativos a la infraestructura, funcionamiento, insumos, procesos y resultados.

Para ello entre otras acciones realizará:

- **Diseño curricular y gestión del marco pedagógico-normativo de educación superior**, asesorando sobre el funcionamiento de la SEP en relación con el diseño y presentación de planes y programas de licenciatura, posgrado y educación continua para la obtención de RVOEs, y procesos de inspección.
- **Encuestas de calidad:** Coordinación del envío de encuestas a profesores, estudiantes y PGA, así como a los egresados.
- **Propuesta de procesos de acreditación y certificación de alta calidad universitaria.** Vinculación con organismos acreditadores, tales como COPAES-Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C., ANUIES-Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior o FIMPES- Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior, SNI, CIEES y CONACYT.
- **Establecimiento de convenios con organismos acreditadores nacionales e internacionales.**
- **Hacer estudios técnicos sobre la participación en membresías, rankings, certificaciones relativas al nivel institucional y al nivel específico del ámbito de conocimiento a demanda de la UNICA.**

¹ Algunos organismos acreditadores de Licenciaturas son CACECA: Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración, A.C., ACCECISO: Asociación para la Acreditación y Certificación de Ciencias Sociales, A.C., CONAC: Consejo de Acreditación de la Comunicación, A.C., CONAED: Consejo para la Acreditación de la Enseñanza en Derecho A.C., CONFED: Consejo Nacional para la Acreditación de la Educación Superior en Derecho, A.C., CEPPE: Comité para la Evaluación de Programas de Pedagogía y Educación, A.C., COAPEHUM: Consejo para la Acreditación de Programas Educativos en Humanidades, A.C y CONAIC: Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación, A.C.

- **Actualización de la página web y sistema información de calidad:**
 - Cada año se prevé revisar la página web del sistema de calidad de la institución para hacer más accesible toda la información oficial de los planes y programas.
 - Se prevé considerar un repositorio para documentación oficial.
 - Con el objetivo de unificar toda la información oficial relativa a cada programa, se creará un espacio accesible desde todos los programas académicos con acceso restringido a los coordinadores y directores de programa donde podrán encontrar toda la información que necesitarán para el seguimiento:
 - Información oficial de los programas académicos.
 - Informes de las actividades transversales y de la UNICA.
 - Actas del Pleno, de la Permanente y de las UCT.
 - Seguimiento interno de cada programa.
 - Normativa.
 - Procesos de calidad.
- **Actualización normativa.** Colaboración en análisis de la legislación vigente relativa a enseñanza universitaria.
- **Publicación de información sobre los planes de estudio.** Divulgación de documentos guías que prescriben las finalidades, contenidos y acciones que son necesarios para llevar a cabo por parte del maestro y sus estudiantes para desarrollar un currículum social y culturalmente valioso y profesionalmente eficiente.
- **Resolución de dudas y gestión de quejas y sugerencias** que llegan de los diferentes Departamentos y cuantas instancias lo requieran.
- **Participación en jornadas, seminarios y foros de calidad universitaria.** Asistencia a congresos, talleres o eventos de capacitación relacionados con la calidad educativa que nos permita el diseño e implementación de técnicas y herramientas que faciliten obtener los estándares y resultados deseados, asegurar que se implementen y mantengan los procesos para gestionar la calidad e informar a los demás miembros de la organización sobre el desarrollo de los sistemas de gestión y también de las necesidades de mejora que puedan existir.

En este sentido, a través de las actividades presentadas del Departamento de Calidad, se busca promover la toma de conciencia de la importancia de la calidad como meta, tanto entre los clientes con los que se relaciona como con los proveedores de la compañía.

6.2 Departamento de Admisiones

El Departamento de Admisiones se encarga de asesorar y realizar todo el proceso de matriculación, indicando los criterios de acceso a los planes y programas de Licenciatura y/o Maestría.

6.3 Departamento de Contenidos

El Departamento de Contenidos se encarga de que los materiales de estudio de cada asignatura se elaboren con calidad, de acuerdo con la metodología de UNIR México.

6.4 Unidad de Operaciones y Mejora Continua

Está compuesto por las siguientes unidades:

Departamento de Educación en Internet: tutores.

Los tutores realizan el acompañamiento y seguimiento del alumnado con la intención de que su proceso formativo se oriente hacia su formación integral, y tenga en cuenta las características y necesidades personales de los estudiantes.

Supone una primera línea de comunicación y acompañamiento al estudiante.

Oficina de Defensor del Estudiante.

Se encuentra en coordinación directa con los tutores, la coordinación de los programas y los responsables.

Su función es canalizar y resolver las quejas y posibles conflictos que los estudiantes puedan tener en la institución.

Departamento Técnico de Operaciones.

Se compone de Soporte Clases y Soporte Campus. Se encarga de la preparación de las aulas virtuales y de atender a estudiantes, tutores y profesores, en las dudas o incidencias que puedan surgirles cuando trabajan en el Campus Virtual.

6.5 Área de Logística.

Se encarga de la logística de los exámenes de todos los planes y programas, su actividad se recoge en el procedimiento para la gestión de convocatorias de exámenes.

6.6 Departamento de Organización Docente y Atención al Profesorado.

El Departamento de Organización Docente y Atención al Profesorado, está al servicio del Profesorado. La coordinación técnica, actividad principal en este departamento, constituye un equipo de apoyo a la

estructura académica. Su objetivo principal es descargar a la coordinación académica de todas aquellas gestiones que no tienen que ver con la docencia y las actividades propias del PDI, y que además implican trabajar con otros departamentos de carácter transversal de la Universidad. El objetivo es garantizar la atención al profesorado en todo lo referente a formación instrumental en uso y acceso al Campus, herramientas para el desempeño docente, etc.

6.7 Departamento de Informática.

El Departamento de Informática es el responsable del desarrollo y mantenimiento de aplicaciones que cumplan con las necesidades específicas de UNIR México. Cubre lo siguiente:

- Incidencias: Resuelve incidencias provocadas por disfunciones en las aplicaciones o en las plataformas.
- Mantenimiento: Mantenimiento del Gestor, de los Campus virtuales y de los ERPs.
- Evolutivo: Desarrolla aplicaciones propias, por ejemplo, ERPS. También desarrolla mejoras continuas en el Campus que optimicen el uso de la plataforma y el tiempo del estudiante, aumentando las funcionalidades para profesores, tutores y alumnos.

6.8 Unidad de Gestión del Talento Humano.

El Departamento de Unidad de Gestión del Talento Humano lleva a cabo las funciones relativas a las personas, tanto del personal administrativo como del docente, excepto lo relativo a la evaluación y formación que es académica, es decir, compensación, selección, formación y desarrollo del personal administrativo, contratación, etc. Además, incluye el área de Jurídico.

6.9 Facility Services.

El Departamento Facility Services tiene como objetivo ofrecer una atención personalizada en telecomunicaciones, informática y servicios generales. Su misión es que la tecnología y servicios estén a disposición de todas las personas que trabajan en la Universidad y hacerla llegar a los docentes y estudiantes, dotándolos de todas las herramientas necesarias para desarrollar sus funciones y generando una sensación de confort en los puestos de trabajo, por este motivo, está orientado a la atención al cliente interno.

7 Procedimientos del Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad Educativa

El **Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad** de **UNIR México** se comprende como un conjunto de dimensiones interrelacionados e interdependientes que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que prevengan riesgos, detecten errores, corrijan fallas, aumenten la productividad, mejoren la eficiencia, reduzcan tiempos e incidencias en la prestación del servicio educativo y fortalezcan el *engagement* (compromiso y pertenencia) de clientes internos y externos hacia nuestra misión, visión y objetivos organizacionales.

El **Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad** de **UNIR México** actúa sobre la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo y la toma de decisiones.

Utiliza indicadores directos e indirectos: desde las tasas que reflejan el grado de éxito hasta los resultados obtenidos en los trabajos final de Licenciatura o de Maestría; contempla desde los informes de los empleadores o gestores de las prácticas de los estudiantes y egresados hasta las reclamaciones del alumnado, pasando por cualquier información relevante que abra perspectivas de mejora en el proceso formativo de la institución **UNIR México**.

Desde este Sistema, el Departamento de Calidad, pondrá en marcha los distintos procesos que sean promovidos por Secretaría de Educación Pública y/o por otros organismos de aseguramiento o fomento de la calidad universitaria en México, mediante las siguientes líneas de actuación tentativas:

- Implicar a Áreas de Estudio y Departamentos en el seguimiento de los distintos planes y programas.
- Impulsar la formación del Personal Docente e Investigador (PDI) a través del Departamento de Coordinación Docente. Promover su mejora tanto docente como investigadora.
- Participar en foros nacionales e internacionales para el intercambio y la difusión de acciones de mejora de la calidad de las universidades.
- Formar al Personal Docente e Investigador (PDI) y al Personal de Gestión y Administración (PGA) en materia de calidad.
- Difundir las distintas actividades de la UNICA a través de la página web de la universidad.

Cabe señalar que, para la elaboración del manual del **Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad de UNIR México**, se han considerado los términos normativos de los planes, programas y normas nacionales e internacionales. A saber:

- Ley General de Educación – Programa Sectorial
- Ley General de Educación Superior.
- Ley de Ciencia y Tecnología – Programa Especial
- Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) de CONACYT para el cumplimiento de los Criterios de Calidad, el Código de Buenas Prácticas del PNPC con sus preceptos y lineamientos, y alineado al Anexo A, que también coinciden con la metodología de evaluación de programas de posgrado de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A.C.
- Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario y del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.
- Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC9001-IMNC-2000 en educación ISO/TS 9002:2016 y Norma ISO 9004:2009 (NMX-CC-9004-IMNC-2009) Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de la calidad-.
- ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.
- IWA 2:2007 Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en la Educación.

El sistema se mantendrá y mejorará continuamente a partir de la aplicación de la política y los objetivos de calidad, evaluación de expertos, retroalimentación de la comunidad **UNIR México**, el análisis de datos, la medición de la satisfacción del cliente, las acciones de mejora y la revisión del sistema por parte de la Rectoría.

Para cada proceso de calidad considerado en el Sistema de Gestión y Aseguramiento, se definen el propietario, los límites, clientes o usuarios, proveedores, el método operativo y los indicadores que permiten el seguimiento y la toma de acciones encaminadas a la mejora continua.

Los **procedimientos** se agrupan y ejecutan atendiendo a la siguiente clasificación: Estratégicos, Operativos, Apoyo y Evaluación y Control (*Ver Figura 2*).



Figura 1. Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad de UNIR México

La identificación de los procesos se realizará de la siguiente forma: 1) Relacionando las tareas con las personas que lo realizan y 2) Identificando los procesos, a partir de los resultados finales (producto o servicio prestado). De cada resultado o producto final, se indaga de dónde viene, cómo ha sido realizado y quién la ejecutó.

El **Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad** de **UNIR México** incluye los procedimientos que regulan la adecuación de la información sobre la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, y de los resultados, así como la correspondiente a la toma de decisiones para la mejora de la formación. “ Los procedimientos son sometidos a una revisión sistemática, tal como se describe en el procedimiento PC 6-2 Procedimiento para la revisión del SGAC. A continuación, se describen cada uno de los documentos que se incluyen en el sistema:

1. **Procesos estratégicos:** Son aquellos que definen la gestión estratégica. Mantienen y despliegan las políticas y estrategias de los estándares de calidad educativa. Proporcionan directrices y límites de actuación, al resto de los procesos.
2. **Procesos operativos o clave:** Son aquellos que desarrollan la operatividad de las áreas funcionales y servicios. Justifican la existencia de la calidad educativa. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los clientes/usuarios y a los requisitos. En general, suelen intervenir varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos.

3. **Procesos de apoyo:** Son aquellos que apoyan a los procesos estratégicos y operativos. Sin ellos, no serían posibles los procesos clave ni los estratégicos.
4. **Procesos de evaluación y control:** Son aquellos que se centran en dar seguimiento a los procesos organizativos y de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo en la institución.
5. **Instrucciones técnicas:** Suministran una descripción detallada de cómo se debe realizar una operación o actividad específica.

Listado de procesos y procedimientos.

Procesos estratégicos:

Código	Procedimiento
PE-0-1	Procedimiento para la definición y revisión de la política y de los objetivos de calidad y de los objetivos anuales de los diferentes departamentos.
PE-0-2	Procedimiento para la definición y la planificación de nuevos planes y programas.
PE-0-3	Procedimiento para la definición de la política de personal, académico y de gestión y administración.

Procesos operativos o clave:

Código	Procedimiento
PO-1-1	Procedimiento para la solicitud de registro de planes y programas de estudios para su oficialización (RVOE).
PO-1-2	Procedimiento para realizar modificaciones en programas oficiales.
PO-1-3	Procedimiento de puesta en marcha, control, revisión periódica y modificación de programas formativos
PO-1-4	Procedimiento de elaboración y control de recursos docentes y documentación.
PO-1-5	Procedimiento para el retiro de un plan y programa.
PO-2-1	Procedimiento de definición y revisión de los perfiles y criterios de admisión de los estudiantes.
PO-2-2	Procedimiento de reconocimiento de equivalencias y revalidaciones.
PO-2-3	Procedimiento de admisión y matriculación del estudiante.
PO-2-4	Procedimiento de gestión y revisión del seguimiento, asesoramiento y orientación del estudiante.
PO-2-5	Procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
PO-2-6	Procedimiento de gestión de becas.
PO-2-7	Procedimiento de Servicio Social.
PO-2-8	Procedimiento de Gestión de Opciones de titulación.

Procesos de apoyo o soporte:

Código	Procedimiento
PA- 3-1	Procedimiento de captación y selección de personal, académico y de gestión y administración.
PA-3-2	Procedimiento de formación de personal académico.

PA-3-3	Procedimiento para la incorporación, formación, evaluación, y promoción de tutores.
PA3-4	Procedimiento para la evaluación, formación y promoción y reconocimiento de personal de administración y servicios.
PA-4-1	Procedimiento de control y garantía de calidad del campus virtual.
PA-4-2	Procedimiento para la gestión de servicios y recursos materiales.
PA-4-3	Procedimiento para la gestión de compras.
PA-4-4	Procedimiento para la gestión de convocatorias de exámenes.
PA 4-5	Procedimiento para la gestión docente y atención al profesorado.
PA-5-1	Procedimiento de publicación de información pública.

Procesos de evaluación y control:

Código	Procedimiento
PC-6-1.1	Procedimiento de recogida de información.
PC 6-1.2	Procedimiento de medición y análisis de los resultados y mejora continua.
PC 6-2	Procedimiento para la revisión del SGAC.
PC-6-3	Procedimiento para la gestión de documentos y evidencias (Archivo).

Instrucciones técnicas:

Código	Instrucción Técnica
IT O-1.1-1	Instrucción-Técnica sobre normativa.
IT O-1.1-2	Instrucción-Técnica sobre glosario.
ITO-1.5-1	Instrucción Técnica de regulación de la transición entre planes de estudio.

Indicadores del SGAC

Indicadores de procedimiento

El SGAC de UNIR México cuenta con indicadores de procedimiento que permiten conocer el grado de eficacia resultante de la aplicación de este.

El control y seguimiento de estos lo realiza el dueño de cada procedimiento. En las auditorías de SGAC que realiza el Departamento de Calidad, se comprueba el seguimiento y control que se lleva a cabo.

Indicadores del Sistema de Calidad

Estos indicadores ayudan a medir la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se miden, analizan y comparan con las estimaciones realizadas y se toman decisiones a partir de dicho análisis para la mejora de la calidad.

Actualmente en UNIR México, es el Departamento de Inteligencia Institucional (BI) quien lleva a cabo estos estudios.

En dichos informes se pueden ver los resultados por cursos académicos aplicando diferentes filtros, que permitirán a los responsables de los planes y programas hacer un gran número de análisis.

Los indicadores de calidad de los planes y programas que se controlan pertenecen a los diferentes procedimientos del SAIC. El listado puede verse en el anexo I.

Estos datos se utilizan para llevar a cabo un análisis interno que deriva en el informe anual que cada responsable de plan y programa hace al finalizar cada curso académico, y posteriormente envía a calidad.

Indicadores de los Objetivos anuales de los diferentes departamentos y de los planes y programas

Estos indicadores se encuentran en los documentos de objetivos anuales de cada departamento, son los KPI's de los objetivos. Los controla cada dueño de departamento.

La mayor parte de los objetivos anuales que se concretan en cada plan y programa llevan asociados indicadores que ayudan al Responsable en el seguimiento de estos.

8 ANEXO I: Listado de Indicadores

Indicadores de procedimiento.

Procedimiento	Indicador	Título
PE 01	No hay indicador definido para este procedimiento	
PE 02	IN_E-0-2.1	Presentación de la estrategia de crecimiento de los centros
	IN_E-0-2.2	Presentación de análisis de viabilidad de cada programa
	IN_E-0-2.3	Presentación a la CCD de la propuesta de nuevos títulos por Centro
PE 03	No hay indicador definido para este procedimiento	
PO 1-1	IN_O-1-1	Ratio de solicitudes de registro aceptadas
PO 1-2	IN_O-1-2.1	Porcentaje de informes favorables de la SEP
PO 1-3	IN_O-1-3.1	Porcentaje de las actas entregadas a tiempo
PO 1-4	IN_O-1-4	Contenidos finalizados en plazo
PO 1-5	IN_O-1-5	Control de la notificación a cada estudiante
PO 2-1	IN_O-2-1	Índice de revisión de perfiles realizados anualmente
PO 2-2	IN_O-2-2	Tiempo medio de tramitación de solicitudes
PO 2-3	IN_O-2-3	Tasa efectiva de matriculaciones por número de consultas recibidas
PO 2-4	IN_O-2-4	Control de frecuencia de llamadas de seguimiento
PO 2-5	IN_O-2-5	Tiempo medio de comunicación de solución de incidencias/solicitudes
PO 2-6		
PO 2.7	IN_O-2-7	Porcentaje de estudiantes en condiciones de prestar el servicio social que lo han realizado o de los que consta su liberación
PA 5-1	IN_A-5.1	Nº de incorrecciones detectadas en la página web durante las revisiones que realiza el equipo de calidad

Indicadores de resultado

TASAS por estudio (la herramienta donde se obtienen los datos es Tableau)

- Estudiantes de nuevo ingreso.
- Eficiencia terminal por curso.
- Eficiencia terminal primera matrícula.
- Duración media estudios.
- Tasa de abandono por Ciclo.
- Tasa abandono por Plan.
- Tasa evaluación por Plan.
- Tasa de aprobación de exámenes.
- Tasa de finalización de estudios.
- Tasa de obtención de grado.
- Tasa de servicio social.
- Vinculación con egresados.

TASAS por asignatura (la herramienta donde se obtienen los datos es Tableau)

- Porcentaje estudiantes_primera matrícula_asignatura_curso.
- Total estudiantes_matriculados.
- Porcentaje_aprobados_primera_sobre total primera matrícula.
- Porcentaje_no presentados_asignatura.
- Porcentaje_suspensos.
- Tasa presentados_asignatura.
- Eficiencia terminal _asignatura.

TASAS PROFESORES

- Ratio número de estudiante / profesor por curso
- Porcentaje de doctores que imparten en Maestría.
- Porcentaje de profesores con Maestría que imparten en Licenciatura.

TASAS EMPLEO/INSERCIÓN LABORAL

- Incremento de la tasa de empleo (Diferencia entre la tasa de empleo en el momento de la matrícula y el momento de la realización de la consulta).
- Tasa de empleo del programa (Porcentaje de egresados que trabajan).
- Tasa de mejora profesional (Porcentaje de egresados que perciben que el programa les ha ayudado a mejorar su carrera profesional).

Encuestas

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	RESPONSABLE DE REALIZACIÓN	PERIODICIDAD
DC-6-1.1-1 Encuesta satisfacción asignatura teórica	Dp CAL	Al finalizar cada trimestre
DC-6-1.1-2 Encuesta satisfacción global	Dp CAL	Una vez al año
DC-6-1.1-3 Encuesta satisfacción asignatura TFM	Dp CAL	Al finalizar la asignatura
DC-6-1.1-4 Encuesta satisfacción_PDI	Dp CAL	Al finalizar el curso
DC-6-1.1-5 Encuesta satisfacción_PGA-Tutores	Dp CAL	Una vez al año
DC-6-1.1-6.1 Encuesta PGA_(externa)_e-motiva	<u>Externalizada</u> , e-motiva	Cada 2 años
DC-6-1.1-6.2 Encuesta PDI_(externa)_e-motiva	<u>Externalizada</u> , e-motiva	Cada 2 años
DC-6-1.1-7 Encuesta empleabilidad y satisfacción de egresados	<u>BI y Externalizada</u>	Al mes, 6 meses y año

9 ANEXO II: Codificación de la documentación del SAIC

Cuando se quiere crear un nuevo procedimiento o documento del sistema de calidad:
Primero se debe identificar el tipo de documento del que se trata, si es un procedimiento nuevo, o si se trata de un documento de registro.

-Si es un **procedimiento**, el formato es: **PX-Y-Z**

P: procedimiento

X: tipo procedimiento ->**E:** ESTRATÉGICO

O: OPERATIVO

A: APOYO

C: MEDICIÓN/CONTROL

Y: número de la directriz.

Z: número procedimiento (1,2,...)

-Si es un **formato para documento**: **DX-Y-Z-W**

D: documento

X: tipo procedimiento ->**E:** ESTRATÉGICO

O: OPERATIVO

A: APOYO

C: MEDICIÓN/CONTROL

Y: número de la directriz.

Z: número procedimiento (1,2,...)

W: orden documento de registro (1,2,...)

- Si se trata de una **instrucción técnica**: **ITX-Y.Z-W**

IT: instrucción técnica

X: tipo procedimiento ->**E:** ESTRATÉGICO

O: OPERATIVO

A: APOYO

C: MEDICIÓN/CONTROL

Y: número de la directriz.

Z: número procedimiento (1,2,...)

W: orden de Instrucción Técnica (1,2,...)

Los formatos a utilizar son estos:

DC-6.3-1 Formato procedimientos

DC-6.3-2 Formato documentos, a (con pie)

DC-6.3-2 Formato documentos, b (sin pie)

DC-6.3-3 Formato documento de Instrucción Técnica

10 ANEXO III: Listado de firmas

Signatura	Definición
A ForInt	Área de Formación Interna.
AAEE	Atención al estudiante.
ADM	Departamento de Admisiones
AE	Áreas de Estudio.
AP	Asesor Personal.
Apl	Aplicaciones.
ASE	Asistente de Servicios Escolares.
Asr P	Asesor Personal.
BI	Business Intelligence.
C/D(P)	Coordinador/Director de Programa.
CC	Comité de Criba.
CCD	Comisión Permanente del Consejo Directivo.
CmV	Comité de Verificación.
CoordST	Coordinación de soporte técnico.
CoorT	Coordinación Técnica.
CoorTod	Coordinación de Técnico de Organización Docente.
CoorTut	Coordinador de Tutores.
CS	Comité de Selección.
CT	Centralita.
DC	Director de Calidad.
DC UMx	Dirección Corporativa UNIR México.
Dco	Decano.
Dco/Dirt	Decano/Director.
DD	Director de Departamento.
DEF	Defensor del Estudiante.
DGAIR	Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación de Estudios de la Secretaría de Educación Pública.
DGB	Dirección General de Bachillerato.
DI	Departamento de Innovación.
DirA	Director de Área.
Dirt	Director.
DirU	Director de Unidad.
DN	Director de Negocio.
Dp BI	Departamento de Inteligencia Institucional (Business Intelligence).
Dp C	Departamento de Compras.
Dp CAL	Departamento de Calidad.
Dp Cont	Departamento de Contenidos.
Dp E Int	Departamento de Educación en Internet_México.
Dp Ex	Departamento de Exámenes.
Dp Fin	Departamento de financiero.
Dp Info	Departamento de Informática.
Dp InfR	Departamento de Infraestructuras.
Dp Log	Departamento Logística.
Dp MKT	Departamento de Marketing.

Dp OD	Departamento de Organización Docente y Atención al Profesorado.
Dp RRHH	Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento Humano.
Dp Tut	Departamento Tutorías_Departamento de Educación en Internet México.
Dp V	Departamento de Verificaciones.
DpRC	Departamento de Reconocimiento.
Dpt/A	Departamento Archivo.
Dpt/M	Departamento de Matriculación.
Dptos	Departamentos Administrativos.
Esp SST	Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo.
FOREVA	Área de gestión de formación y evaluación del profesorado.
FS	Departamento de Facility Services.
GE	Gerente
GE_RRHH	Gerencia Staff de RRHH (Gestión del Talento Humano).
GG.II	Grupos de Interés.
IT	Instrucción Técnica.
JA	Jefe de área.
JE	Jefe de Equipo.
JG	Junta de Gobierno de UNIR México.
O_AE	Objetivos de Área de Estudio.
O_D	Objetivos de los Departamentos.
O_P	Objetivos de Programa.
PAF	Plan anual de Formación.
PAMMec	Plan de Acciones de Mejora y de Medidas Correctivas.
PDI	Personal Docente e Investigador.
PGA	Personal de Gestión y Administración.
POC	Política de Calidad.
P-Proc	Propietario del Procedimiento.
PRL	Prevención de Riesgos Laborales.
PROF	Profesor.
RE	Revalidación de Estudios.
Re/Rec	Rematrículas y recuperación
RESP	Responsable.
SA	Secretaría Académica.
SE	Servicios Escolares
SEP	Secretaría de Educación Pública.
SG	Secretaría General.
SGAC	Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.
SGral	Servicios generales.
SoCal	Soporte calidad.
SOL	Solicitante.
SoT	Soporte Técnico.
SRST	Sistemas y redes, servidores y telecomunicaciones de las sedes (centro de proceso de datos o telecomunicaciones).
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo.
ST	Secretaría Técnica.
TC	Técnico de Calidad.
TE_Cargas	Técnico de cargas.

TOD	Técnico de Ordenación Docente.
TRI	Tribunal Exámenes.
TUT	Tutorías.
UCT	Unidad de Calidad del plan y programa.
UNICA	Unidad de Calidad de UNIR México.
UOPyMC	Unidad de Operaciones y Mejora Continua.
Verif	Verificaciones.

11 ANEXO IV: CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

N.º de Revisión	CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR:	Versión Elaborada	Revisión Aprobada
Rev.: 0	Elaboración del documento.	03/04/2020	03/04/2020
Rev.: 1	Revisión por parte del Consejo Académico de UNIR México.	17/06/2020	05/10/2020
Rev.: 2	<p>Se actualiza el mapa de procesos.</p> <p>En el apartado 6 de la descripción de las funciones de las UCT se modifica el párrafo que hace referencia a las prácticas externas y la movilidad y se sustituye por la siguiente descripción de las funciones: “Aplicarán los procedimientos de acopio de información y elaborarán la información sobre los programas, planes y programas conjuntos, entre otros, cuando proceda, que se desarrollarán en cada programa académico, y sus resultados en los estudiantes, profesores y otro personal implicado”.</p> <p>En los casos en los que se menciona a las facultades, se ha mencionado las Direcciones de áreas de estudio, que, en el momento de la redacción de los procedimientos del sistema son las que organizan y agrupan los estudios de UNIR México por temáticas afines.</p> <p>Se incorpora en el apartado de Procedimientos del Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad Educativa una mención a la Ley General de Educación Superior del 20 de abril de 2021.</p> <p>En el apartado 4, en el que se mencionan los procedimientos del sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad Educativa, se sustituye la frase “ En estos momentos, los procedimientos del sistema están en proceso de redefinición”, por la frase “ Los procedimientos son sometidos a una revisión sistemática, tal como se describe en el procedimiento PC-6-2 Procedimiento para la revisión del SGAC”, que refleja más fielmente el estado constante de redefinición del sistema, para ser más eficiente y adaptarse a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Se actualizan los nombres de cada uno de los procedimientos para una mejor descripción de la gestión que les ocupa. Se modifica también la numeración, a causa de la incorporación de nuevos procedimientos, para que sea correlativa.</p> <p>Se incorporan los siguientes procedimientos nuevos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PO-2-7 Procedimiento de Servicio social. • PO-2-8 Procedimiento de Gestión de Opciones de titulación. <p>Se suprimen los siguientes procedimientos de la versión 0.</p> <ul style="list-style-type: none"> • PO-2-5 Procedimiento de la gestión y apoyo académico al estudiante desde el SOA, al encontrarse su implementación en una fase embrionaria y requerir una definición más precisa de su actividad. • PO-2-8 Procedimiento de gestión de Trabajos de final de Licenciatura / de Maestría. • Los procedimientos PA-3-2 Procedimiento de evaluación de la calidad docente y PA-3-3 Procedimiento de formación de personal académico se unifican en el procedimiento PA-3-2 Procedimiento de formación de personal académico, evaluación y reconocimiento. • IT O-1.2-5 Seguimiento de indicadores del departamento de calidad puesto que el contenido es incorporado como anexo al procedimiento de medición y análisis de los resultados y mejora continua. • Se suprime el listado de documentos de cada uno de los procedimientos. <p>Se modifica el nombre de los siguientes procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • PO-1-5 Procedimiento de extinción, por PO-1-5 Procedimiento para el retiro de un plan y programa. <p>Se incorporan en el manual los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los principales Departamentos y Órganos que intervienen en el sistema • Listado de Indicadores del sistema. • Listado de firmas que se mencionan en el sistema. <p>Se suprime el anexo 1 al encontrarse ya recogido en la IT O-1.1-2 Instrucción-Técnica sobre glosario.</p>	30/04/2021	08/06/2021