



Universidad
Carlos III de Madrid

Sistema Garantía Interna de Calidad (SGIC) en UC3M

Catálogo de Procesos

Vicerrectorado de Calidad/ Unidad Técnica Calidad
Noviembre 2009

Versión	Fecha	Modificaciones/Autor	
03	Noviembre 2009	Vicerrectorado Calidad	
		Unidad Técnica Calidad	

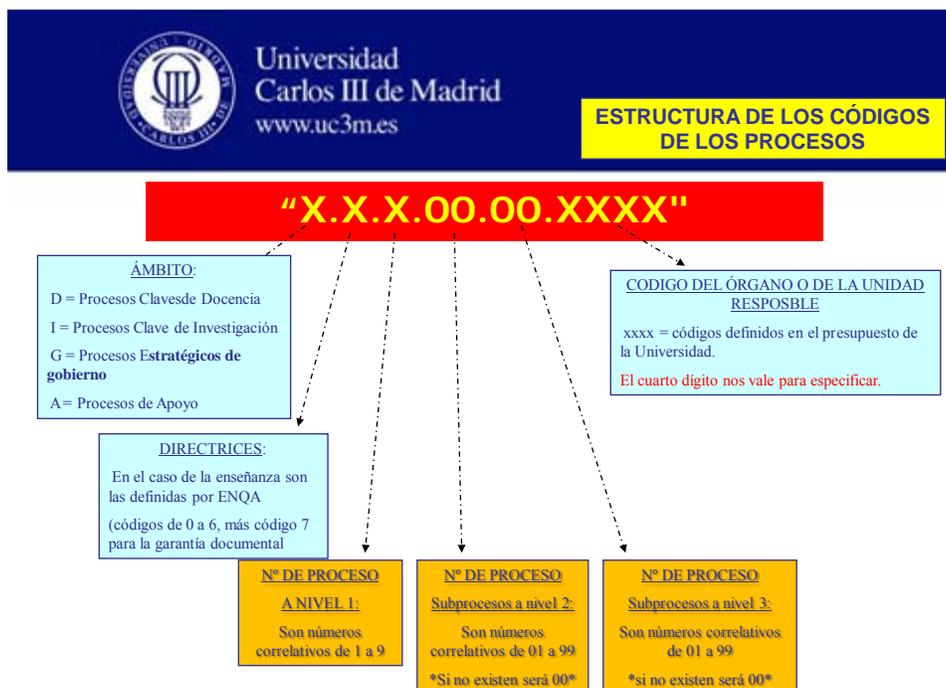
Para documentar los diferentes mecanismos necesarios que garantizan la calidad de la formación universitaria, la Universidad Carlos III de Madrid cuenta con este Catálogo de Procesos, considerados como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, transformando elementos de entrada en resultados. En el Catálogo se incluye, para cada uno de los procesos, clasificados por directrices, una descripción de los siguientes aspectos

- Código, versión y fecha.
- Denominación.
- Descripción: Objeto, alcance, desarrollo y seguimiento y grupos de interés.
- Responsables.
- Normativa.
- Documentos asociados y aplicaciones o bases de datos.
- Indicadores principales (para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso).
- Anexos (en su caso)

El procedimiento para establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar los procesos que conforman el Sistema de Calidad y la documentación que el mismo genera en la Universidad Carlos III de Madrid, así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, se detalla en el proceso de Gestión Documental del SGIC-UC3M que figura incluido entre los procesos de la directriz 7 del presente catálogo.

Codificación

Los **procesos**, en su clasificación por directrices, se codificarán de la forma siguiente:

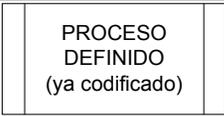
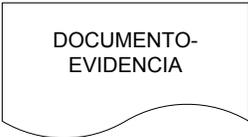
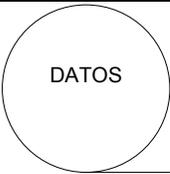


También se incluye para cada proceso_un diagrama de flujo con las siguientes Normas para su elaboración:

Los diagramas de flujo se elaborarán con el programa Visio:

- En la cabecera se incluirá codificación igual a la establecida para la descripción del mismo proceso.
- Se utilizarán las formas más elementales para diagrama de flujo (básico).
- Se editarán en vertical , dejando la parte izquierda de la hoja para entradas de datos y referencias, la parte central para las acciones (indicando responsables) y decisiones y la derecha para salidas de registros documentales, etc..
- Las formas básicas de dibujar el proceso son:

La tabla que figura a continuación, describe el significado dado a cada uno de los pictogramas utilizados en los diagramas de flujo:

Inicio/ fin de un proceso	
Actividad a desarrollar	
Punto de control/ decisión	
Enlace con otro proceso	
Evidencia documental de la realización de una actividad	
Datos, informes, documentos y elementos del entorno que deben ser tomados en consideración para desarrollar una actividad : <i>Inputs</i> o entradas a un determinado proceso	  o bi en:  o bi en:
Señalizador de continuidad del proceso	

Directriz 0 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

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

Procesos Principales	Subprocesos
G.0.1 Definición, revisión y aprobación de la política y los objetivos de calidad	D.0.1.01 Despliegue de los objetivos de calidad en los Centros-Titulaciones
A.0.2 Difusión de la política y de los objetivos de calidad	
G.0.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y de los objetivos de calidad	

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
G.0.1.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

DEFINICIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la definición y la revisión de la Política y de los Objetivos de la Calidad de la Universidad Carlos III de Madrid.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición de la Política y los Objetivos de Calidad como para sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual.

GRUPOS DE INTERÉS

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Consejo de Dirección	Elaboran líneas estratégicas y política de calidad.	Son agentes activos de la rendición de cuentas.
Profesores PAS Estudiantes	PARTICIPAN representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web.	Opiniones, sugerencias a través de la web. Propuestas presentadas en Consejo de Gobierno.
Empleadores y sociedad en general	Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública en la web.	

DESARROLLO

Anualmente el Consejo de Dirección, a petición del Rector, elabora el Programa de Actuación del Equipo de Gobierno, incluyendo las líneas estratégicas y algunas acciones que permitan la consecución de los objetivos propuestos.

En el Comité de Calidad, a partir de dicho Programa, fija los objetivos de calidad anuales, preferentemente asociados al proceso docente.

Esta información se incluye en el Presupuesto Anual de la Universidad que se eleva a aprobación del Consejo de Gobierno y Consejo Social

SEGUIMIENTO

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad se incluirá la Política de la Calidad por si se hubiesen producido, durante ese período, circunstancias de importancia que impliquen un cambio de la misma.

En cuanto a los Objetivos de la Calidad, por el Comité de Calidad se hará un seguimiento semestral de los mismos a fin de poner en funcionamiento acciones correctivas en el caso de detectarse desviaciones. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad, se comprobará la consecución de los objetivos y se reformularán según el resultado.

3.- Fechas de interés (etapas):

Octubre-diciembre.

4.- Responsable del Proceso

El Consejo de Dirección define Programa de Actuación del Equipo de Gobierno .
El Vicerrector de Calidad y el Comité de Calidad definen y proponen los objetivos de calidad medibles, en el ámbito docente.

Proceso de aprobación: Se ratifica en Consejo de Dirección, Consejo de Gobierno y Consejo Social.

Se informa e impulsa y despliega en los Centros, para lo que cada Director de Centro, cuenta con el asesoramiento de un responsable del SGIC-UC3M en el Centro.

Funciones de los responsable del SGIC-UC3M en cada centro:

- Participación en la revisión de la calidad de las titulaciones *que se llevará a cabo en las Comisiones de Titulación en cada Centro.*
- Asegurarse de que se implantan y mantienen los procesos del SGIC-UC3M.
- Mantener informada a la dirección del Centro/Universidad de la evolución del SGIC-UC3M.
- Promover la toma de conciencia de las necesidades de los grupos de interés a todos los niveles de la organización (receptor de posibles propuestas de mejora).

5.- Normativa:

- Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejero de Gobierno de la C.A.M., por el que se aprueban los estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Corrección de errores advertidos en la publicación del Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid (BOCM de 22 de abril de 2003, núm. 94).
- Ley Orgánica 6/ 2001, de 21 de diciembre de Universidades. (Artículo 42) Jefatura del Estado. BOE: 307/2001 (Fecha de publicación: 24-12-2001).
- Ley modificación de la LOU BOE 13-04-07.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Plan de financiación firmado por las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Política global de la Universidad.
- Criterios y Directrices para la implantación de títulos.
- Planificación plurianual y anual de la universidad (objetivos y líneas de actuación).

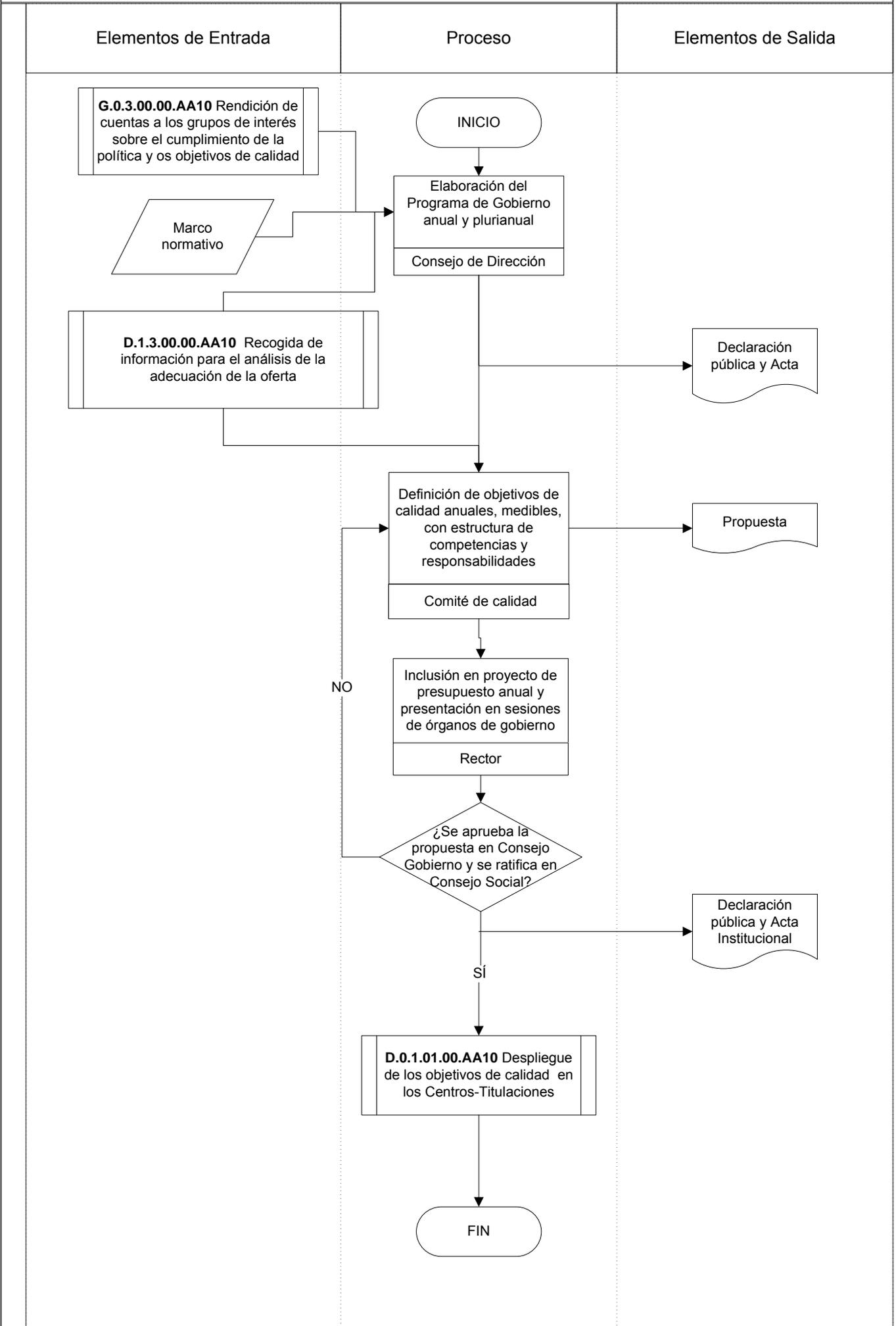
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas del Consejo de Gobierno	G.0.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Actas de Consejo de Dirección/Juntas de Centros y documentos que desarrollen o maten algún aspecto relativo a objetivos estratégicos.	G.0.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General/Secretaría de Centro
Actas del Comité de Calidad sobre Objetivos de calidad	G.0.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Comité de Calidad

7.- Indicadores o datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicadores específicos de seguimiento de los objetivos de calidad aprobados.

G.0.1.00.00.AA10 DEFINICIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.0.1.01.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD EN CENTROS Y TITULACIONES

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar para desplegar la Política y los Objetivos de la Calidad de la Universidad Carlos III de Madrid en los Centros y Titulaciones.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a todos los centros y titulaciones.

GRUPOS DE INTERÉS

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Equipo de Dirección del Centro	Concretan objetivos para el Centro y sus Titulaciones	Son agentes activos de la rendición de cuentas.
Profesores PAS Estudiantes	PARTICIPAN representados en las comisiones académicas de titulación y la Junta de Centro y acceden todos a la información pública en la web .	Opiniones, sugerencias a través de la web. Propuestas presentadas en las comisiones académicas y Junta de Centro.
Empleadores y sociedad en general	Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública en la web.	

DESARROLLO

Anualmente, una vez hecho público el "Programa de Actuaciones del Equipo de Gobierno" y los objetivos de calidad, preferentemente asociados al proceso docente, fijados por el Comité de Calidad a partir de dicho Programa, se procede a desplegar los objetivos y programar acciones específicas adecuadas a la especificidad de los centros. Para ello, cada Director de Centro cuenta con el asesoramiento de un responsable del SGIC-UC3M en el Centro.

Los responsables de centro y los responsables de titulaciones, a la vista de las directrices generales de política y objetivos de la Universidad, proponen el cumplimiento de los objetivos anuales de la Universidad adaptados al centro y a cada titulación y los presentan a la Junta de Centro, procediéndose después de su aprobación a su difusión e impulso.

Tras el proceso de revisión anual que permite comprobar la consecución de los objetivos y analizar sus desviaciones, se podrán reformular según el resultado obtenido.

3.- Fechas de interés (etapas):

Octubre-enero.

4.- Responsable del Proceso

El Responsable de Centro, asesorado por el Responsable de Calidad de Centro junto a los responsables de titulaciones, asesorados por las comisiones académicas, proponen el cumplimiento de los objetivos anuales de la Universidad, adaptados al centro, y lo presentan a la Junta de Centro. Después los difunden e impulsan.

5.- Normativa:

- Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejo de Gobierno de la C.A.M., por el que se aprueban los estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Corrección de errores advertidos en la publicación del Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid (BOCM de 22 de abril de 2003, núm. 94).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades. (Artículo 42) Jefatura del Estado. BOE: 307/2001 (Fecha de publicación: 24-12-2001).
- Ley modificación de la LOU BOE 13-04-07.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Plan de financiación firmado por las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Política global de la Universidad.
- Criterios y Directrices para la implantación de títulos.
- Planificación plurianual y anual de la universidad.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

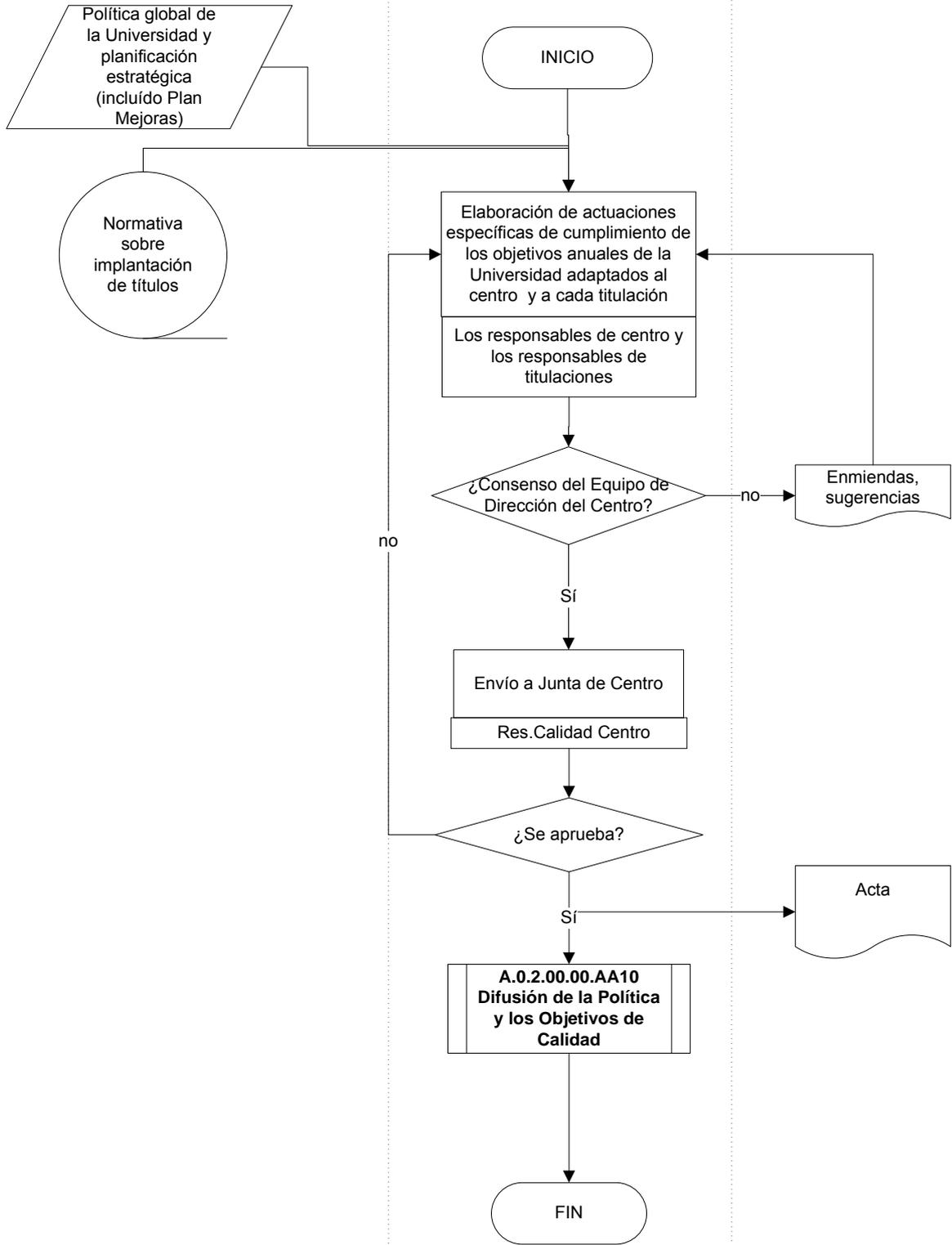
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de las Comisiones de titulación	G.0.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de Centro
Actas de Juntas de Centros	G.0.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de Centro

7.- Indicadores o datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicadores de seguimiento de los objetivos de calidad aprobados específicos de los centros.

D.0.1.01.00.AA10 DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD EN CENTROS-TITULACIONES

Elementos de Entrada	Proceso	Elementos de Salida
----------------------	---------	---------------------



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.0.2.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la difusión de la Política y de los Objetivos de la Calidad de la Universidad Carlos III de Madrid.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la difusión de la Política y los Objetivos de Calidad como para las revisiones periódicas de la eficacia de los planes de difusión que se efectuarán con carácter anual.

GRUPOS DE INTERÉS

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Equipo de Dirección de la Universidad y de los Centros	Difunden la política y los objetivos de calidad.	Son agentes activos de la rendición de cuentas.
Profesores PAS Estudiantes	PARTICIPAN representados en la Junta de Centro y en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web.	Opiniones, sugerencias a través de la web. Propuestas presentadas en la Junta de Centro y el Consejo de Gobierno.
Empleadores y sociedad en general	Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública en la web.	

DESARROLLO

Tras la aprobación del Programa de Gobierno y de los objetivos de calidad, en el ámbito de la docencia, incluidos en el Presupuesto anual, esta información se publica en la web de la Universidad. Los Vicerrectores de Comunicación y Calidad elaboran la definición de esta actividad de difusión general y otras actuaciones que se estimen adecuadas.

Asimismo, los centros realizan, en el mismo, la difusión correspondiente.

SEGUIMIENTO

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad se incluirá la difusión de política y objetivos de calidad.

3.- Fechas de interés (etapas):

Octubre-Febrero.

4.- Responsables:

Los Vicerrectores de Comunicación y de Calidad definen y proponen actuaciones de difusión general.

Los Directores de Centro realizan en el mismo la difusión correspondiente.

5.- Normativa :

- Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejo de Gobierno de la C.A.M., por el que se aprueban los estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Corrección de errores advertidos en la publicación del Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid (BOCM de 22 de abril de 2003, núm. 94).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades. (Artículo 42) Jefatura del Estado. BOE: 307/2001 (Fecha de publicación: 24-12-2001).
- Ley modificación de la LOU BOE 13-04-07.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Plan de financiación firmado por las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Política global de la Universidad.
- Criterios y Directrices para la implantación de títulos.
- Planificación plurianual y anual de la universidad (objetivos y líneas de actuación).
- Normativa sobre imagen institucional y comunicación.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

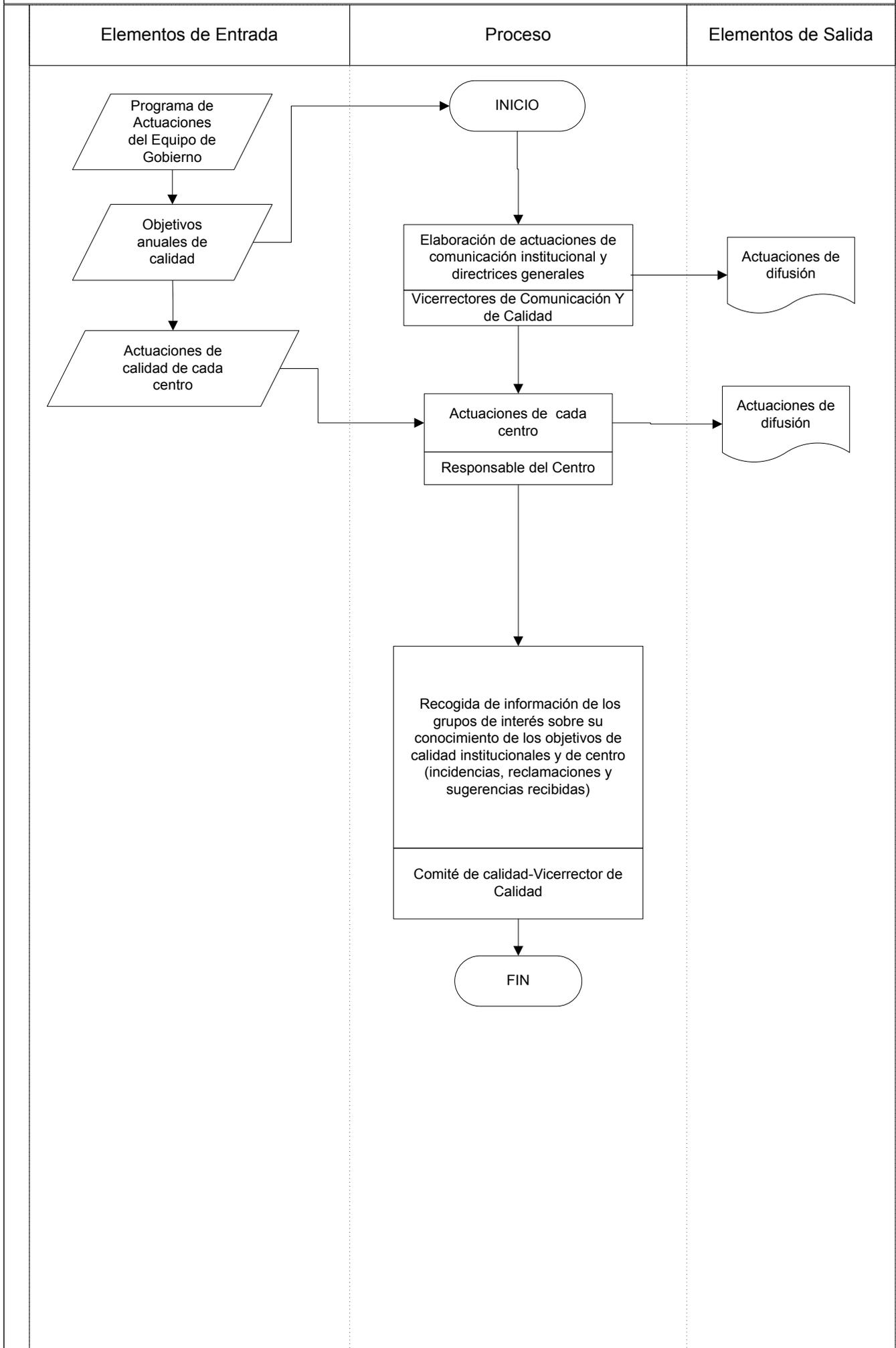
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Publicación en la web de los objetivos de calidad	A.0.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Unidad Técnica de Calidad
Actas de Consejo de Gobierno publicadas conteniendo el Programa de Actuaciones de Equipo de Gobierno y la aprobación del Presupuesto anual que incluye el Programa de Actuaciones de Equipo de Gobierno y objetivos de calidad	A.0.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Centro
Actas del Consejo Social aprobando el Presupuesto anual conteniendo el Programa de Actuaciones del Equipo de Gobierno y objetivos de calidad	A.0.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Consejo Social

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Fecha de acta de la Junta del Centro en la que se difunde los objetivos anuales de calidad

Todos ellos con periodicidad anual.

A.0.2.00.00.AA10 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
G.0.3.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

2.- Descripción o definición del proceso:

1) Revisión de los compromisos anuales de calidad

OBJETO

Rendir cuentas del cumplimiento de la política y objetivos de calidad a todos los agentes, internos y externos, implicados.

ALCANCE

Afecta al conjunto de la Universidad, sus centros, titulaciones y a todos los agentes, internos y externos,

GRUPOS DE INTERÉS

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Equipo de Dirección de la Universidad y de los Centros	Evalúan la consecución de la política y los objetivos de calidad	Son agentes activos de la rendición de cuentas.
Profesores PAS Estudiantes	PARTICIPAN representados en la Junta de Centro y en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web.	Opiniones, sugerencias a través de la web. Propuestas presentadas en la Junta de Centro y el Consejo de Gobierno.
Empleadores y sociedad en general	Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública en la web.	

DESARROLLO

El Equipo de Dirección elabora un informe de ejecución de la "Programa Anual de Actuaciones del Equipo de Gobierno" que presenta al Consejo de Gobierno. Asimismo, el Vicerrector de Calidad elabora un informe de cumplimiento de los objetivos de calidad, tanto generales de la Universidad, como de las actuaciones propuestas por los centros que también se presenta al Consejo de Gobierno.

3.- Fechas de interés (etapas):

Octubre-Diciembre.

4.- Responsables:

El Consejo de Dirección elabora el informe de ejecución del Programa Anual de Actuaciones.
El Comité de Calidad elabora informe de cumplimiento de objetivos de calidad

5.- Normativa

- Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejero de Gobierno de la C.A.M., por el que se aprueban los estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Corrección de errores advertidos en la publicación del Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid (BOCM de 22 de abril de 2003, núm. 94).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades. (Artículo 42) Jefatura del Estado. BOE: 307/2001 (Fecha de publicación: 24-12-2001).
- Ley modificación de la LOU BOE 13-04-07.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Plan de financiación firmado por las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Política global de la Universidad.
- Criterios y Directrices para la implantación de títulos.
- Planificación plurianual y anual de la universidad (Objetivos y líneas de actuación).
- Programas Concertados Universidad-Departamentos (revisiones anuales).

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas del Consejo de Dirección	G.0.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Actas del Comité de Calidad (informe de cumplimiento de objetivos)	G.0.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Centro
Actas de Comité de Calidad: Memoria Académica anual, Plan Mejoras y Memoria SGIC-UC3M	G.0.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M	G.0.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

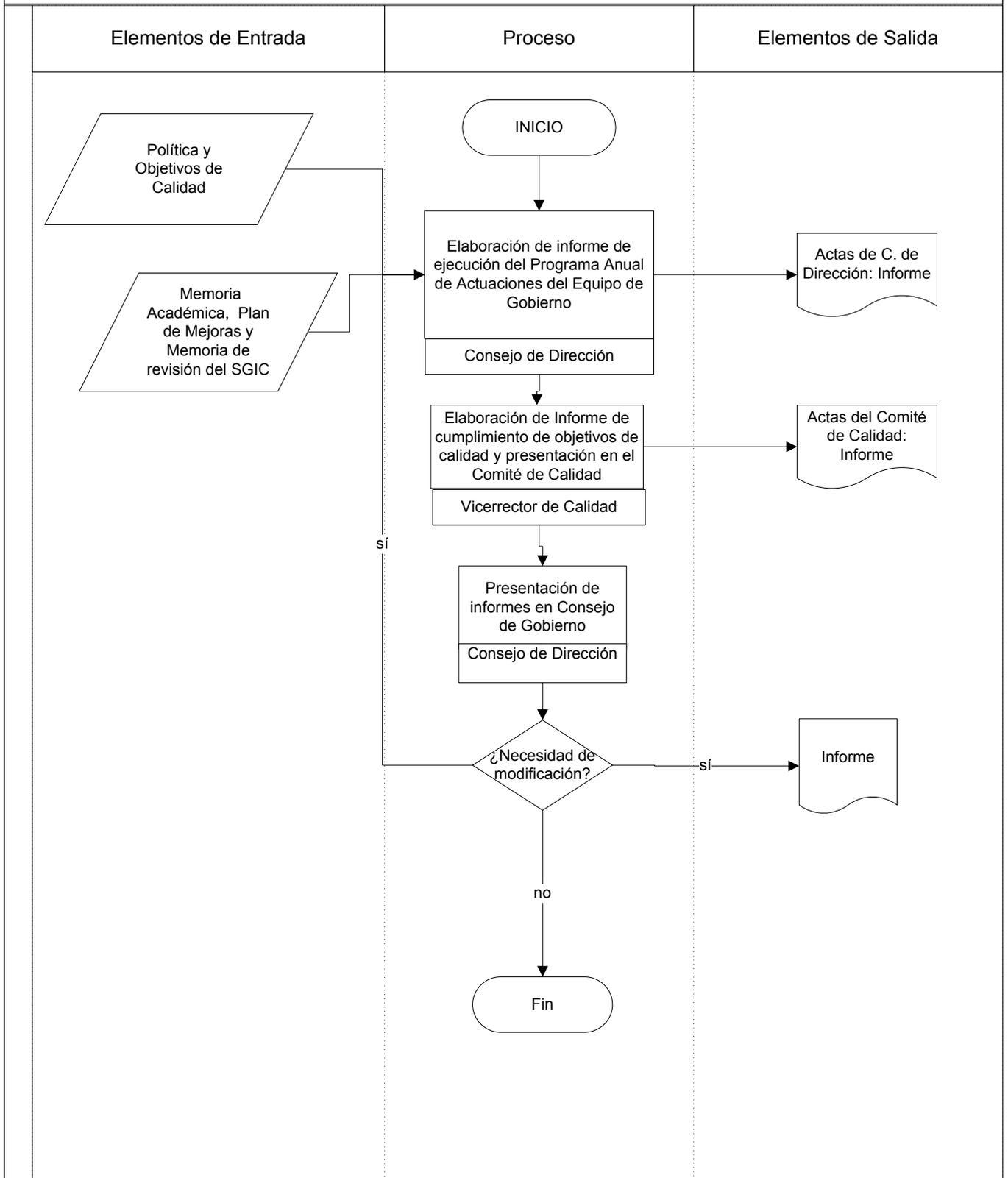
Fecha de Acta del Consejo de Gobierno sobre seguimiento de objetivos anuales.

Fecha de aprobación de la Memoria Académica y Plan de Mejoras.

Fecha de aprobación de la Memoria del SGIC-UC3M (revisión del modelo).

La periodicidad será anual.

G.0.3.00.00.AA10 RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD



Directriz 1 GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

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

Procesos Principales	Subprocesos
G.1.1 Diseño y aprobación de titulaciones	
D.1.2 Revisión periódica de la oferta	D.1.2.01 Suspensión de un Título
D.1.3 Recogida de información para el análisis de la adecuación de la oferta	
G.1.4 Rendición de cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de los programas formativos	D.1.4.01 Rendición de cuentas de los Centros al Comité de Calidad
	D.1.4.02 Planes de Mejora
	D.1.4.03 Memoria Académica de Titulación

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
G.1.1.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

DISEÑO Y APROBACIÓN DE TITULACIONES

2.- Descripción o definición del proceso y alcance:

OBJETO

El objeto de este proceso es establecer la sistemática a aplicar en diseño y aprobación de nuevas titulaciones.

ALCANCE

Afecta a nuevos planes de estudios de titulaciones oficiales que se impartan en la UC3M.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
Futuros estudiantes	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, etc.). Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado.
Personal Académico	Los estudiantes son también encuestados sobre sus prácticas en empresas y movilidad.
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Asumen la responsabilidad de aprobar las titulaciones y de llevar a la práctica las acciones relacionadas con las mismas, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos (incluyendo una sesión informativa anual al Consejo Social). Asumen el impulso y mejora continua de las titulaciones: Anualmente elaboran la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas y egresados	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales.
Administraciones públicas	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma.

DESARROLLO

1. La iniciativa de creación de una nueva titulación, corresponde a los órganos de gobierno de la Universidad establecidos en sus Estatutos. La propuesta debe indicar la denominación del título al que conducen los estudios y la rama de conocimiento al que quedará adscrito y debe contener un estudio preliminar en el que se analicen los aspectos que se indican en el apartado 2. En los títulos de postgrado está previsto determinar además la orientación del programa (de investigación, académico, profesional o mixto)
2. Con el fin de comprobar la adecuación de la propuesta a las líneas programáticas y estratégicas de la universidad, el Rector, asistido por el Consejo de Dirección y con el asesoramiento externo que considere pertinente, aprueba un informe ejecutivo preliminar sobre los aspectos siguientes:
 - a. Existencia de una demanda potencial de estudiantes no cubierta adecuadamente por otras universidades de nuestro entorno educativo.
 - b. Capacidad de atracción de buenos estudiantes españoles e internacionales, y que en consecuencia, potencie la movilidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Las propuestas deberán especificar si los estudios van a impartirse en inglés.
 - c. Contribución a la mejora o el refuerzo de las capacidades investigadoras o artísticas de las áreas de la Universidad.
 - d. Los mecanismos establecidos para garantizar una sostenibilidad con un nivel de calidad homologable al de las mejores instituciones educativas europeas.
 - e. Adecuación de la denominación del título propuesta y de la rama de conocimiento al que se adscribe, evitando la redundancia con estudios ya existentes en la Universidad.
3. El Rector eleva al Consejo Social la propuesta inicial sobre la viabilidad de la implantación del nuevo título acompañada de los estudios e informes previstos en los Estatutos. Si la propuesta del Rector es favorable a la implantación del nuevo título, debe incluir la composición de la Comisión que va a elaborar el plan de estudios y un calendario de trabajo para la elaboración mismo. Las Comisiones de los títulos de grado deben estar integradas necesariamente por al menos un 50% de personas externas a la Universidad que serán designadas en función de sus méritos investigadores y/o por los representantes de los sectores económicos y sociales relacionados con los estudios que se proponen. En el caso de los títulos de postgrado, está previsto exigir la representación de los sectores económicos y sociales en los másteres de carácter profesional.
4. Las propuestas de creación de nuevos títulos informadas favorablemente por el Consejo Social serán elevadas por el Rector al Consejo de Gobierno para su aprobación, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos. El Rector pondrá en conocimiento del Consejo de Gobierno a aquellas propuestas de creación de nuevos títulos informadas desfavorablemente por el Consejo Social.
5. Una vez concluido el plan de estudios y la memoria de verificación de lo mismo por la comisión encargada de su elaboración, el Rector lo remitirá al centro al que se adscribirán las enseñanzas, que deberá someterlo a información pública de acuerdo con lo previsto en los Estatutos.
6. Finalizado el periodo de información pública, el centro afectado, a través de sus órganos de gobierno, elevará la correspondiente propuesta al Rector para su aprobación por el Consejo de Dirección. El Rector propondrá al Consejo de Gobierno la aprobación del plan de estudios en cumplimiento de lo dispuesto en los Estatutos.
7. Los planes de estudio de grado aprobados por el Consejo de Gobierno deben informarse favorablemente por el Consejo Social, que deberá autorizar también su

implantación, con anterioridad a la iniciación del proceso de verificación y acreditación previsto en el artículo 28 e) de la Ley 6/2001, de 21 de diciembre y en los artículos 24 y ss. del RD 1393/2007, de 29 de octubre.

El informe de acreditación positivo, cada 6 años, permitirá seguir ofertando oficialmente la titulación siempre que dicha titulación cuente con la autorización de implantación de los órganos de gobierno de la Universidad y de la Comunidad Autónoma, así como con el informe favorable del Consejo Social.

3.- Fechas de interés (etapas):

(Sin fecha concreta específica).

4.- Responsables:

Rector
Consejo de Gobierno
Consejo Social

5.- Normativa:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Estatutos y Normativas específicas de la universidad.
- Planificación y política estratégica de la universidad.
- Análisis del sistema universitario social y profesional.
- Guía para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales.
- Procedimiento para la aprobación de nuevos grados, aprobado en Consejo de Gobierno de 26 de junio de 2008.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas del Consejo de Gobierno sobre aprobación de planes.	G.1.1.00.00.AA10	Papel informático/ 6 años	Secretaría General
Planes de Estudios, Memorias de verificación Informes de verificación de ANECA y resoluciones del Consejo de Universidades	G.1.1.00.00.AA10	Papel informático/ 6 años	Secretaría de los Vicerrectorados de Grado o Postgrado
Publicación de los planes en el BOE	G.1.1.00.00.AA10	Papel informático/ 6 años	Secretaría de los Vicerrectorados de Grado o Postgrado
Inscripción de las titulaciones en el Registro de Universidades	G.1.1.00.00.AA10	Papel informático/ 6 años	Secretaría de los Vicerrectorados de Grado o Postgrado

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Planes verificados/planes presentados

Planes con informe inicial desfavorable/presentados

Planes con informe inicial favorable/presentados

G.1.1.00.00.AA10 DISEÑO Y APROBACIÓN DE TITULACIONES

Elementos de Entrada

PROCESO

Elementos de Salida

Propuesta de creación nueva titulación (por el Consejo de gobierno, Consejos de departamentos, Juntas facultad o Escuela o Consejo Institutos)

Consultas, estudios, otra documentación necesaria.

INICIO

Estudio de viabilidad

Rector, Consejo de Dirección y en su caso, asesoramiento externo

¿Aprobación en C. Gobierno?

Sí

Propuesta al Consejo Social, si es favorable se acompañará de la composición de la Comisión que confeccionará el plan de estudios

Rector

Estudio de la propuesta del Rector sobre la viabilidad

Consejo Social

¿Informe favorable?

NO

Sí

Información al Consejo de Gobierno

Rector

Elevación al Consejo de Gobierno para su aprobación

Rector

¿Se aprueba?

Sí

Elaboración del Plan de Estudios

Comisión

Información pública

Centro afectado

No

Elevación propuesta al Rector y envío aprobación Órganos de Gobierno

Centro afectado

¿Aprobado por el Consejo de Gobierno?

Sí

Informe del C. Social

Proceso de Verificación

CC.AA., ANECA, Consejo Coord. Univ.

Envío a MEC, para Inscripción Registro

Vicegerencia académica

D.1.2.00.00AA10 Revisión periódica de la oferta

FIN

Informe ejecutivo preliminar

Informe aspectos claves del SGIC

Informe favorable o desfavorable

Propuesta

Acta aprobación

Informe

NO

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.1.2.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

REVISION PERIÓDICA DE LA OFERTA

2.- Descripción o definición del proceso y alcance:

OBJETO

El objeto de este proceso es establecer la sistemática a aplicar en la revisión y control periódico de la oferta de titulaciones oficiales. Se revisará el plan de estudios y el funcionamiento del programa formativo, dentro del proceso de revisión anual, proponiendo su redefinición si existen problemas o el inicio de proceso de suspensión de un título, en su caso. Para ello se tendrá en cuenta, en su caso, el informe de revisión y objetivos de mejora propuestos por el Comité Externo, en la evaluación a la que, como objetivo de calidad, han de someterse, a los 2 años de implantación, las nuevas titulaciones.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la revisión y control de las titulaciones oficiales que se impartan en la UC3M.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, etc.). Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado.
Personal Académico	Los estudiantes son también encuestados sobre sus prácticas en empresas y movilidad.
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Asumen la responsabilidad de aprobar las titulaciones y de llevar a la práctica las acciones relacionadas con las mismas, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos (incluyendo sesión informativa anual al C. Social). Asumen el impulso y mejora continua de las titulaciones: Anualmente se elabora la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas y egresados	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales.
Administraciones públicas	Aspecto preponderante: antes de la verificación de los títulos, la administración (concretamente el Consejo de Universidades y la Comunidad Autónoma) analizará los objetivos y los perfiles de las titulaciones aprobando su puesta en marcha. Todos los cambios que se produzcan tienen que ser informados a la comunidad educativa.

DESARROLLO

Recogida y análisis de la información: El Comité de Calidad pone a disposición del Centro y Vicerrectores de Grado y Postgrado, la información relativa al programa formativo teniendo en cuenta el marco de referencia del sistema universitario, social y profesional en el entorno nacional e internacional. Se incluyen sugerencias y propuestas de mejora que, en su caso, haya efectuado el Comité Externo de evaluación, prevista a los dos años de implantación de nuevas titulaciones.

Revisión de la oferta formativa del Centro: La Junta de Centro y Vicerrectores de Grado o Postgrado, revisarán la oferta formativa del centro decidiendo su adecuación. Si dicha oferta no fuese adecuada, se tendrá que plantear la Suspensión del Título o el desarrollo de un nuevo plan de estudios.

Se revisan todos los aspectos relacionados con las directrices generales para la aprobación de los nuevos planes de estudios y los aspectos relacionados con los objetivos y estrategia de la Universidad en cuanto a la oferta (en anexo a este mismo documento se incluye una guía de ayuda a la revisión):

- Diseño de la oferta, es decir, adecuación a las directrices del Real Decreto 1393/2007 y a cualquier otra normativa de aplicación.
- Evolución de la demanda y adecuación de la oferta a los planes estratégicos y al contexto social, profesional y cultural.
- Coherencia del plan con objetivos, perfil de ingreso y egreso.

Si alguno de estos aspectos no es adecuado se planteará un posible proceso de suspensión de enseñanzas (*), el desarrollo de un nuevo plan de estudios o la redefinición del aspecto que se está evaluando.

Información de los cambios producidos: Todos los cambios que se produzcan tienen que ser informados a la comunidad educativa.

El proceso concluirá con la aprobación del programa formativo, con o sin modificaciones, y con la notificación al Consejo de Universidades.

(*) Cada titulación tiene fijados dos valores sobre la cobertura de las plazas ofertadas, un valor mínimo (a) y un valor admisible (b). La condición para pasar al proceso de suspensión será que no alcance el número mínimo de alumnos matriculados de nuevo ingreso (a) durante dos años consecutivos. Si las titulaciones se sitúan entre los valores fijados como mínimo (a) y admisible (b), se pasará al subproceso de revisión y actuaciones de mejora, teniendo en cuenta además de las plazas cubiertas, el perfil de ingreso de los alumnos, las tasas de abandono, graduación y eficiencia y la inserción laboral de los alumnos.

3.- Fechas de interés (etapas):

Final del curso académico.

4.- Responsables:

El Comité de Calidad de la Universidad, facilita los datos necesarios para la revisión.

El Responsable del Centro y/Vicerrector de Grado y Postgrado, realizan la revisión del título.

El Consejo de Gobierno es responsable de la aprobación con o sin modificaciones y notificación al Consejo de Universidades, en su caso.

5.- Normativa:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Estatutos y Normativas específicas de la universidad.
- Plan de estudios del programa formativo.
- Planificación y política estratégica de la universidad.

- Análisis del sistema universitario social y profesional.
- Memoria Académica y Planes de Mejora previos.
- Guía para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales.

6.- Documentos o/ formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Datos de contexto utilizados (nacional e Internacional) o documentos que recojan los resultados de l análisis de elementos de entrada o referencia: Consulta a empresas, colegios profesionales, egresados..	D.1.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Centro
Informe del Comité Externo o Agencia de Calidad	D.1.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Vicerrectorado de Grado o Postgrado
Plan de estudios de titulaciones oficiales	D.1.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Vicerrectorado de Grado o Postgrado
Acta de la Junta de Centro de revisión de diseño o actualización de programas formativos	D.1.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Centro
Actas del Consejo de Gobierno aprobando las modificaciones de un título	D.1.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Comunicación de modificaciones de titulaciones al Consejo de Universidades	D.1.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de los Vicerrectorados de Grado o Postgrado
Guía para el seguimiento y revisión periódica de la calidad y adecuación de de las titulaciones (Anexo en este documento)	D.1.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M	D.1.2.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Valores sobre la cobertura de las plazas ofertadas, un valor mínimo (a) y un valor admisible (b).
- Tasas de abandono, graduación y eficiencia .

- Inserción laboral de los alumnos.
 - % títulos modificados/total.
 - % suspensiones títulos/total.
- Todos ellos con periodicidad anual.

8.- Anexo: GUIA PARA LA REVISIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

La presente guía y las mejoras que anualmente se incorporen a la misma, pretende ayudar a la revisión de los principales aspectos relacionados con las directrices Real Decreto 1393/2007, la adecuación de la oferta a los planes estratégicos de la Universidad y al contexto social, profesional y cultural, así como la coherencia del plan con objetivos, perfil de ingreso y egreso.

1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

ELEMENTOS A COMPROBAR
<p>1.1. Denominación del título: Se comprueba si en la denominación del título hay dos partes: 1ª rama de conocimiento más vinculada a su contenido, 2ª deberá describir el propio contenido del Plan de Estudios.</p>
<p>1.2. Rama de conocimiento: Las Ramas oficiales son: a) Artes y Humanidades, b) Ciencias, c) Ciencias de la Salud, d) Ciencias Sociales y Jurídicas, e) Ingeniería y Arquitectura.</p>
<p>1.3. Universidad: Se comprueba si consta el nombre oficial de la universidad.</p>
<p>1.4. Centro: Se comprueba si consta el nombre oficial del centro, y en el caso de que se imparta esa misma titulación en más de un centro, deberá hacerse constar en qué otros centros de la UC3M se imparte, incluido el código del centro.</p>
<p>1.5. Departamentos implicados en la titulación: Se comprueba si constan todos los departamentos que imparten docencia en el título (código).</p>
<p>1.6. Tipo de enseñanza: Se comprueba si hace referencia a la modalidad de presencialidad: total, parcial, virtual.</p>
<p>1.7. Número de plazas ofertadas: Se comprueba si se hace una estimación de la oferta (en el primer curso del grado) para los primeros 4 años.</p>
<p>1.8. Denominación del Certificado de Estudios Universitarios Iniciales: Se comprueba si consta esta denominación. En el caso de que la universidad contemple la expedición de este certificado, se comprobará el requerimiento de 120 créditos ECTS de los cuales 60 han de ser comunes a otras titulaciones pertenecientes a la rama del conocimiento en la que está inscrito el grado.</p>
<p>1.9. Información necesaria para la expedición del Suplemento Europeo al título: Se comprobará si consta la información necesaria para ello de acuerdo con la legislación vigente.</p>
<p>1.10. Número mínimo de créditos ECTS: Se comprueba si consta el número mínimo de créditos ECTS de matrícula por estudiante y periodo lectivo y, en su caso, normas de permanencia. Estos requisitos deben permitir cursar estudios a tiempo parcial y atender a cuestiones derivadas de necesidades educativas especiales.</p>
<p>1.11. Número total de créditos ECTS a cursar: Se comprueba si el título de grado consta de 240 créditos ECTS.</p>

2. JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO

ELEMENTOS A COMPROBAR
<p>2.1. Justificación del título: Se comprueba si está suficientemente argumentado el interés a nivel académico, científico o profesional del mismo. Se comprueba si tiene un referente académico en la actualidad y una demanda social significativa. Además se comprueba que los objetivos del título están en línea con los estratégicos de la Universidad.</p>
<p>2.2. Referentes externos que avalan la propuesta: Se comprueba si entre dichos referentes externos figuran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libros Blancos del Programa de convergencia europea de ANECA. - Planes de estudios de universidades españolas, europeas e internacionales de calidad e interés contrastado.

ELEMENTOS A COMPROBAR
<ul style="list-style-type: none"> - Informes de asociaciones o colegios profesionales, nacionales, europeos, de otros países o internacionales. - Títulos del actual catálogo. - Otros, con la justificación de su calidad o interés académico.
<p>2.3. Descripción de los procedimientos de consulta : Se comprueba si para la elaboración del plan de estudios se han utilizado procedimientos de consulta tanto externos como internos (profesionales, estudiantes, otros organismos), así como su tipo de colaboración</p>
<p>2.4. Adecuación del título a las normas reguladoras de las profesiones relacionadas: Se comprueba, en el caso de que el título habilite para ejercer profesiones reguladas; si éste se adecua a las normas reguladoras del ejercicio profesional vinculado a dicho título, citando expresamente tales normas.</p>
<p>2.5. Alianzas establecidas con otras universidades de ámbito estatal que imparten la misma titulación. Se comprueba si se cita el nombre de otras universidades que imparten la misma titulación con las que se ha establecido algún tipo de alianza.</p>
<p>2.6 Alianzas establecidas con otros centros de la Unión Europea que imparten la misma titulación: Se comprueba si se cita el nombre de otras universidades del ámbito de la Unión Europea con las que se ha establecido algún tipo de alianza.</p>
<p>2.7. Alianzas establecidas con centros extranjeros no pertenecientes a la Unión Europea: Se comprueba si se cita el nombre de otras universidades no pertenecientes a la Unión Europea con las que se ha establecido algún tipo de alianza.</p>

3. OBJETIVOS (PERFIL Y COMPETENCIAS)

CONDICIONES DE INGRESO

ELEMENTOS A COMPROBAR
<p>3.1. Títulos que permiten el ingreso: Se comprueba si se señalan los diversos itinerarios curriculares que permiten el acceso a la titulación, así como los requisitos administrativos para poder matricularse en la titulación.</p>
<p>3.2. Perfil de ingreso: Se comprueba si se describen las características personales y académicas que se consideran adecuadas para aquellas personas que vayan a comenzar los estudios de esta titulación. (Texto breve, unas 6 u 8 líneas)</p>
<p>3.3. Competencias de ingreso: Se comprueba si aparecen enumeradas las competencias asociadas al perfil de ingreso.</p>

CONDICIONES DE EGRESO

ELEMENTOS A COMPROBAR
<p>3.4. Capacidad para ejercer de: Se comprueba si se indica el nombre de la profesión que puede ejercerse una vez que se ha obtenido la titulación (reconocidas como tales y sujetas a regulaciones colegiadas y las que indican nombres genéricos sin reglamentación oficial).</p>
<p>3.5. Capacidad para seguir estudiando: Se comprueba si se indican los estudios de postgrado para los que esta titulación capacita (tipo de programa para el que se forma, no es necesario citar nombre de máster puesto que éstos pueden variar).</p>
<p>3.6. Ámbito de validez de la titulación:</p>

ELEMENTOS A COMPROBAR

Se comprueba si se ha indicado si esta titulación es un título propio de la UC3M o, por el contrario, es un título de validez estatal o internacional.

3.7. Títulos equivalentes en el ámbito estatal:

Se comprueba si consta la titulación que es equivalente en el ámbito estatal a la que se obtiene en la UC3M (si es un título propio se indicarán las titulaciones similares).

3.8. Títulos equivalentes en el ámbito europeo:

Se comprueba si se indica el nombre de la/las titulaciones que son equivalentes en la Unión Europea (debe indicarse cada país).

3.9. Perfil de egreso:

Se comprueba si se hace una descripción de las características personales, profesionales y académicas que se consideran necesarias para la adecuada incorporación a la vida laboral y/o continuación de los estudios. (Texto breve: 10 ó 12 líneas)

3.10. Competencias de la titulación:

Se comprueba si constan las competencias de la titulación.

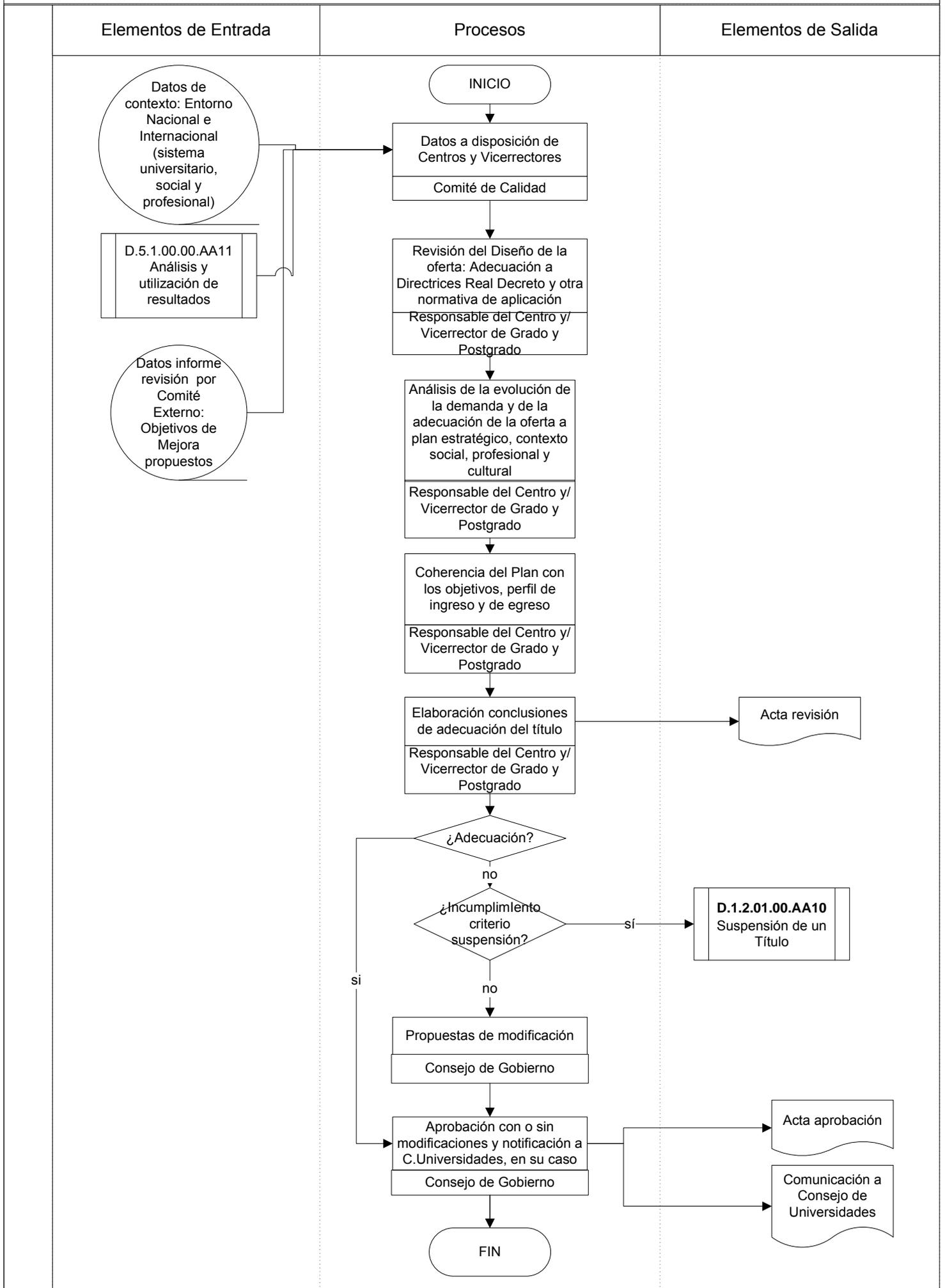
3.11. Tabla de relación entre las competencias de la titulación propuestas en el documento y las propuestas por el MEC C

Se comprobará si la propuesta de competencias que se hace contiene y recoge todas y cada una de las competencias que aparecen en la propuesta oficial del MEC

3.12. Tabla de secuenciación de competencias:

Se comprueba si las competencias de la titulación están correctamente secuenciadas en las competencias de curso.

D.1.2.00.00.AA10 REVISIÓN PERIÓDICA DE LA OFERTA



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.1.2.01.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

SUSPENSIÓN DE UN TÍTULO

2.- Descripción o definición del proceso y alcance:

OBJETO

El objeto de este proceso es establecer la sistemática a aplicar para la suspensión de titulaciones.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a las titulaciones oficiales.

GRUPOS DE INTERÉS

Todos los grupos de interés tendrán que conocer los criterios por los que se ha suspendido un título y los cauces/medidas que se van a desarrollar para salvaguardar los derechos de los estudiantes.

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, etc.). Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción respecto a la titulación en la que han participado. Los estudiantes son también encuestados sobre sus prácticas en empresas y movilidad.
Personal Académico	
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Asumen la responsabilidad de rendir cuenta de los resultados e informar de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al C. Social): Anualmente se elabora la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas, sociedad y egresados	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.
Administraciones públicas	Metodología y aprobación diseño SGIC, Acreditación de títulos a realizar cada seis años por la ANECA u otra agencia.

DESARROLLO

Tras la revisión de la oferta formativa, el Comité de Calidad analiza su adecuación. Si dicha oferta no fuese adecuada, se tendrá que plantear la suspensión del título o el desarrollo de un nuevo plan de estudios.

(*) Cada titulación tiene fijados dos valores sobre la cobertura de las plazas ofertadas, un valor mínimo (a) y un valor admisible (b). La condición para pasar al proceso de suspensión será que no alcance el número mínimo de alumnos matriculados de nuevo ingreso (a) durante dos años consecutivos. Si las titulaciones se sitúan entre los valores fijados como mínimo (a) y admisible (b), se pasará al subproceso de revisión y actuaciones de mejora, teniendo en cuenta además de las plazas cubiertas, el perfil de ingreso de los alumnos, las tasas de abandono, graduación y eficiencia y la inserción laboral de los alumnos.

En el indicado caso, así como en la evaluación del título a realizar cada seis años por la ANECA u otra agencia que la legislación establezca, según los artículos 24.2 y 27 del Real Decreto 1393/2007, si no se superase el proceso, procederá a la suspensión del título. También se tendrá en cuenta, en su caso, el informe de revisión y objetivos de mejora propuestos por el Comité Externo, en la evaluación a la que, como objetivo de calidad, han de someterse, a los 2 años de implantación, las nuevas titulaciones.

Corresponde al Consejo de Gobierno suspender la impartición del título y dictar las medidas pertinentes para asegurar la continuidad de los estudios de aquellos alumnos afectados.

Garantías en el supuesto de extinción de un título:

Los planes de estudio se extinguirán de dos en dos cursos. Una vez extinguido el título se efectuarán cuatro convocatorias de examen en los dos cursos académicos siguientes. Excepcionalmente, previo informe del Consejo de Universidades y sin perjuicio de los criterios de permanencia de los alumnos en la universidad, podrá autorizar que el número de las citadas convocatorias de examen sea de seis, en lugar de cuatro, a realizar en los tres cursos académicos siguientes.

Agotadas por los alumnos las convocatorias señaladas sin que se hubieran superado las pruebas, quienes deseen continuar los estudios deberán seguirlos por nuevos planes, mediante adaptación o, en su caso, convalidación que la universidad determine.

Podrán realizar una solicitud de adaptación, los estudiantes que se incorporen a un nuevo plan de estudios si proceden de otros estudios oficiales que se van a extinguir.

En la transferencia y reconocimiento de créditos, de acuerdo con los artículos 6 y 13 del Real Decreto 1393/2007, en tanto se establezca por la Universidad una normativa específica, se aplicará el actual procedimiento de adaptación y convalidación, así como las reglas que a continuación se indican en aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto citado:

1) Inicio del procedimiento

- a. La solicitud del alumno, acompañada de la documentación acreditativa de las asignaturas superadas.
- b. Informe del Departamento.
- c. Resolución motivada del responsable académico de la titulación que evaluará la adecuación entre las competencias y conocimientos asociados a las materias superadas y los previstos en el plan de estudios, incluidas las materias transversales.

2) Reconocimiento de la formación básica.

Las materias de formación básica de la misma rama del título se reconocerán en todo caso. En el supuesto de que el número de créditos de formación básica superados por el estudiante no fuera el mismo que los créditos de formación básica del plan de estudios al que se accede, el responsable académico de la titulación determinará razonadamente las materias de formación básica que se reconocen, teniendo en cuenta las cursadas por el solicitante.

- 3) La Universidad promoverá medidas que faciliten a sus estudiantes que obtengan plazas en programas de intercambio con otras universidades el reconocimiento de 30 créditos ECTS por cuatrimestre o 60 por curso, si superan en la Universidad de destino un número de créditos similar.

4) La Universidad determinará las actividades deportivas, culturales, de cooperación y otras similares que serán objeto de reconocimiento en los estudios de grado.

Transferencia de créditos:

Los créditos cursados en enseñanzas que no hayan conducido a la obtención de un título oficial se transferirán al expediente académico del alumno, que deberá solicitarlo adjuntando el correspondiente certificado académico, así como acreditar que no ha finalizado los estudios cuya transferencia solicita.

3.- Fechas de interés (etapas):

Las solicitudes de transferencia de créditos habrán de realizarse con anterioridad a la matrícula.

4.- Responsables:

La Comisión de Titulación efectúa informe que eleva a la Junta de Centro.

El Consejo de Gobierno, visto el informe de la Comisión y Junta de Centro, dando cumplimiento al art. 28.3 del Real Decreto 1393/2007, suspende la impartición del título y dicta medidas para asegurar la continuidad de los estudios de los alumnos afectados.

5.- Normativa:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Estatutos y Normativas específicas de la universidad.
- Plan de estudios del programa formativo.
- Resolución del Consejo de Gobierno de suspensión del título.
- Guía para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas del Consejo de Gobierno sobre resolución de suspensión y garantías	D.1.2.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Guía para el seguimiento de la adecuación de l programa formativo	D.1.2.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Informes de Comités Externos y Agencias de Calidad	D.1.2.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Vicerrectorado de Grado o Postgrado

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Nº resoluciones de transferencia a solicitudes de alumnos en proceso de suspensión de un título..

Nº resoluciones de recursos a solicitudes de alumnos en proceso de suspensión de un título..

Nº resoluciones de concesiones a solicitudes de alumnos en proceso de suspensión de un título..

Nº resoluciones de denegaciones a solicitudes de alumnos en proceso de suspensión de un título..

Plazos de respuesta a solicitudes de alumnos en proceso de suspensión de un título.

Todos ellos con periodicidad anual.

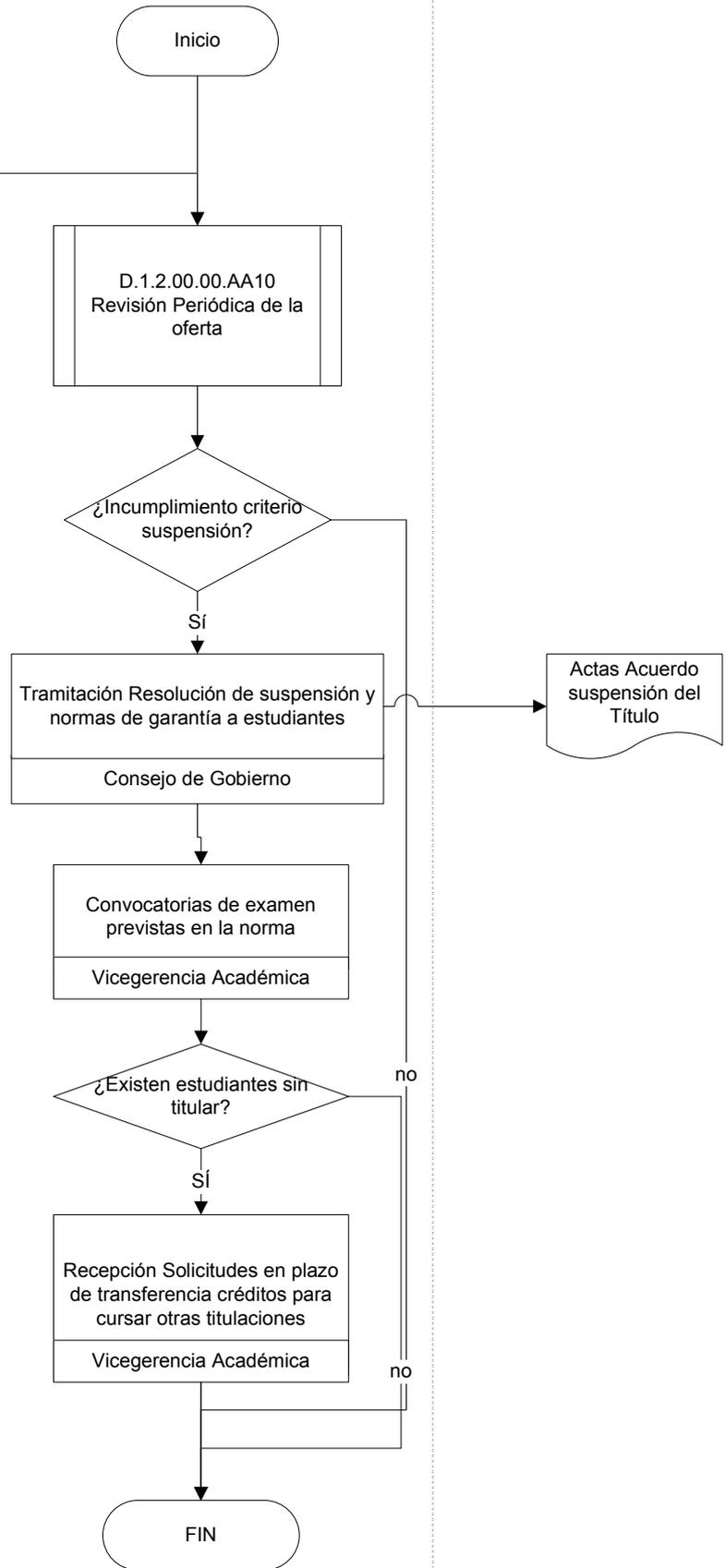
D.1.2.01.00.AA10 SUSPENSIÓN DE UN TÍTULO

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida

Datos Informe revisión a los 2 años de implantación de nuevas titulaciones, por Comité Externo: Objetivos de Mejora propuestos



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.1.3.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA ADECUACIÓN DE LA OFERTA

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Disponibilidad (en el marco de un Sistema de información para la dirección) de información y estadísticas fiables y puntuales para procesos continuos de revisión periódica de la oferta, evaluación externa para la mejora, acreditación y/o certificación: evaluación y reconocimiento de la actividad docente del PDI, evaluación institucional de titulaciones oficiales, evaluación institucional de servicios, acreditación de titulaciones, doctorados de calidad, certificaciones de calidad, en general, etc.

ALCANCE

Información sobre los indicadores de todos los procesos: Estratégicos de Gobierno, Claves de docencia y de Apoyo contenidos en el Catálogo de procesos del SGIC-UC3M. Se trata de un proceso continuo de confección y mejora de informes referidos a los indicadores correspondientes, necesarios para cada acreditación, evaluación, certificación, etc.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones).
Personal Académico	
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Intervienen en la incorporación de mejoras y actualizaciones del SGIC.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Asumen el impulso y mejora continua, consecuencia de las propuestas de mejora, y del análisis realizado y, posteriormente, el impulso de su implementación.
Empresas y egresados	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. En algún caso, están representados en las Comisiones Académicas de Titulación.
Administraciones públicas	Informes de evaluación de diseños del SGIC: Sugerencias o modificaciones estimadas para mejora de indicadores, así como informes correspondientes a acreditaciones, certificaciones, etc. Normas de homologación de indicadores comparables, etc.

DESARROLLO

A partir de la Manual del SGIC-UC3M y del Catálogo de procesos del SGIC-UC3M (últimas revisiones actualizadas y aprobadas en Consejo de Gobierno), así como de los distintos protocolos de evaluación, acreditación o certificación que se utilicen:

- Se define la información necesaria para el análisis de la adecuación de la oferta en los Centros.
- Se define el formato de informes, datos y gráficos.
- Se comprueba su fiabilidad.
- Se difunde y autoriza la explotación desde los perfiles que se hayan determinado.
- Se evalúa y mejora.

Si los Centros realizasen solicitudes de cambios, estas se analizará y se determinará cuáles se estiman adecuadas. Los cambios considerados que se refieran solo a formato, se incluirán en el Sistema de información para la dirección y aquellos que se refieran a mejoras en definición de indicadores y otros cambios de fondo, se incorporarán a las actualizaciones del SGIC que se presenten a aprobación del Consejo de Gobierno.

3.- Fechas de interés (etapas):

Proceso continuo (comprobación mensual).

4.- Responsables:

Comité de Calidad, Vicerrector de Calidad, Unidad de Calidad.

5.- Normativa:

Informe de ENQA sobre Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior que establece en el punto 1.6 sobre sistemas de información, el criterio de que las instituciones deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades.

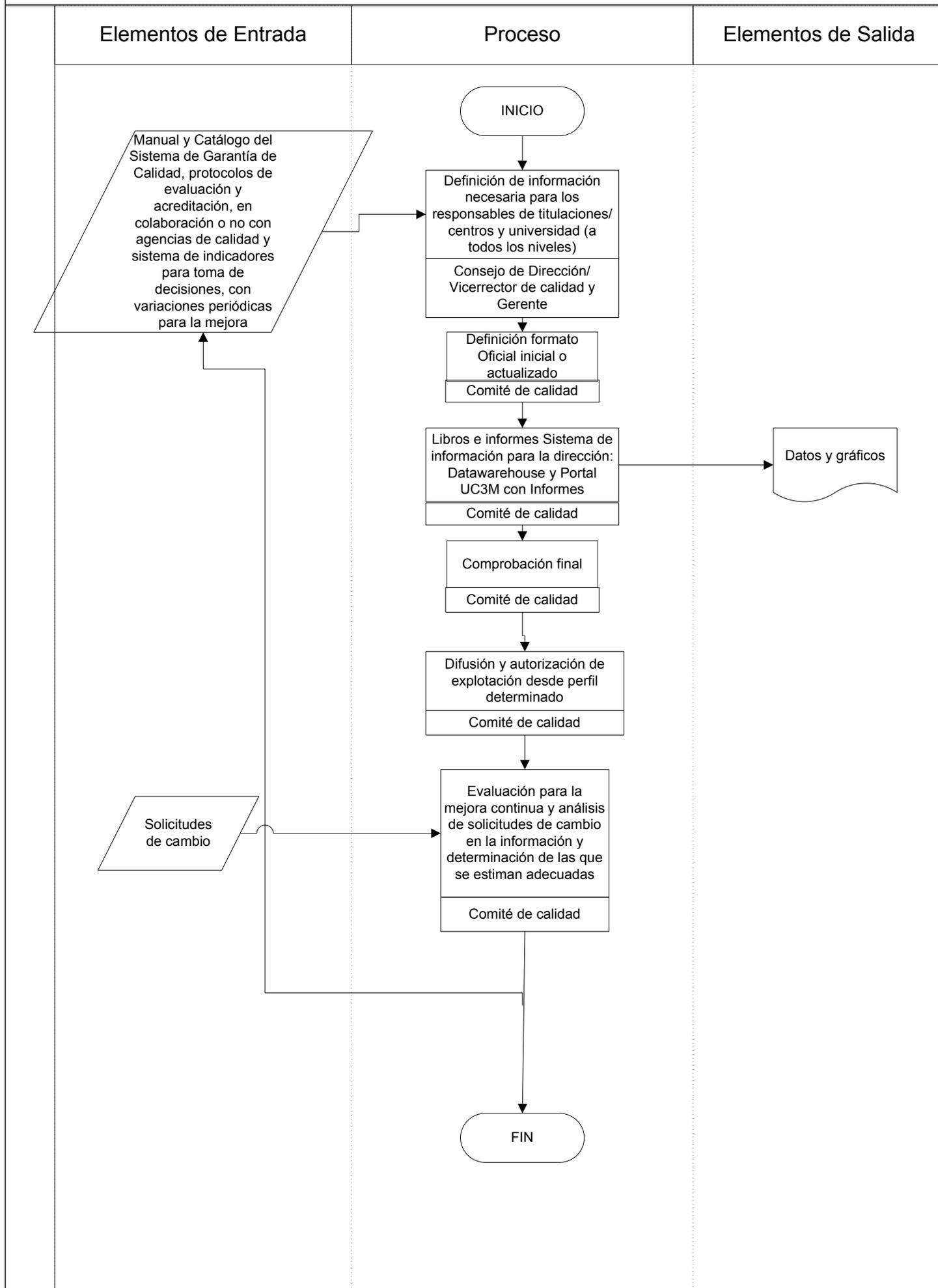
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Sistema de información para la dirección: Datawarehouse y Portal UC3M con Informes, autorizaciones y perfiles.	D.1.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de l Comité de Calidad
Solicitudes de cambio en informes del Sistema de información para la dirección.	D.1.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Actas del Comité de Calidad de terminando cambios posibles a tramitar	D.1.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Fiabilidad y validez de los datos: Ausencia errores en selección de datos para los informes.
Nº cambios anuales en formato de informes-datos.
Nº cambios anuales en definición de datos para informes.
Todos ellos con periodicidad anual.

D.1.3.00.00.AA10 RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA ADECUACIÓN DE LA OFERTA



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
G.1.4.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

RENDICIÓN CUENTAS A GRUPOS INTERÉS SOBRE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

2.- Descripción o definición del proceso y alcance:

OBJETO

Presentar cómo se garantiza, se miden y analizan los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como si existen y cómo se gestionan los mecanismos de toma de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en la Universidad Carlos III de Madrid.

ALCANCE

Afecta a todas las Titulaciones Oficiales impartidas en la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, etc.). Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado. Los estudiantes son también encuestados sobre sus prácticas en empresas y movilidad.
Personal Académico	
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Asumen la responsabilidad de rendir cuenta de los resultados e informar de los mismos en (incluyendo sesión informativa anual al Consejo Social). Anualmente elaboran la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas y egresados	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.
Administraciones públicas	Periódicamente se le rinden cuentas y se les remiten datos estadísticos de evolución de indicadores.

DESARROLLO

El Comité de Calidad de la Universidad propone qué instrumentos se utilizarán para la medición de resultados y quién será el responsable de medirlos, analizarlos y poner los datos e indicadores a disposición de los Centros. También se establecen los elementos comunes a todos los centros que deben estar incluidos en las memorias anuales de revisión de resultados.

El Comité de Calidad será responsable de dotar a los centros de un conjunto de indicadores estandarizados que les permiten evaluar, de una manera fiable y comprensible, algunos de los aspectos del funcionamiento académico de los alumnos.

Resultados que habrán de ser objeto de medición y análisis:

- 1.-Resultados de la adecuación de la oferta.
- 2.- Resultados del cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes (resultados académicos).
 - Tasa de graduación.
 - Tasa de abandono.
 - Tasa de eficiencia.
 - Créditos prácticas externas.
 - Créditos movilidad.
 - Tasas relacionadas con criterios de extinción.
- 3.-Resultados de inserción laboral (Servicio de Orientación Profesional de la Fundación Universidad Carlos III (SOPP).
- 4.-Resultados de satisfacción grupos de interés.
- 5.- Datos de contexto:
 - Mercado laboral (resultados de encuesta a empresas).
 - Centros y titulaciones de referencia.
- 6.- Diagnóstico de necesidades de grupos de interés relativos a la calidad de las enseñanzas (consulta a grupos de interés, como encuentros sectoriales con empresas, colegios profesionales, encuestas a empresas, etc.) .
- 7.- Medición y análisis de la adecuación de los Recursos Humanos y Materiales.
- 8.- Propuestas de Mejora.

Seguimiento y medición

Una vez al año se debe rendir cuentas sobre los resultados relacionados con el centro/titulación.

El Centro, a través del Responsable de Calidad, debe realizar una memoria anual (a partir de las Memorias de cada titulación elaboradas anualmente, previa reflexión semestral en la Comisión de cada titulación), donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos en ese año, así como una propuesta de mejoras. Esta Memoria Académica de Centro, deberá ser presentada en la Junta de Centro y remitida al Comité de Calidad que será el responsable de presentar y verificar las memorias de análisis de resultados y de elaborar el Plan de Mejoras.

Finalmente los Vicerrectores de Grado o Postgrado presentan en el Consejo de Gobierno la Memoria Académica.

Paralelamente, la Vicerrectora de Calidad presenta en el Consejo de Gobierno el Plan de Mejoras (anual).

3.- Fechas de interés (etapas):

Final primer cuatrimestre y final curso académico (reflexión semestral).
Octubre-Diciembre: Memorias y planes de mejora.

4.- Responsables:

El Consejo de Gobierno aprueba la Memoria Académica de la Universidad, Plan de Mejoras y Memoria del SGIC-UC3M.

El Comité de Calidad de la Universidad será el responsable de presentar y verificar las memorias de análisis de resultados y planes de mejoras.

El Vicerrector de Calidad será responsable de elevar el Plan de Mejoras anual a aprobación del Consejo de Gobierno.

El Responsable de Centro (con el asesoramiento del Responsable de Calidad), elabora la Memoria Académica de Centro y Propuesta de Mejoras.

Las Comisiones de Titulación y Responsable de Titulación, elaboran la Memoria Académica de Titulación.

5.- Normativa:

- Ley de Ordenación Universitaria y su desarrollo.
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Política de calidad.
- Sistema interno de evaluación de la calidad de la universidad.
- Ley de protección de datos.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

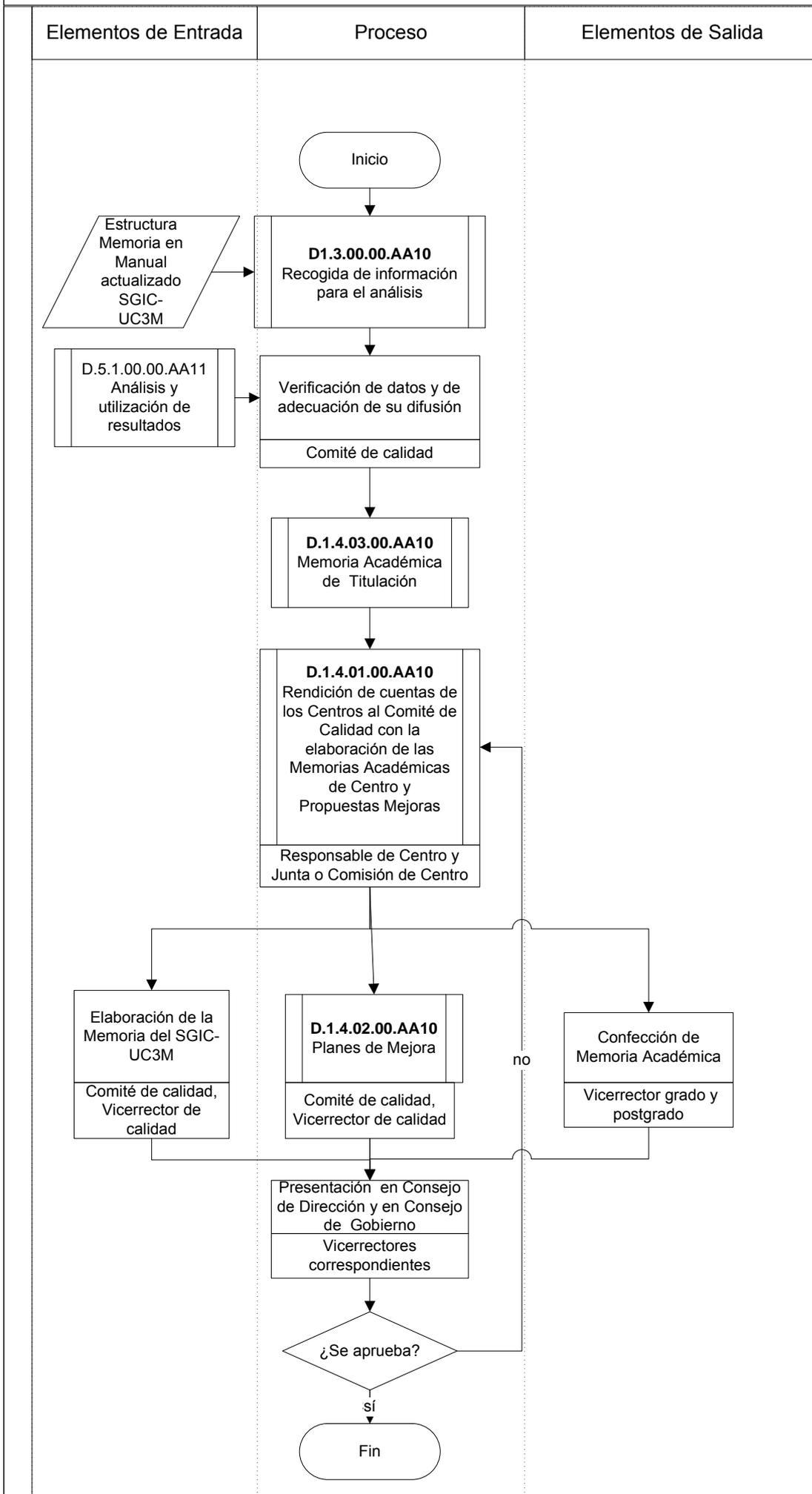
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Manual SGIC-UC3M: Estructura para la confección de la Memoria Académica	G.1.4.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M	G.1.4.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Actas de sesiones del Comité de Calidad relativas a la Memoria Académica y propuestas de mejora	G.1.4.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Actas de sesiones de las Comisiones de Titulación relativas a la Memoria académica y propuestas de mejora	G.1.4.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de Centro

Actas de sesiones de la Junta de Centro relativas a la Memoria Académica y propuestas de mejora	G.1.4.00.00.AA10	Papel informático/ 6 años o	Secretaría de Centro
Actas de sesiones de Consejo de Gobierno relativas a Memoria Académica, Memoria SGIC y propuestas de mejora	G.1.4.00.00.AA10	Papel informático/ 6 años o	Secretaría General

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Los reflejados en el documento de “Estructura de la Memoria Académica”.
 N° sesiones de reflexión semestral de las Comisiones Académicas realizadas/N° Comisiones.
 Todos ellos con periodicidad anual.

G.1.4.00.00.AA10 RENDICIÓN CUENTAS A GRUPOS INTERÉS SOBRE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.1.4.01.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

RENDICIÓN CUENTAS DE LOS CENTROS AL COMITÉ DE CALIDAD, SOBRE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

2.- Descripción o definición del proceso y alcance:

OBJETO

Presentar cómo se garantiza que se miden y analizan los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como si existen y cómo se gestionan los mecanismos de toma de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en la Universidad Carlos III de Madrid.

ALCANCE

Afecta a las titulaciones oficiales impartidas en la Universidad Carlos III de Madrid..

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación y Consejo de Departamento. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, etc.). Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado. Los estudiantes son también encuestados sobre sus prácticas en empresas y movilidad.
Personal Académico	
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación y Consejo de Departamento.
Equipo de Dirección del Centro	Asume la responsabilidad de rendir cuenta de los resultados e informar de los mismos. Anualmente se elabora la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas que, tras su aprobación, se publica junto a las propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas, egresados y sociedad en general	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro. Acceden todos a la información pública en la web y pueden presentar opiniones, sugerencias a través de la web.
Administraciones públicas	Metodología y aprobación diseño SGIC, Acreditación de títulos a realizar cada seis años por la ANECA u otra agencia.

DESARROLLO

El Responsable de Calidad del Centro analiza la información facilitada por el Comité de Calidad elaborando un informe en el que se contemplan todos los aspectos de interés que afectan a los objetivos anuales de calidad definidos el año anterior y, en caso de detectar desviaciones, tras analizar la causa de las mismas, propondrá la realización de acciones correctivas para facilitar su consecución. Es decir, que el Centro, a través del Responsable de Calidad, debe realizar una memoria anual (a partir de las Memorias de cada titulación elaboradas anualmente, previa reflexión semestral en la Comisión de cada titulación), donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos en ese año, así como una propuesta de mejoras. Esta Memoria

Académica de Centro, deberá ser presentada en la Junta de Centro y remitida al Comité de Calidad que será el responsable de presentar y verificar las memorias de análisis de resultados y de elaborar una propuesta para el Plan de Mejoras.

3.- Fechas de interés (etapas):

Final primer cuatrimestre y final curso académico (reflexión semestral).
 Octubre-Diciembre: Memorias y planes de mejora.

4.- Responsables:

Responsable de Calidad del Centro elabora Memoria Académica de Centro y Propuesta de Mejoras.

Comisiones de Titulación y Responsable de Titulación, elaboran Memoria Académica.

5.- Normativa:

- Ley de Ordenación Universitaria y su desarrollo.
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Política de calidad.
- Sistema interno de evaluación de la calidad de la universidad.
- Ley de protección de datos.

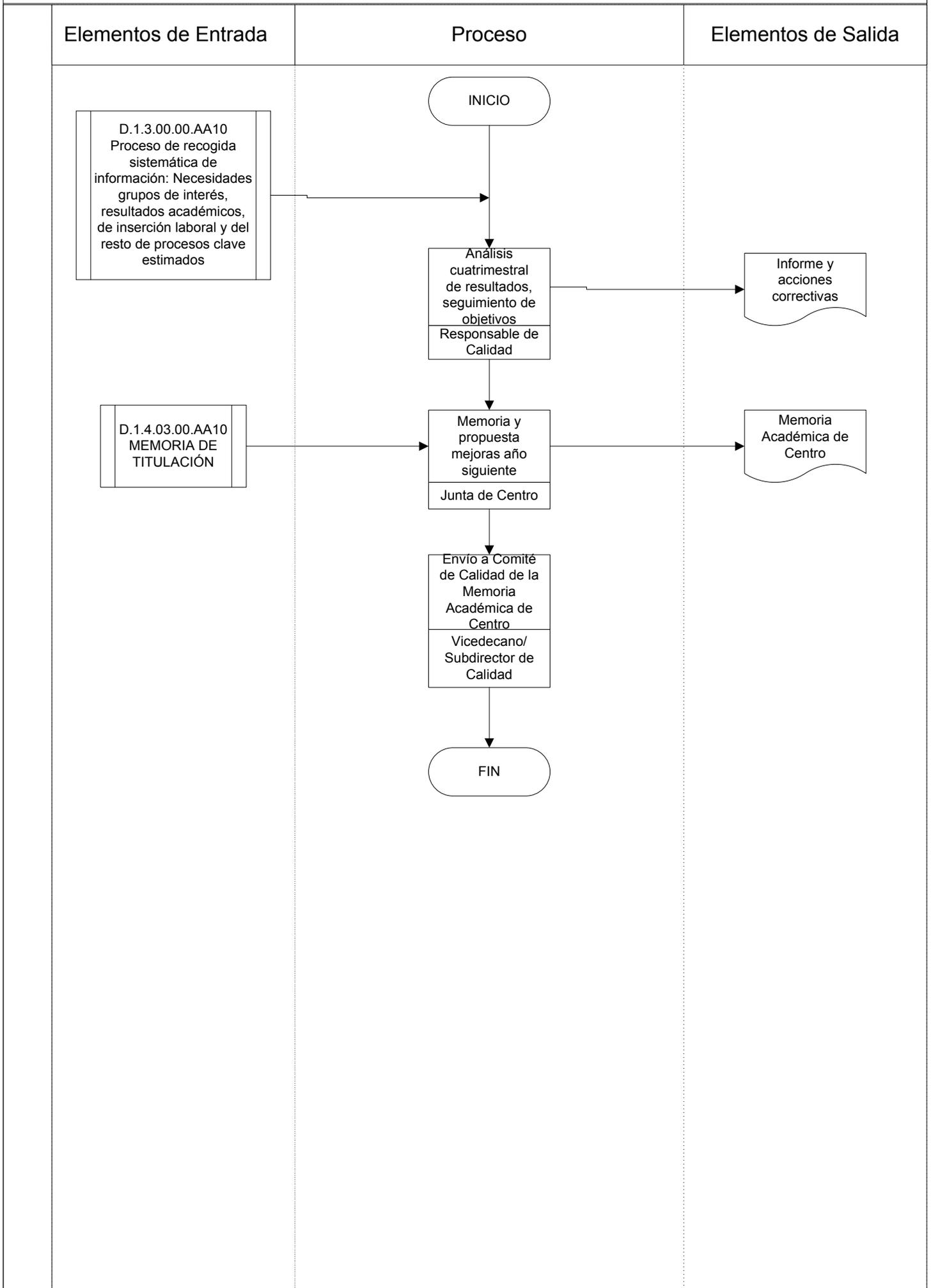
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Manual SGIC-UC3M: Estructura para la confección de la Memoria Académica	D.1.4.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M	D.1.4.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Actas sesiones de las Comisiones de Titulación relativas a la Memoria académica y propuestas de mejora	D.1.4.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de Centro
Actas sesiones de la Junta de Centro relativas a la Memoria Académica y propuestas de mejora	D.1.4.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de Centro

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Los reflejados en el documento de "Estructura de la Memoria Académica".
 Nº sesiones de reflexión semestral de las Comisiones Académicas/ Nº. de Comisiones Académicas.
 Todos ellos con periodicidad anual.

D.1.4.01.00.AA10 RENDICIÓN DE CUENTAS DE LOS CENTROS AL COMITÉ DE CALIDAD



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.1.4.02.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

PLANES DE MEJORA

2.- Descripción o definición del proceso y alcance:

OBJETO

Presentar cómo se garantiza que el análisis de los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, se utiliza para tomar decisiones dirigidas a la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

ALCANCE

Este procedimiento afecta a las distintas áreas de mejora: Programa formativo, proceso formativo, recursos humanos y recursos materiales y servicios.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones). Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, etc.). Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado. Los estudiantes son también encuestados sobre sus prácticas en empresas y movilidad.
Personal Académico	
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones).
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Anualmente se elabora la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora , consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas, sociedad y egresados	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

DESARROLLO

El Comité de Calidad de la Universidad selecciona, de entre las propuestas remitidas por los Centros, aquellas que tienen viabilidad y prioridad y las clasifica por áreas de mejora, describiendo: Causas que provocan los problemas detectados, objetivos a conseguir, beneficios esperados, recursos necesarios e indicadores de seguimiento.

El Comité de Calidad eleva a aprobación del C. de Gobierno el Plan de Mejoras anual, que incluye las descripciones anteriormente indicadas para cada Área (Programa Formativo, Proceso Formativo, Recursos Humanos, Recursos Materiales) y además fija responsable de impulso, despliegue y seguimiento para cada una de ellas.

Cada responsable del impulso, despliegue y seguimiento, acuerda con cada Centro-Titulación, Departamento o Unidad el despliegue del Plan de Mejoras y su seguimiento: Tareas, responsable de tarea, tiempos (inicio-final).

SEGUIMIENTO

Una vez al año se debe rendir cuentas sobre los resultados relacionados con el centro/título. El centro, a través de su Responsable de Calidad, debe elaborar una memoria y una propuesta de mejoras anuales donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos en ese año (previamente los Responsables de Titulación habrán de realizar una reflexión semestral, con el asesoramiento de la Comisión de Titulación correspondiente).

La Comisión Académica del programa formativo se encargará de revisar y verificar si las acciones previstas para orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de sus estudios –tutorías, orientación y apoyo- y sobre su proceso de inserción laboral, son adecuadas. La titulación deberá conocer y analizar anualmente los datos relativos a las acciones programadas y realizadas, el número de estudiantes que se han beneficiado y el nivel de satisfacción de estos.

Consultará con los agentes sociales y otros agentes implicados y analizará al final de cada curso académico, como mínimo, los siguientes indicadores:

- a) Tasa de graduación.
- b) Tasa de abandono.
- c) Tasa de eficiencia.
- d) Tasa de éxito.
- e) Duración media de los estudios.
- f) Resultados de las encuestas de opinión de los estudiantes.
- g) Resultados de las encuestas de opinión de los profesores.

En el caso de que no se cumplieran los objetivos de aprendizaje previstos, la Comisión Académica de la titulación deberá elaborar un plan de mejora que solucione los problemas detectados.

El plan de mejora, en el supuesto de que sea necesario, deberá ser validado por el Vicedecano de Calidad del Centro y aprobado por Junta de Facultad o Escuela. Los Planes de mejora serán remitidos por el Centro, junto a la Memoria Académica Anual, al Comité de Calidad que tras realizar un estudio de la viabilidad de las propuestas de mejora y su priorización, realizará una selección por áreas de mejora, describiendo: Causas que provocan el problema, objetivos a conseguir, beneficios esperados, recursos necesarios e indicador seguimiento e impulsará:

- Su incorporación como compromisos prioritarios de mejora dentro de los **Programas Concertados por la Universidad con los Departamentos** (dentro de los compromisos de Departamentos afectados por las medidas de mejora). Se realiza un acuerdo con el Departamento para el despliegue del Plan Mejoras y, en su caso, incorporaciones prioritarias a Protocolo-Concertado. Para el seguimiento se fijan tareas, responsable de tarea, tiempos (inicio-final).
- El despliegue del Plan de Mejoras mediante acuerdo con el Centro-Titulación y su seguimiento: Tareas, responsable de tarea, tiempos (inicio-final).
- El despliegue del Plan de Mejoras mediante acuerdo con la correspondiente Unidad y su seguimiento: Tareas, responsable de tarea, tiempos (inicio-final).

Asimismo el C. de Calidad revisará el análisis y seguimiento de la implantación (informado previamente en Memoria Académica de Centro).

El Plan de Mejoras por Área: Programa Formativo, Proceso Formativo, Recursos Humanos, Recursos Materiales (incluyendo responsable de impulso, despliegue y seguimiento), servirá asimismo, para la definición y revisión anual de la Política y Objetivos de Calidad.

3.- Fechas de interés (etapas):

Final primer cuatrimestre y final curso académico (reflexión semestral).
Octubre-Diciembre: Memorias y planes de mejora.

4.- Responsables:

Responsable de Calidad del Centro: Elabora Propuesta de Mejoras.

Junta de Centro: Aprueba Propuesta de Mejoras.

Comité de Calidad de la Universidad: Elabora Plan de Mejoras que debe aprobar el Consejo de Gobierno.

5.- Normativa:

- Ley de Ordenación Universitaria y su desarrollo.
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Política de calidad.
- Sistema interno de evaluación de la calidad de la universidad.
- Ley de protección de datos.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas del Consejo de Gobierno en las que figuren documentos de aprobación de planes de mejora anuales.	D.1.4.02.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Actas de Junta de Centro en las que figuren documentos de propuesta de Planes de mejora.	D.1.4.02.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Centro
Actas del Comité de Calidad referentes al Plan de Mejoras anual	D.1.4.02.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

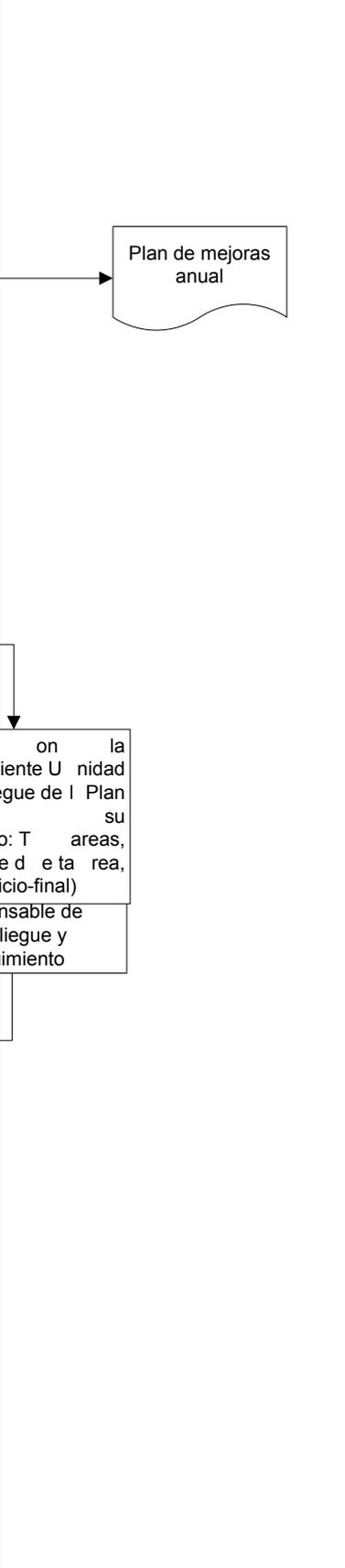
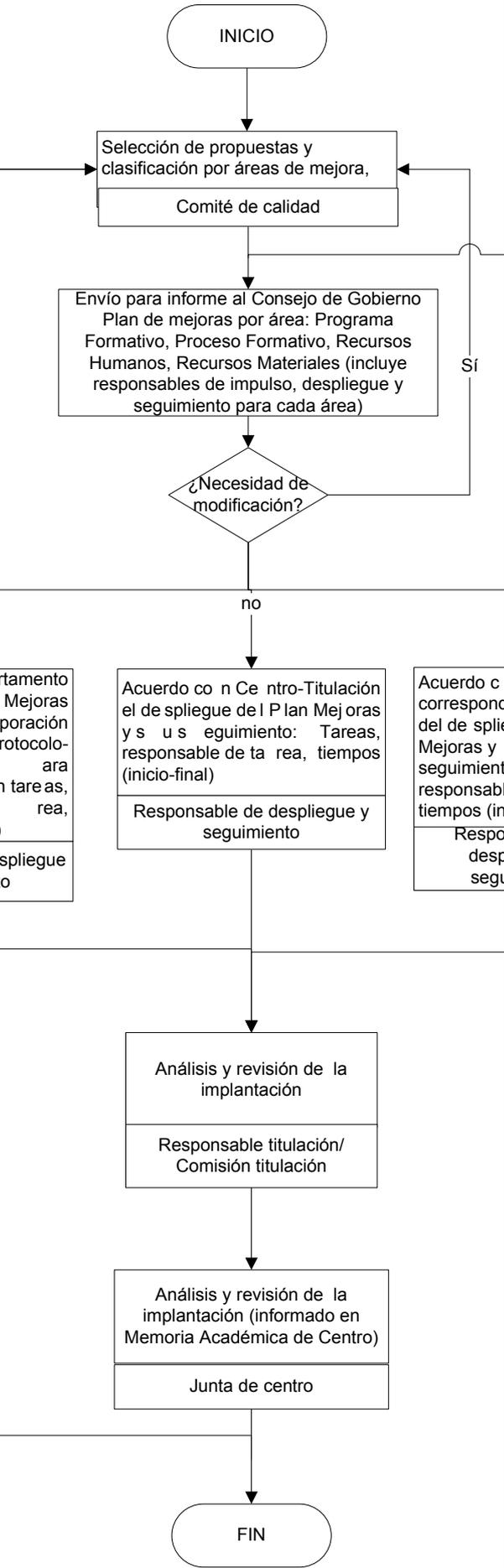
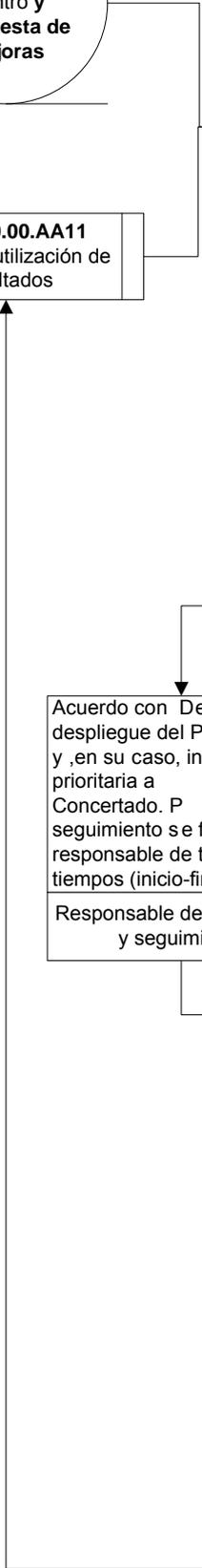
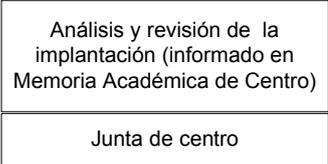
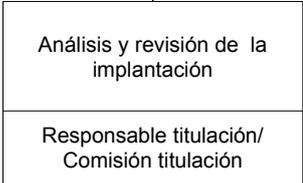
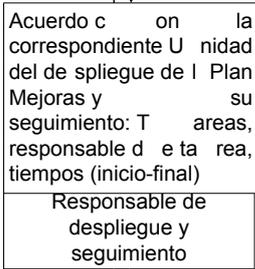
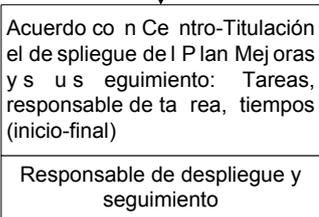
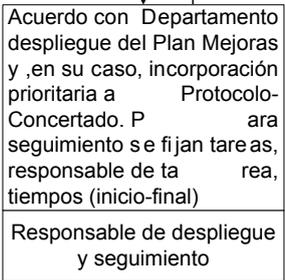
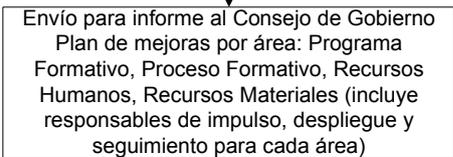
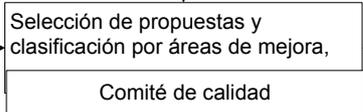
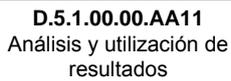
Los reflejados en el documento "Plan de Mejoras" del correspondiente año (periodicidad anual).

D.1.4.02.00.AA10 PLANES DE MEJORA

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.1.4.03.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

MEMORIA DE TITULACIÓN

2.- Descripción o definición del proceso y alcance:

OBJETO

Dar publicidad al desarrollo y resultados del plan de estudios, su revisión y mejora.
 Comprobar que los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes se corresponden con los objetivos y el diseño del programa formativo.
 Comprobar que se cumplen los estándares establecidos para los indicadores cuantitativos (tasas de graduación, abandono y eficiencia) y cualitativos (encuestas de satisfacción e inserción laboral).

ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca la vida académica del alumnado, sirviendo de base a la revisión del programa formativo (tanto de grado como de máster), sus objetivos, la planificación y el desarrollo de la enseñanza, así como la asignación de recursos humanos y materiales del programa.
 La revisión de los resultados del programa formativo se llevará a cabo, semestralmente. La memoria Académica recogerá los principales resultados anuales.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación y Consejo de Departamento. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, e tc.). Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado. Los estudiantes son también encuestados sobre sus prácticas en empresas y movilidad..
Personal Académico	
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Asumen la responsabilidad de rendir cuenta de los resultados e informar de los mismos en (incluyendo sesión informativa anual al Consejo Social). Anualmente elaboran la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas, egresados Sociedad	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

DESARROLLO

Pasos del proceso:

1. Previamente a la elaboración de la memoria, a petición del Director de Titulación, los responsables (coordinadores) de las asignaturas que componen el título, remitirán un pequeño informe a la Comisión Académica en el que se tratarán los siguientes puntos:
 - Resultados académicos obtenidos y el grado en el que se han conseguido los objetivos marcados inicialmente.
 - Un análisis sobre la adecuación de los recursos materiales.
 - Informe y análisis sobre las actividades de coordinación y las propuestas en relación con la misma (relación y descripción de las reuniones de coordinación de la enseñanza, según la planificación prevista para el desarrollo del Plan de estudios)
 - Nº de quejas o reclamaciones/Nº de estudiantes
 - Procedimiento de ajuste entre la metodología de enseñanza aprendizaje y el procedimiento de evaluación
 - Cumplimiento del programa de las materias
 - Un análisis crítico sobre la actividad académica en la que se incluirán puntos fuertes y áreas y propuestas de mejora que se proponen abordar para el próximo curso.
2. La Comisión Académica de la Titulación se encargará de revisar y verificar si las acciones previstas para orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de sus estudios –tutorías, orientación y apoyo- y sobre su proceso de inserción laboral, son adecuadas. Consultará con los agentes sociales y otros agentes, deberá conocer y analizar anualmente los datos relativos a las acciones programadas y realizadas, el número de estudiantes que se han beneficiado y el nivel de satisfacción de estos con el programa formativo. Llevará a cabo el análisis de indicadores y datos recopilados durante el desarrollo de la actividad académica, en relación con el cumplimiento de los objetivos del programa, elaborando una memoria que contendrá una descripción lo más detallada posible de la situación actual y una propuesta de mejoras. El análisis habrá de contener como mínimo los siguientes indicadores:

ELEMENTOS COMUNES A LAS MEMORIAS ANUALES DE REVISIÓN DE RESULTADOS

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

Inicialmente, la información objetiva cuyo análisis crítico constituirá la Memoria Académica de Titulación, incluirá como mínimo los datos e indicadores que se resaltan (sombreados) en la relación que figura a continuación, fijándose, para el resto de datos e indicadores reseñados, el compromiso de revisar anualmente su posible implantación y ampliación.

A continuación se describe la estructura de la Memoria de Titulación definida en el Grupo de Trabajo de diseño del SGIC-UC3M en la Universidad, con los indicadores mínimos a contemplar en ella, aprobados en Consejo de Gobierno el 7 de febrero de 2008.

Contenido Mínimo de la Memoria Académica de Titulación	
Aprobación: Consejo de Gobierno	
Apartados	Indicadores de calidad
Adecuación de la oferta	Nº de matriculados de nuevo ingreso partido entre el nº de plazas ofertadas
Cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes	TASA DE GRADUACIÓN : % alumnos que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto ó un año más (en EPS calculamos 2 años por el PFC) en relación con la cohorte de entrada.
	TASA DE ABANDONO : relación entre el número de alumnos de una cohorte de entrada que debieron obtener el título en su año y que no se han matriculado en dos años.
	TASA DE EFICIENCIA : % nº de créditos en los que debieron matricularse en toda la titulación los alumnos graduados, en un determinado año académico, y el nº de créditos que realmente se han matriculado.
Satisfacción de los grupos de interés	Media de satisfacción en la titulación según las encuestas docentes a los alumnos
Recursos Humanos	% de sexenios relativos de los profesores que imparten docencia
	% de créditos impartidos por doctores
Anexo - Propuestas de Mejora de los procesos de aprendizaje	Seguimiento de las asignaturas con un mayor índice de suspensos en la Titulación sobre matriculados, teniendo en cuenta el % presentados, en 3 años consecutivos

En el caso de que no se cumplieran los objetivos de aprendizaje previstos, la Comisión Académica de la titulación deberá elaborar un plan de mejora que solucione los problemas detectados.

3.- Fechas de interés (etapas):

Noviembre-diciembre

4.- Responsables:

La Comisión de Titulación hace el seguimiento, analiza, revisa, evalúa la calidad de la titulación, y necesidades de mejora y aprueba la Memoria Académica de Titulación. El Responsable de Titulación, es responsable de elaborar la Memoria Académica y propuesta de Planes de Mejora y su envío a la Junta de Centro.

5.- Normativa:

- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.

- Reglamentos de Régimen Interno de las Facultades y Escuelas o Centros de Postgrado.
- Directrices generales para la elaboración de programas formativos de la Universidad.
- Normativa de permanencia de la Universidad.
- Normativa de compensación de la Universidad.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M	D.1.4.03.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Actas de las Comisiones de Titulación	D.1.4.03.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría Centro

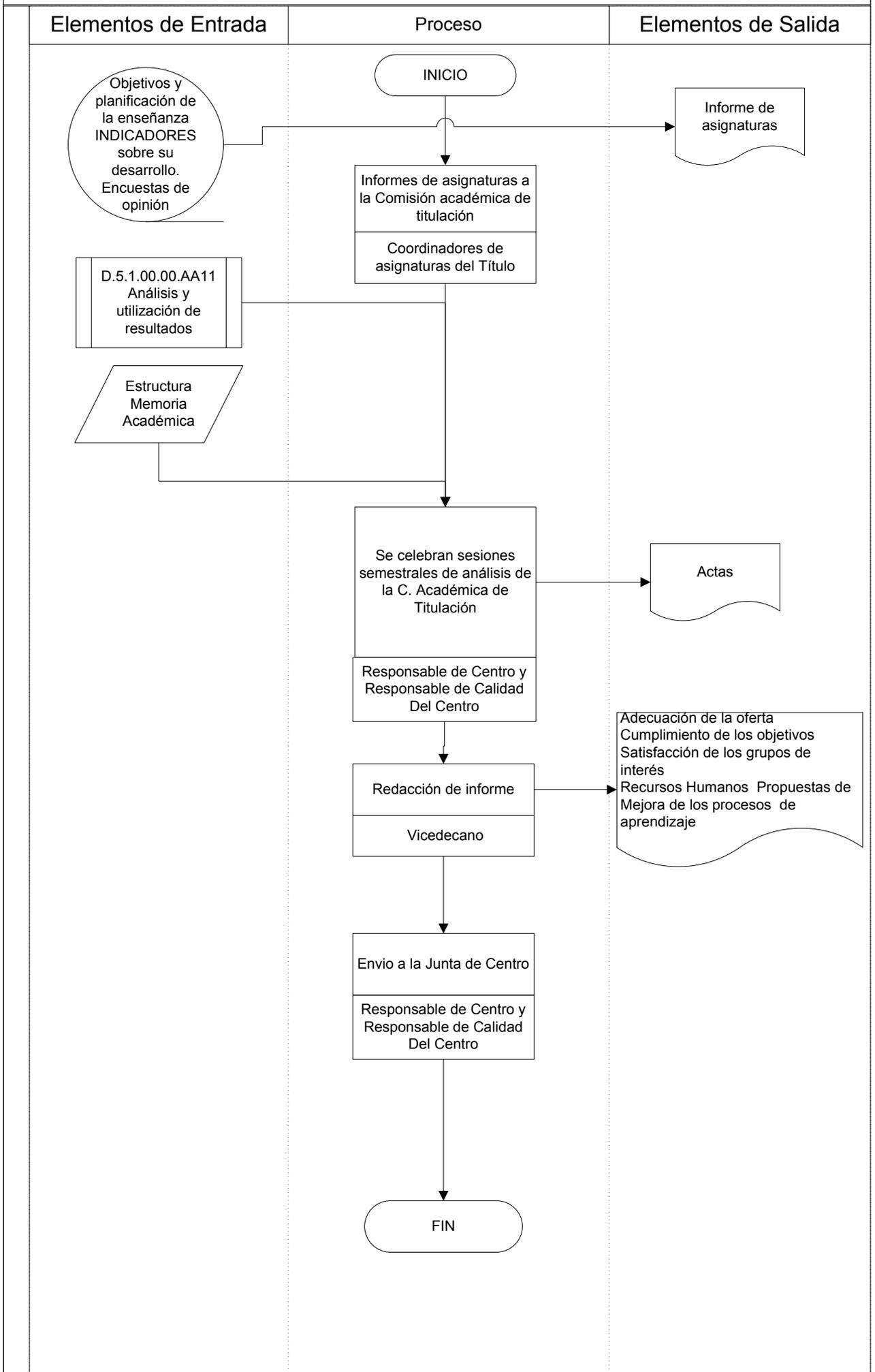
7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Nº de Memorias de Titulaciones de Grado elaboradas sobre posibles.

Nº de Memorias de Titulaciones de Postgrado elaboradas sobre posibles.

Todos ellos con periodicidad anual.

D.1.4.03.00.AA10 MEMORIA DE TITULACIÓN



Directriz 2 ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

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

Procesos Principales	Subprocesos
D.2.1 Difusión de programas y criterios de admisión	D.2.1.01 Información sobre admisión y titulaciones (contenidos)
	D.2.1.02 Acciones de Promoción (Ferias), Medios de Comunicación, etc.
D.2.2 Incorporación de nuevos estudiantes	D.2.2.01 Admisión
	D.2.2.02 Acogida, orientación, información nuevo ingreso
	D.2.2.03 Matriculación
	D.2.2.04 Gestión de Becas MEC y Conexiones con matrículas y expedientes
	D.2.2.05 Gestión de expedientes
D.2.3 Planificación del aprendizaje	D.2.3.01 Planificación y coordinación de actividades de aprendizaje- Guías Docentes y Cronogramas.
	D.2.3.02 Planificación de la orientación profesional
	D.2.3.03 Planificación de las prácticas externas
	D.2.3.04 Planificación de la Movilidad
D.2.4 Desarrollo del aprendizaje	D.2.4.01 Seguimiento por cuatrimestre de la coordinación y carga de trabajo del alumno
	D.2.4.02 Orientación profesional
	D.2.4.03 Prácticas externas
	D.2.4.04 Movilidad
	D.2.4.05 Orientación Personal
	D.2.4.06 Becas de colaboración e información sobre otras becas
D.2.5 Resultados del aprendizaje	D.2.5.01 Realización de pruebas de evaluación y revisión de exámenes
	D.2.5.02 Reconocimiento y transferencia de créditos
	D.2.5.03 Elaboración, presentación y defensa de tesis doctorales
	D.2.5.04 Evaluación de la docencia: Encuestas
	D.2.5.05 Gestión y expedición de Títulos
A.2.6 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	A.2.6.01 Defensor/a Universitario
	A.2.6.02 Buzones de las Unidades
	A.2.6.03 Reclamaciones Académicas
	A.2.6.04 Registro
	A.2.6.05 Gestión de sugerencias, quejas, etc. con OPINA

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.1.00.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

DIFUSIÓN DE PROGRAMAS Y CRITERIOS DE ADMISIÓN

2.- Descripción:

Proceso por el que se sistematiza la difusión de la información previa a la matrícula y se realizan acciones de promoción, orientación y captación.

OBJETO:

Relacionar y describir los mecanismos y procedimientos utilizados para informar y difundir a toda la comunidad universitaria y a los alumnos en particular toda la información actualizada relativa a las titulaciones que se imparten en la Universidad, antes de iniciarse el periodo de matrícula, tanto a los alumnos de nuevo ingreso como a los ya matriculados en las distintas titulaciones existentes.

ALCANCE

Este procedimiento abarca la difusión de los criterios y procedimientos de admisión a las titulaciones oficiales.

GRUPOS DE INTERÉS:

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación y rendición de cuentas
Estudiantes, futuros estudiantes, padres y profesores de centros de secundaria.	La información que se genere de este proceso será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos incluyéndola en la página web de la universidad. Los Estudiante potenciales son sus principales receptores, así como sus tutores más cercanos (padres y profesores). A los estudiantes potenciales se les tendrán en cuenta enviando información a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones.	Los estudiantes (antiguos) participan representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.
Profesores y personal de apoyo.	Como miembros de la Universidad y personal que forma y atiende a los estudiantes es obvio que tienen que conocer la información sobre las titulaciones. El Personal de Administración y Servicios también atiende las necesidades de información y trámites relativos a la titulación. La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública. ..	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Participan en la publicitación del título y el Vicerrector/a de Grado y Postgrado analizarán las modificaciones que se planteen desde el Centro. Los cambios tendrán que ser conocidos por los servicios centrales de la universidad, concretamente al Espacio Estudiantes y demás puntos de Información al Estudiante que deberán incluir los cambios de la información que publicitan.	Rinden cuenta de los resultados informando de los mismos.
Empleadores y Egresados.	A los empleadores les interesa conocer sobre todo los objetivos y el perfil de egreso de las titulaciones, para la toma de decisiones de los perfiles de empleados que necesita. Su punto de vista también es muy importante, sobre todo en la elaboración del perfil de egreso y los objetivos de la titulación. La información que se genere de los perfiles también está disponible para los empleadores y a los egresados la información les es de interés ya que depende de esta, lo que se espera de ellos socialmente.	Son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección. Rendición de cuentas: Se informa anualmente mediante una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.

DESARROLLO DEL PROCESO:

Los criterios y procedimientos de admisión de estudiantes deberán difundirse de forma detallada (y comprendiendo el perfil de ingreso y la formación previa requerida que habilita para el acceso al programa), al menos, mediante los siguientes medios:

- a) Página web del programa formativo. La información de esta página deberá estar fuertemente orientada a los futuros estudiantes.
- b) Visitas a Centros de Bachillerato.
- c) Ferias y salones de estudiantes.
- d) Cartas personales.
- e) Guía académica del programa en formato papel.
- f) Jornadas de puertas abiertas y de captación de estudiantes.
- g) Reuniones informativas específicas.
- h) Correo-e para alumnos de la Universidad.
- i) Programa de acogida.

Los Vicerrectorados de Grado y Postgrado programan los contenidos informativos en web y guías que se elaborarán por los Servicios dependientes de dichos Vicerrectorados, quienes contarán con un servicio de información telefónico, presencial y en web para atender a la demanda de mayor información de los estudiantes.

El Vicerrectorado de Estudiantes, elabora el programa de difusión en Centros de Secundaria y a través de la Unidad Espacio-Estudiantes, realiza visitas y otras acciones de promoción.

El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales elabora el programa de difusión a estudiantes internacionales y a través del SERIC difunde contenidos específicos.

El Vicerrectorado de Comunicación ha de programar acciones de difusión y publicidad general y a través del Servicio de Comunicación y Relaciones Institucionales, elaborará resúmenes con impacto para difusión general, campañas de radio, televisión, jornadas de puertas abiertas, otras jornadas de captación de estudiantes y reuniones informativas específicas, etc..

SEGUIMIENTO:

Se efectúa el seguimiento por cada Vicerrector de los datos e indicadores correspondientes a estas acciones, a través de los Responsables de los Servicios que las desarrollan y la propuesta de acciones de mejora, si los resultados no son adecuados.

3.- Fechas de interés (etapas):

Antes del primer cuatrimestre y tras su inicio.

4.- Responsables:

Los Vicerrectores de Comunicación, Grado y Postgrado, así como el de Relaciones Internacionales elaboran los contenidos de difusión.

La difusión se realiza conforme a lo dispuesto en los subprocesos D.2.1.00AA00 y D.2.1.02.00.AAA0 por los responsables que se fijan en los mismos.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica, de 21 de diciembre de Universidades.
- RD 1393/2007 de 29 de Octubre (BOE 30 de octubre de 2007).
- Estatutos de la Universidad.
- Directrices generales para la elaboración de programas formativos de la Universidad.

- Normativa propia de la Universidad.
- Manual de imagen corporativa de la Universidad.

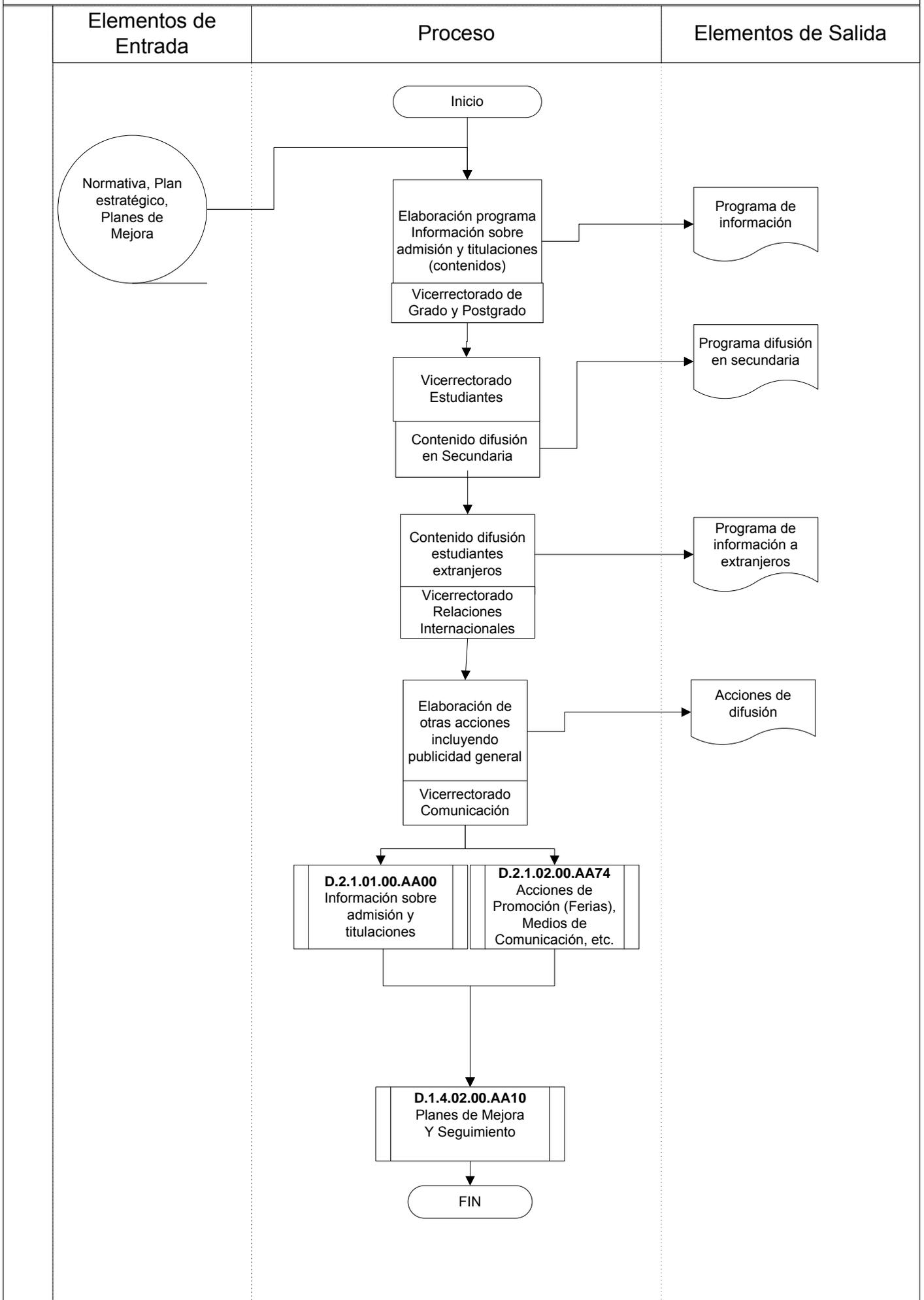
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Programa de contenido de información y seguimiento.	D.2.1.00.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Servicios de Grado o Postgrado.
Programa de difusión en secundaria y seguimiento.	D.2.1.00.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría del Vicerrectorado de Estudiantes y de RRII.
Programa de difusión e información a extranjeros y seguimiento	D.2.1.00.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.
Acciones de difusión y publicidad general y su seguimiento	D.2.1.00.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Vicerrectorado de Comunicación.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Nº de incidencias (quejas, sugerencias, reclamaciones, etc.) enviadas por los nuevos alumnos.
 - La oferta formativa.
 - Los objetivos y la planificación de las titulaciones.
 - Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
 - Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
 - Las posibilidades de movilidad.
 - Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
 - Calidad del PDI.
 - Las becas y ayudas al estudio más importantes.
 - Los procedimientos y sistemas de matrícula.
 - Los reconocimientos de créditos, convalidaciones, adaptaciones, etc.
 - Los servicios que ofrece la Universidad.
 - Estadísticas de datos generales.
 - Calendario escolar detallado.
- Satisfacción con la información recibida: Valor medio.

D.2.1.00.00.AA10 DIFUSIÓN DE PROGRAMAS Y CRITERIOS DE ADMISIÓN DE ESTUDIANTES



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.1.01.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

INFORMACIÓN SOBRE ADMISIÓN Y TITULACIONES

2.- Descripción

OBJETO

Proceso por el que se sistematizan los contenidos de la información previa a la matrícula, garantizando que el perfil de ingreso y procedimiento de admisión se mantienen revisados y actualizados y se garantiza su publicación en un lugar de fácil acceso para el alumno y en la forma en que se estipule en el Plan de difusión de la información: Página web, guías, dípticos, etc.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca la actualización de la información y difusión básica (exceptuando acciones de promoción, ferias, etc.) de los criterios y procedimientos de admisión a las titulaciones oficiales.

GRUPOS DE INTERÉS:

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación y rendición de cuentas
Estudiantes, futuros estudiantes, padres y profesores de centros de secundaria.	La información que se genere de este proceso será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos incluyéndola en la página web de la universidad. Los Estudiante potenciales son sus principales receptores, así como sus tutores más cercanos (padres y profesores). A los estudiantes potenciales se les tendrán en cuenta enviando información a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones.	Los estudiantes (antiguos) participan representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.
Profesores y personal de apoyo.	Como miembros de la Universidad y personal que forma y atiende a los estudiantes es obvio que tienen que conocer la información sobre las titulaciones. El Personal de Administración y Servicios también atiende las necesidades de información y trámites relativos a la titulación. La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública. ..	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Participan en la publicitación del título y el Vicerrector/a de Grado y Postgrado analizarán las modificaciones que se planteen desde el Centro. Los cambios tendrán que ser conocidos por los servicios centrales de la universidad, concretamente al Espacio Estudiantes y demás puntos de Información al Estudiante que deberán incluir los cambios de la información que publicitan.	Rinden cuenta de los resultados informando de ellos mismos.
Empleadores y Egresados.	A los empleadores les interesa conocer sobre todo los objetivos y el perfil de egreso de las titulaciones, para la toma de decisiones de los perfiles de empleados que necesita. Su punto de vista también es muy importante, sobre todo en la elaboración del perfil de egreso y los objetivos de la titulación. La información que se genere de los perfiles también está disponible para los empleadores y a los egresados la información les es de interés ya que depende de esta, lo que se espera de ellos socialmente.	Son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección. Rendición de cuentas: Se informa anualmente mediante una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Sociedad		Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública en la web.

DESARROLLO DEL PROCESO

Las actividades que se llevan a cabo para actualizar y tener publicada la información sobre la normativa y criterios de admisión y perfiles de ingreso, son las siguientes:

Se parte de l proceso D.2.1.00.00.AA00, mediante el que los Vicerrectorados de Grado y Postgrado establecen el perfil de los estudiantes de nuevo ingreso a partir de los criterios definidos en la memoria de implantación del título, propuestas de mejora aprobadas en revisiones periódicas y normas académicas vigentes y programan los contenidos informativos en web y guías.

Los Servicios de Grado y Postgrado, actualizan los contenidos informativos sobre criterios y normativa en web y guías así como en los soportes documentales, procedimientos y protocolos de los servicios de información telefónica y presencial para atender a la demanda de información de los estudiantes.

SEGUIMIENTO:

Los Servicios de Grado y Postgrado hacen un seguimiento de las incidencias que se produzcan con especial control de:

Quejas de falta de actualización informativa producidas.

Quejas de ausencia de información producidas (por temas) concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

3.- Fechas de interés (etapas):

Antes del primer cuatrimestre y tras su inicio.

4.- Responsables:

Vicerrectorado Grado, de Postgrado, Servicio de Postgrado y Servicio de Apoyo a la Organización Docente y Gestión de Grado.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica, de 21 de diciembre de Universidades.
- RD 1393/2007 de 29 de Octubre (BOE 30 de octubre de 2007).
- Estatutos de la Universidad.
- Directrices generales para la elaboración de programas formativos de la Universidad.
- Normativa propia de la Universidad.
- Manual de imagen corporativa de la Universidad.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Memoria del Título conteniendo última actualización.	D.2.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría Vicerrectorado de Grado o Postgrado.
Documento de revisión del perfil, normativa de admisión y suficiencia de contenidos.	D.2.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría Vicerrectorado de Grado o Postgrado
Documento de contenidos de información y canales.	D.2.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría Vicerrectorado de Grado o Postgrado

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Quejas de falta de actualización informativa producidas.
- Quejas de ausencia de información producidas (por temas).

D.2.1.01.00.AA10 INFORMACIÓN SOBRE ADMISIÓN Y TITULACIONES

**Elementos de
Entrada**

Proceso

Elementos de Salida

Normativa,
Memorias
implantación
títulos, Planes
Mejora Planes
de Mejora

**D.2.1.00.00.AA00
Difusión de
programas y
criterios de
admisión**

Inicio

Actualización de la
información sobre
perfil de ingreso

Servicios de Grado y
Postgrado

Actualización de
información sobre
admisión

Servicios de Grado y
Postgrado

Seguimiento posible
ausencia de
elementos de
información o de error
a la vista de quejas,
sugerencias..

Servicios de Grado y
Postgrado

**D.1.4.02.00.AA10
Planes de Mejora**

FIN

FICHA RESUMEN DE PROCESO		
---------------------------------	--	--

Código	Versión	Fecha
D.2.1.02.00.AAA0	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ACCIONES DE PROMOCIÓN

2.- Descripción

Proceso por el que se realizan acciones de promoción, orientación y captación.

OBJETO

Describir los procesos de las acciones de comunicación, en concreto actividades promocionales, que tienen como fin dar a conocer los estudios universitarios a los futuros alumnos.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca la información y difusión de los criterios y procedimientos de admisión a las titulaciones oficiales.

DESARROLLO DEL PROCESO

Las actividades que se llevan a cabo para difundir los estudios y servicios que ofrece la universidad son las siguientes:

- Visitas y recepciones a Centros de Educación Secundaria.
- Ferias y salones de estudiantes.
- Taller de selectividad y orientación.
- Cursos de formación de profesorado (educación secundaria).
- Actividades culturales y deportivas dirigidas a centros de educación secundaria.
- Actividades de verano: campus verano y cursos de idiomas.
- Boletín electrónico de becas de Postgrado.
- Captación de alumnos de postgrado por profesores.
- Edición y producción de materiales de información.
- Producción de materiales promocionales.

El Vicerrectorado de Estudiantes y Residencias a través del Espacio Estudiantes, gestiona todas estas actividades, a excepción del Boletín electrónico de becas de Postgrado y captación de alumnos de postgrado por profesores (que se realizan por los profesores o por el CEAES).

El Espacio de Estudiantes, para realizar el desarrollo de estas actividades, se coordina con el Servicio de Apoyo a la Organización Docente y Gestión de Grado y Servicio de Postgrado (CEAES) para desarrollar el contenido de los materiales informativos y con el Servicio de Comunicación e Imagen Institucional para coordinar la imagen en materiales y ferias.

SEGUIMIENTO

Comprobación mediante encuestas de evaluación la valoración de cada una de las actividades.

Seguimiento de los alumnos matriculados y lugar y centro de procedencia.

GRUPOS DE INTERÉS:

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes y futuros estudiantes, padres y profesores de secundaria	Los Estudiante potenciales son sus principales receptores así como sus tutores más cercanos (padres y profesores).	A los Estudiante potenciales se les tendrán en cuenta enviando información a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones. Podrán efectuar quejas y sugerencias o pedir ampliación de información a través de los cauces que se detallan en el proceso D.2.6.00.AA00 de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Los estudiantes PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.
Profesores y personal de apoyo	Participan en la publicitación del título	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Participan en la publicitación del título.	Assumen la responsabilidad de a probar las titulaciones y de llevar a l a p ráctica l as acciones relacionadas con l as mismas, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).
Sociedad		Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública.

3.- Fechas de interés (etapas):

Febrero-Mayo

4.- Responsables:

Vicerrectores de Grado, Postgrado, Vicerrectorado de Estudiantes y Residencias que a través del Espacio Estudiantes, gestiona casi todas estas actividades.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica, de 21 de diciembre de Universidades.
- RD 1393/2007 de 29 de Octubre (BOE 30 de octubre de 2007).
- Estatutos de la Universidad.
- Directrices generales para la elaboración de programas formativos de la Universidad.
- Normativa propia de la Universidad.
- Manual de imagen corporativa de la Universidad.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

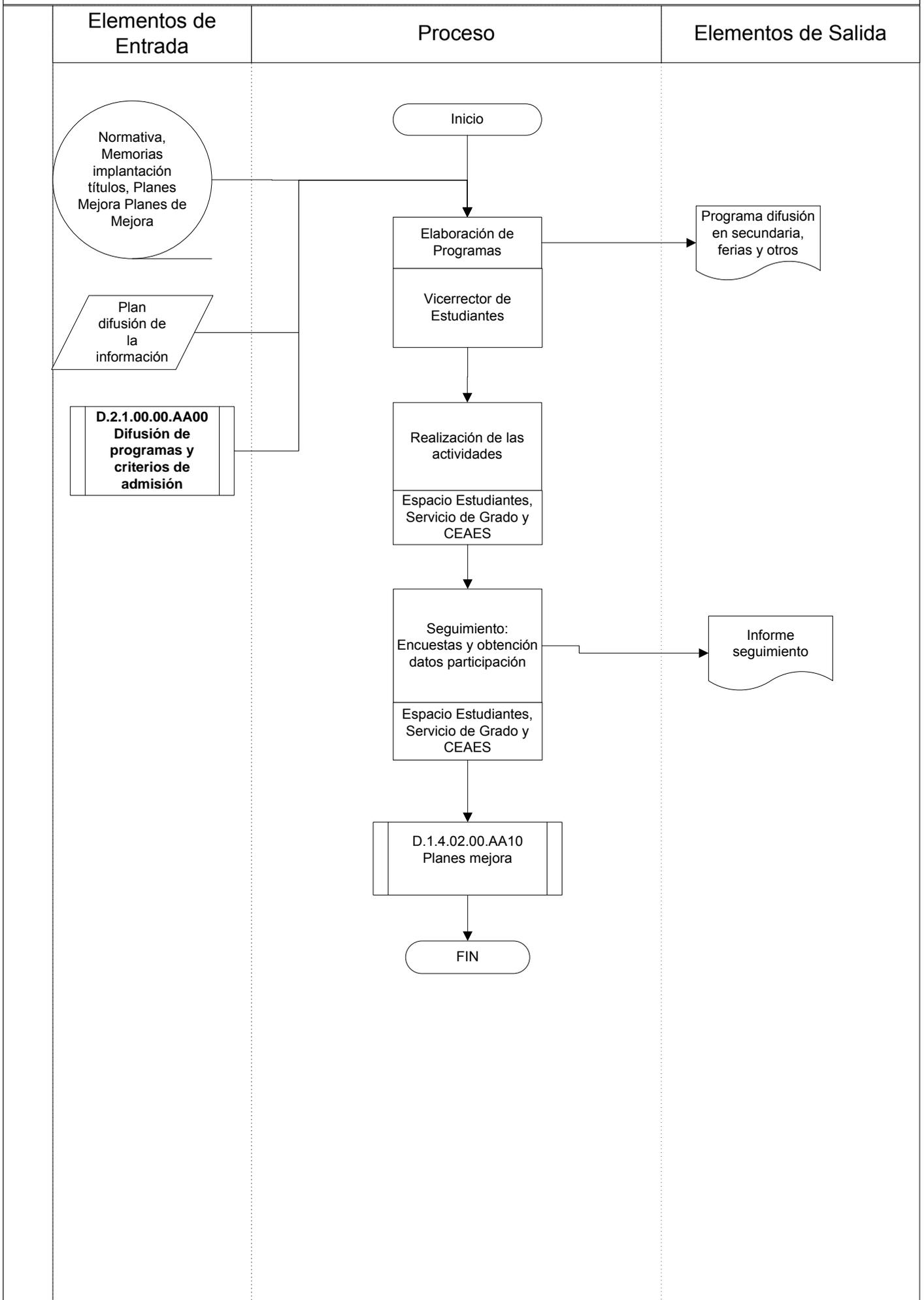
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Planes de estudio actualizados.	D.2.1.02.00.AAA0	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Vicerrectorados de Grado y Postgrado.
Programa de difusión en Secundaria e informe de seguimiento.	D.2.1.02.00.AAA0	Papel informático/ años. 0 6	Responsable de Espacio Estudiantes.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- N° visitas y recepciones de Centros (n° de centros y n° de alumnos).
- N° ferias a las que se asisten.
- N° de alumnos que asisten al taller de selectividad.
- N° de cursos de formación de profesorado.
- Actividades deportivas y culturales y campus verano (n° de actividades y n° de alumnos y centros).
- Valoración media de las actividades por los usuarios a través de encuestas.

Todos ellos con periodicidad anual.

D.2.1.02.00.AA74 ACCIONES DE PROMOCIÓN



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.2.00.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

INCORPORACIÓN NUEVOS ESTUDIANTES

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Establecer los procedimientos necesarios para formalizar el ingreso en la Universidad Carlos III de Madrid de nuevos estudiantes y su adecuada integración como miembros de la comunidad universitaria.

ALCANCE

Afecta a los solicitantes a ser admitidos en titulaciones oficiales.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Estudiantes potenciales.	Les interesa ,sobre todo, requisitos de ingreso y los objetivos de la titulación, siendo una información básica en la elección de los estudios.	No participan directamente en la elaboración del perfil de ingreso, son los receptores de dicho perfil. Su punto de vista se tiene en cuenta cuando se analizan las características de los futuros estudiantes para adecuar el perfil de ingreso. Para publicitar esta información se tendrán en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones...Proceso de captación de los estudiantes).

Profesores y personal de apoyo.	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, Aspectos preponderantes: Como miembros de la Universidad y personal que forma y atiende a los estudiantes es obvio que tienen que conocer los objetivos y perfiles de las titulaciones. El Personal de Administración y Servicios, al igual que el PDI, tiene también representantes en las comisiones, por ello está será su vía de participación. La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Participan en la publicitación del perfil de ingreso y el Vicerrector/a de Grado y Postgrado analizarán las modificaciones que se planteen.	Asume la responsabilidad de establecer los objetivos generales así como de darlos a conocer a todos los grupos de interés y de llevar a la práctica las acciones relacionadas con los mismos, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al C. Social).
Empleadores y Egresados.	Aportan datos en encuesta de satisfacción a los egresados además de asesoramiento a las Comisiones de Titulación.	Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección.
Administraciones públicas.	Oferta formativa, perfil de formación: la administración (concretamente el Consejo de Universidades y la Comunidad Autónoma) analizará los objetivos y los perfiles de las titulaciones aprobando su puesta en marcha. Si se producen cambios sustanciales en estos objetivos o en los perfiles, también se informará a dichos organismos para su modificación.	Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección.
Sociedad general.	Sus opiniones se tienen en cuenta cuando se realizan estudios de las necesidades sociales de cada una de las titulaciones que se imparten.	Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección (universidad, Centro o Titulación).

DESARROLLO

Previo solicitud de los interesados, se realiza centralizadamente una valoración del cumplimiento de requisitos por los candidatos. Si la valoración es positiva, se produce el paso a las siguientes fases (subprocesos):

Fases:

Admisión: El proceso de admisión del alumnado es **anual**.

Previamente se ha establecido un número máximo de alumnos.

El alumno solicitará su admisión al programa. Se aceptará la solicitud o se denegará en función de su perfil y formación previa, especificada en la Memoria Técnica de la Titulación.

En titulaciones de Grado, la admisión es un sistema uniforme para todas las universidades de Madrid.

En el Postgrado es un proceso centralizado para la Universidad y dependiente de un nivel de estudios previo.

Acogida (proceso anual), con los siguientes objetivos:

Facilitar la integración de los alumnos de nuevo ingreso en la vida universitaria.

Informar sobre las principales novedades del EEES, la implantación de los nuevos planes de estudio y las características del plan de Estudios que van a cursar.

Favorecer el conocimiento de la organización docente y administrativa de la Universidad así como de los principales puntos de atención al alumno.

Matriculación: Proceso cuatrimestral (anual para nuevo ingreso)

Es el proceso mediante el que los alumnos, seleccionando la titulación y asignaturas que desean cursar en el año académico y cumplimentando los requisitos exigidos, entran a formar parte de la comunidad universitaria y adquieren el derecho a la prestación del servicio de educación superior con el fin de obtener un título oficial.

Finalmente, se realiza un seguimiento de estos subprocesos, proponiendo mejoras en aquellos aspectos que se consideren insatisfactorios.

3.- Fechas de interés:

Existe calendario general de actividades asociadas al proceso.

4.- Responsables:

Vicerrectores de Estudiantes, de Grado, Postgrado, Responsables de Centros y Responsables de Titulación, Vicegerente de Procesos Académicos y Responsables de Servicios afectados.

5.- Normativa:

Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.

Estatutos de la Universidad.

Normativa específica de la Universidad: Matrícula, etc.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

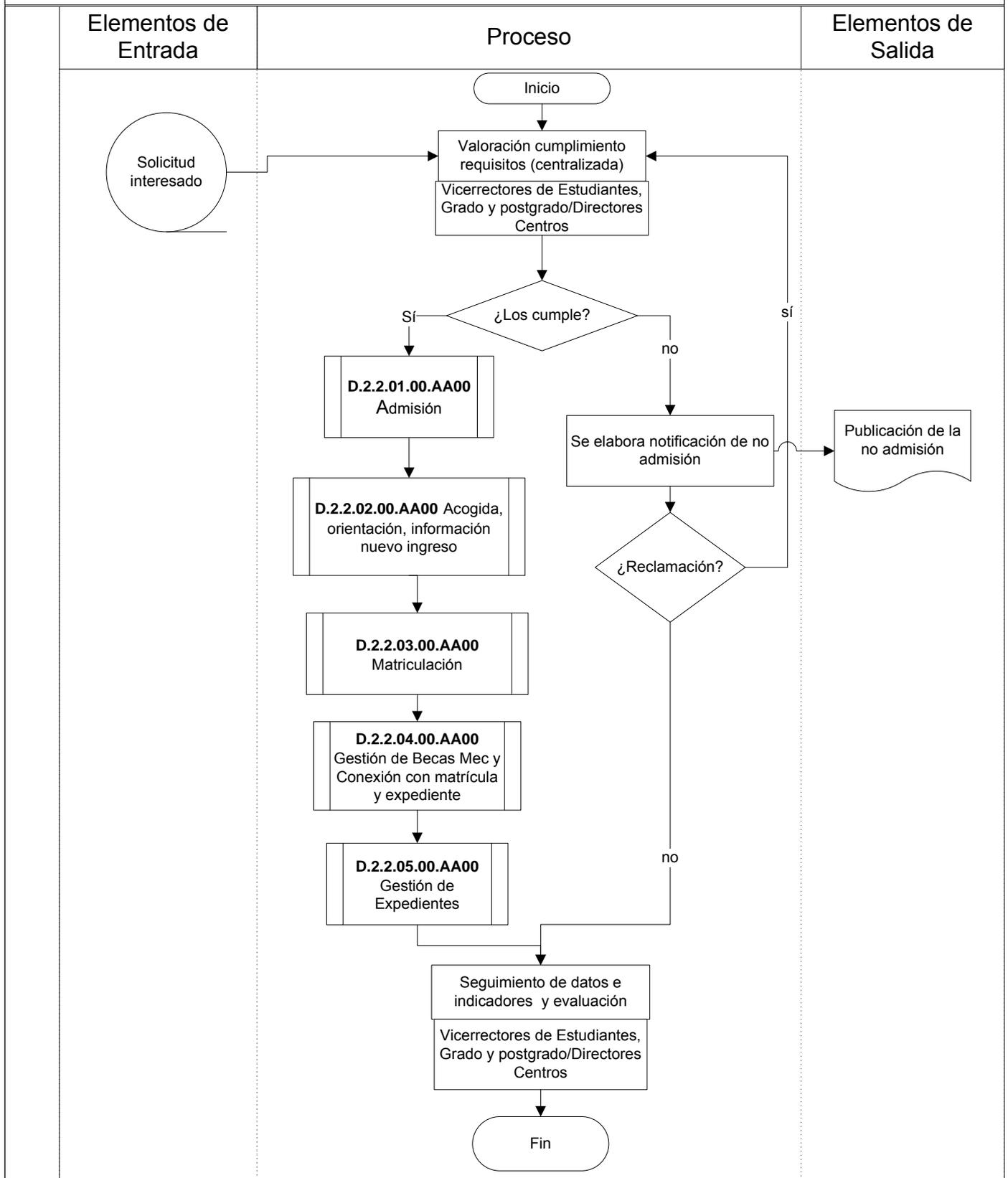
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Calendario de actividades general.	D.2.2.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Vicegerencia Procesos Académicos.
Documentación de planificación y desarrollo de la admisión y matriculación.	D.2.2.00.00.AA00	Papel informático/ 6 años 0	Vicegerencia Procesos Académicos.
Base de Datos de G . Académica	D.2.2.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Vicegerencia Procesos Académicos.
Documentación de la Acogida y orientación.	D.2.2.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Vicegerencia Procesos Académicos.

7.- Indicadores, datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicador clave: N° de matriculados de nuevo ingreso partido entre el n° de plazas ofertadas
Otros indicadores:

- a) N° de plazas ofertadas (*)
- b) N° matriculados nuevo ingreso (*)
- c) N° de matriculados de nuevo ingreso partido entre el n° de plazas ofertadas en %
- d) % alumnos en 1ª opción sobre el total de plazas ofertadas
- e) Nota media de acceso
- f) % de alumnos de otras provincias
- g) Adecuación de la oferta al entorno (estimación –análisis crítico)
- h) Indicador de asistencia a las diferentes acciones de acogida.
- i) Indicador de satisfacción con las acciones de acogida-orientación.
- j) Satisfacción de estudiantes con la información y gestión de la matriculación.

D.2.2.00.00.AA00 INCORPORACIÓN NUEVOS ESTUDIANTES



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.2.01.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ADMISIÓN

Los siguientes apartados de este proceso se detallan en dos desarrollos especificados como A) Admisión en titulaciones de grado y B) Admisión en titulaciones de postgrado – másteres y doctorados

A) Admisión en titulaciones de grado

2.- Descripción:

OBJETO

Este proceso de admisión tiene por objeto establecer la relación de estudiantes que han sido admitidos en las diferentes titulaciones oficiales ofertadas por la Universidad Carlos III de Madrid.

ALCANCE

Como antecedente a determinar los diferentes apartados del proceso de admisión es importante concretar la determinación de la oferta general de enseñanza y plazas de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid (Alcalá, Autónoma, Complutense, Politécnica, Rey Juan Carlos y Carlos III de Madrid), que constituyen un DISTRITO ÚNICO, donde todos los estudiantes que reúnan las exigencias legales podrán solicitar plaza en la universidad de su elección, para cursar los estudios universitarios que conduzcan a la obtención de títulos oficiales y con validez en todo el territorio nacional, con independencia de la universidad en la que hayan superado la correspondiente prueba de acceso.

En este sentido destacar que en la Comunidad de Madrid es la Universidad Complutense el organismo encargado de centralizar todos los datos de las preinscripciones y asignar las plazas a los estudiantes según los criterios de adjudicación. En este orden de cosas este es el proceso que se aplica para la admisión de todos los estudiantes en todos los centros de la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes y futuros estudiantes.	Los estudiante potenciales son sus principales receptores.	A los estudiante potenciales se les tendrán en cuenta enviando información a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones. Podrán efectuar quejas y sugerencias o pedir ampliación de información a través de los cauces que se detallan en el proceso D.2.6.00.AA00 de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias Los estudiantes PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.
Profesores y personal.	Como miembros de la Universidad y personal que forma y atiende a los estudiantes es obvio que tienen que conocer la información sobre la admisión en las titulaciones. El Personal de Administración y Servicios atiende las necesidades de información y trámites relativos al tema. La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de

		Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Participan en la admisión y en la publicitación.	Asumen la responsabilidad de admisión e información, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).
Administraciones públicas.	La administración establece normativa, criterios y periódicamente, demanda información.	Se informa periódicamente. Además la Comunidad de Madrid: Consejería de Educación, Dirección General de Universidades e Investigación. Consejo de Coordinación Universitaria: Secretaría General. Conferencia General de Política Universitaria establecen criterios y normativa. La Universidad Complutense de Madrid, organiza la preinscripción.

DESARROLLO

El proceso de admisión tiene a la **preinscripción** como la actividad administrativa más diferenciada, ya que en ella los alumnos indican sus preferencias educativas. Por ello es conveniente especificar las actividades que se realizan previamente:

I-Fase previa a la preinscripción

La determinación de la Oferta de plazas de enseñanza universitaria por la Universidad Carlos III de Madrid viene determinada por el estudio e información que aportan los diferentes grupos de interés o colectivos que forman la Sociedad Universitaria. La Junta de Facultad o Escuelas Universitarias, Departamentos, etc. hacen un estudio previo de la cobertura de plazas por titulación con los datos proporcionados, entre otros, por la Fundación Carlos III de Madrid, que a través de su Servicio de Orientación realiza estudios de los empleos más solicitados en el mercado laboral, titulaciones más requeridas, sectores industriales y comerciales con mayor actividad económica, hace un seguimiento de los egresados y su inserción a la vida laboral. Actualmente nuestros alumnos tienen una incorporación laboral durante el primer año del 90%. También contamos con la información de I Parque Científico de la Universidad Carlos III de Madrid cuya misión es la de estimular y gestionar el flujo de conocimiento y tecnología entre la investigación y el entorno empresarial y social y que cuenta actualmente con un Vivero de más de 20 Empresas y un campus para los jóvenes emprendedores. En este sentido destacar la nueva creación de una Web para antiguos alumnos donde pueden tener actualizados sus datos laborales y formativos, entre otros recursos, y crear un “feed-back” de información y conocimientos, que le sirve de base a la Universidad para la toma de decisiones de determinados proyectos.

Con la información obtenida se realiza un proyecto de plazas para la oferta de enseñanza universitaria que es aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad. Posteriormente se remite a la Comunidad de Madrid (**Dirección General de Universidades e Investigación**) por el Vicerrectorado de Estudiantes. Ésta, de acuerdo con las Universidades Públicas de su competencia, efectuará la programación de la oferta de enseñanzas de dichas Universidades.

Posteriormente la Comunidad de Madrid comunicará la propuesta de oferta de plazas a la **Conferencia General de Política Universitaria** para el estudio y determinación de la oferta general de enseñanzas y plazas, que se publicará en el **B.O.E.** Realizada la publicación en el B.O.E, la Dirección General de Universidades, previo acuerdo, publicará en el **B.O.C.M.** la oferta de plazas para el curso académico por Universidad y titulación.

La Universidad Carlos III de Madrid comunica a la **Universidad Complutense (Distrito Único)** el número de plazas que la debe **asignar** (Vicerrector de Estudiantes), que será superior a la **ofertada**, aproximadamente en un 10%, según estudio previo de la cobertura de años anteriores y para cubrir las

posibles fluctuaciones en la cobertura de plazas. En septiembre se realizará otra comunicación con las plazas vacantes para asignar.

En este sentido destacar que la Comunidad de Madrid publicará el calendario de Prescripción para junio y septiembre en las Universidades de la Comunidad de Madrid.

II Fase de Preinscripción

II.1 Recogida Solicitudes.

Una vez que el alumno realiza las pruebas correspondientes y teniendo en cuenta la vía por la que acceden, podrá realizar la preinscripción por Internet para los alumnos que hayan aprobado la selectividad en la UC3M en el año en curso. El resto de estudiantes deberán cumplimentar el impreso que se podrá adquirir en Galenas o descargarlo de Internet.

II.2 Elaboración de listado de admitidos y notificación.

Para la preinscripción general se remite un fichero a la Universidad Complutense de Madrid de las solicitudes realizadas por Internet. Por otro lado también se les envían todas las solicitudes en formato papel para su grabación. Posteriormente estas solicitudes serán devueltas a la Universidad Carlos III para su archivo definitivo.

La Universidad Complutense confecciona un fichero con el listado completo de admitidos en la Universidad Carlos III y notifica a los alumnos su admisión. En este sentido indicar que la Universidad Carlos III le remite un fichero con el contenido de la carta de admisión, el papel y el sobre de la Universidad.

II.3 Publicación y reclamación.

El Servicio de Grado carga los ficheros de las listas de admitidos en la aplicación SIGMA y publica la lista oficial de admitidos (según fecha de calendario CAM) y su posterior notificación por "sms". Publicadas las listas de admitidos se abre el plazo de 5 días naturales para las reclamaciones de admitidos en las universidades.

El Vicerrectorado de Estudiantes (Director de Asuntos para Estudiantes) establece los criterios a seguir para la resolución de las reclamaciones y el Servicio de Grado realiza el proceso de reclamación y notificación.

3.- Fechas de interés:

I.- Plazo de prescripción (Solicitudes).

I.1.- Convocatoria JUNIO: Última semana de junio y primera de julio.

I.2.- Convocatoria SEPTIEMBRE: Última semana de septiembre.

II.- Adjudicación de plazas.

II.1.- Convocatoria JUNIO: A mediados de julio.

II.2.- Convocatoria SEPTIEMBRE: A mediados de Octubre.

III.- Reclamaciones.

III.1.- Convocatoria JUNIO: Última semana de julio.

III.2.- Convocatoria SEPTIEMBRE: A Medios de Octubre.

4.- Responsables:

Externos:

Comunidad de Madrid: Consejería de Educación, Dirección General de Universidades e Investigación

Consejo de Coordinación Universitaria: Secretaría General. Conferencia General de Política Universitaria.

Universidad Complutense de Madrid.

Internos:

Consejo de Gobierno, Vicerrectorado de Estudiantes (comunica a la CAM el número de plazas a asignar). El Vicerrectorado de Estudiantes, establece los criterios a seguir para la resolución de las reclamaciones y el Servicio de Grado realiza el proceso de reclamación y notificación.

5.- Normativa, modelos y guías, convenios o contratos:

En la normativa se establece la variedad de vías a través de las cuales se puede acceder a la Universidad tal como se detalla a continuación:

- Bachillerato, COU y otros títulos de secundaria.
- Formación Profesional.
- Mayores de 25 años.
- Acceso titulados.
- Continuación de estudios (iniciados en otra universidad española).
- Estudiantes con la enseñanza secundaria de un país de la UE, Suiza, Noruega, Islandia, Liechtenstein, China, o con los bachilleratos europeo o internacional.
- Estudiantes con la enseñanza secundaria de otros países.
- Continuación de estudios (iniciados en una universidad extranjera).
- Estudiantes con estudios concluidos en sistemas universitarios extranjeros.
- Estudiantes visitantes.

Todas ellas quedan reguladas en base a la siguiente normativa:

Normativa básica y de desarrollo:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 diciembre de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril.
- Resolución de 14 de marzo de 2008 sobre acceso a la universidad de estudiantes procedentes de sistemas educativos europeos.
- Reales Decretos 69/2000, de 21 de enero (BOE de 22 de enero) sobre los procedimientos de selección para el ingreso en los centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad.
- Real Decreto 1742/2003, de 19 de Diciembre por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial.
- Orden 32/2006, de 9 de enero, del Consejero de Educación, por la que se regula la prueba de acceso a la Universidad de los mayores de veinticinco años en el ámbito de las Universidades de la Comunidad de Madrid (BOCM núm. 23, de 27 de enero de 2006).
- Resolución de 20 de diciembre de 2007, de la Directora General de Universidades e Investigación, por la que se hace público el plazo de preinscripción para ingreso en las Universidades públicas de Madrid (cada curso académico).

Normativa Universidad Carlos III de Madrid

- Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid, aprobados por Decreto 1/2003 de 9 de enero, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid y publicados en el B.O.C.M el día 20 de enero de 2003.
- Criterios de ordenación y priorización para la admisión de estudiantes que, habiendo iniciado estudios en otra Universidad, deseen continuarlos en la Universidad Carlos III de Madrid, aprobados por el Consejo de Gobierno en sesión de 15 de octubre de 2003.
- Normativa de la Universidad Carlos III de Madrid sobre pruebas de Acceso a la Universidad para mayores de 25 años y curso preparatorio.
- Normativa de Estudiante Visitante en la Universidad Carlos III de Madrid, aprobada por la Junta de Gobierno de la Universidad en sesión 3/99, de 29 de septiembre.

6.- Documentos y/o formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Acuerdo de Oferta Plazas	D.2.2.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de Vicerrectorado de Estudiantes.
Solicitudes de preinscripción	D.2.2.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsable de Servicios de Grado
Relación de Admitidos de nuevo ingreso	D.2.2.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsable de Servicios de Grado
Reclamaciones a la admisión de nuevo ingreso	D.2.2.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsable de Servicios de Grado

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Nº de plazas ofertadas en junio y septiembre.

Nº de plazas adjudicadas en junio y septiembre.

Nº de plazas matriculadas junio y septiembre.

Nº de reclamaciones por prescripción/año.

Nº de preinscripciones por vías de acceso.

Grado de cumplimiento de plazos establecidos.

Valor medio de satisfacción en encuestas realizadas.

b) Admisión en titulaciones de postgrado – másteres y doctorados

2.- Descripción:

OBJETO

Gestión de las solicitudes de admisión en estudios de postgrado para decidir los estudiantes admitidos en cada programa.

ALCANCE

Afecta a la admisión de másteres y doctorados en la Universidad Carlos III de Madrid

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes y futuros estudiantes.	Los Estudiante potenciales son sus principales receptores. Información disponible en el web y en los puntos de atención a estudiantes.	Encuesta anual a alumnos sobre procesos de admisión y matrícula en la universidad. Quejas y sugerencias o pedir ampliación de información a través de los cauces que se detallan en el proceso D.2.6.00.AA00 de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias Participación a través de los órganos de representación estudiantil, comisiones de calidad y órganos de gobierno de la Universidad.
Profesores y personal.	Personal administrativo responsable de la tramitación y gestión de solicitudes y directores y comisiones de cada programa resuelven la admisión.	Participación a través de las comisiones de calidad de la titulación y órganos de gobierno de la Universidad.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Oferta de plazas, criterios generales de admisión,	Rendición de cuentas de sus resultados (cobertura de plazas y calidad de los estudiantes que acceden, incluye sesión informativa anual al Consejo Social.
Administraciones públicas.	Comunidad de Madrid y Ministerio de Ciencia e Innovación	Se informa periódicamente. Comunidad de Madrid: Consejería de Educación, Dirección General de Universidades e Investigación. Consejo de Coordinación Universitaria: Secretaría General.

DESARROLLO

1. Aprobación de la oferta de plazas y de los plazos de presentación solicitudes de junio y septiembre por el Vicerrector de Postgrado y demás órganos de Gobierno de la Universidad para cada curso académico.
2. Presentación de solicitudes por los interesados acompañadas de la documentación acreditativa de los requisitos de acceso y en su caso documentos necesarios para la baremación de las solicitudes de acuerdo con los criterios de admisión fijados para cada programa (expediente académico, carta de motivación, etc.)
3. Revisión de las solicitudes por el personal administrativo de apoyo a los másteres y doctorados al efecto de determinar si acreditan los requisitos de admisión y presentan la documentación exigida.
4. Comunicación a los solicitantes que han presentado documentación incompleta para que la envíen dentro de los plazos establecidos para la admisión.
5. Remisión de las solicitudes a los Directores de los distintos programas.
6. Decisión sobre la admisión por el Director del Programa con el asesoramiento de la Comisión de cada programa y elevación de la propuesta al Vicerrector de Postgrado.

7. Admisión definitiva por el Vicerrector de Postgrado.
8. Comunicación a los solicitantes.
9. Reclamación contra la no admisión ante el Vicerrector de Posgrado.

Plazos de interés

Periodo de solicitud y admisión de julio.

Periodo de solicitud y admisión de septiembre para los programas con plazas libres.

Responsables:

Vicerrectorado de Postgrado

Directores de programas de postgrado

Centro de Ampliación de Estudios

Normativa, modelos y guías, convenios o contratos:

Los requisitos, vías de acceso y los criterios de admisión se establecen para cada programa en los planes de estudios que se someten al proceso de verificación, con pleno respeto a los principios rectores del acceso a las Universidades españolas de igualdad, mérito y capacidad. Se publican en el web de la Universidad en la información de los diferentes programas de postgrado.

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 diciembre de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril.
- RD 1393/2007, de 30 de octubre.
- Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid, aprobados por Decreto 1/2003 de 9 de enero, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid y publicados en el B.O.C.M el día 20 de enero de 2003.

Documentos y/o formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Acuerdo de Oferta Plazas.	D.2.2.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de Vicerrectorado Postgrado
Solicitudes de admisión.	D.2.2.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsable de Servicio de Postgrado-CEAES
Expedientes y resoluciones de admisión	D.2.2.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsable de Servicio de Postgrado-CEAES
Reclamaciones a la admisión de nuevo ingreso	D.2.2.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsable de Servicio de Postgrado-CEAES

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

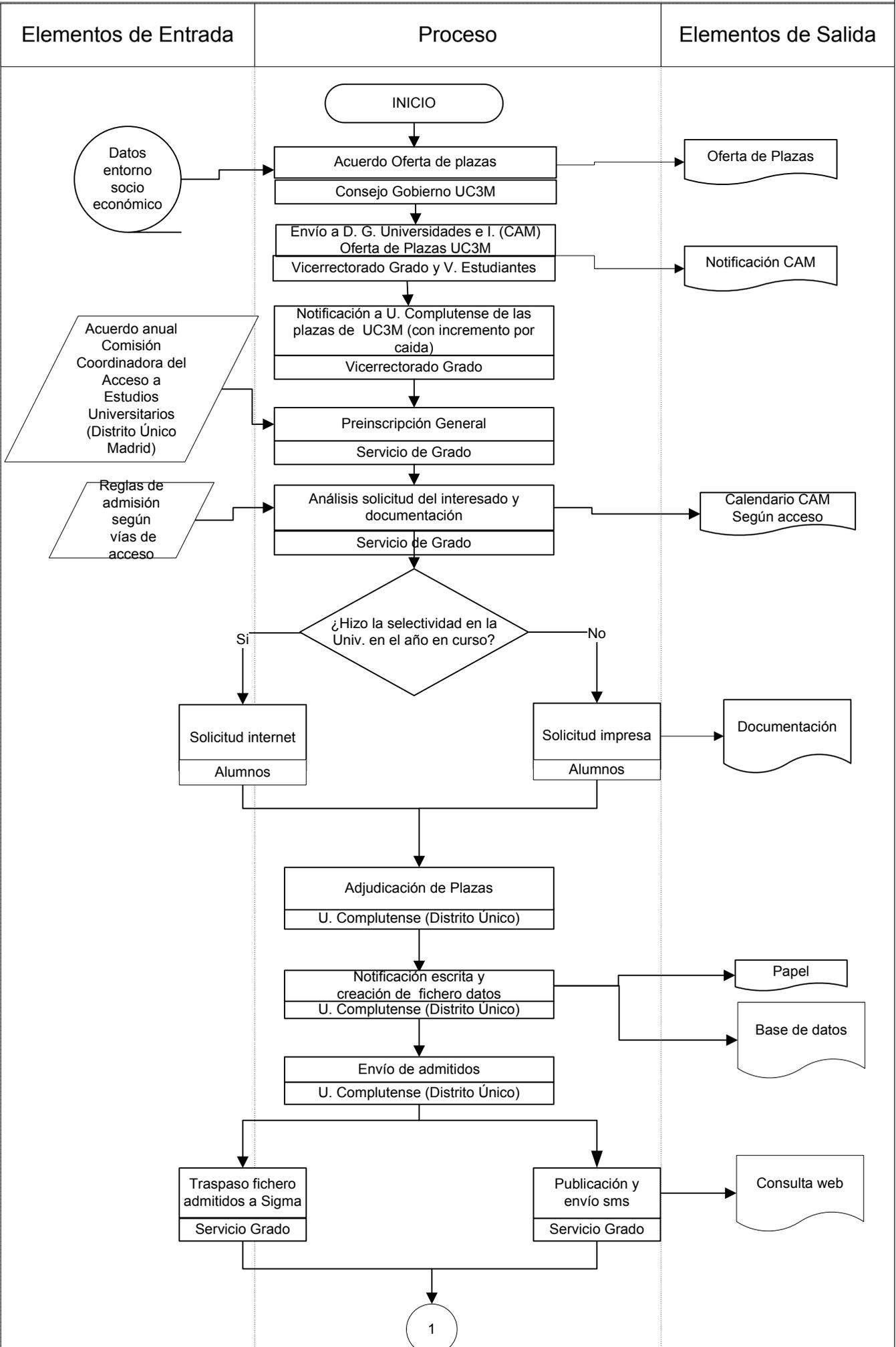
Nº de plazas ofertadas.

Nº de plazas cubiertas

Grado de cumplimiento de plazos establecidos.

Valor medio de satisfacción en encuestas realizadas.

D.2.2.01.00.AA00 ADMISIÓN: A) Admisión en titulaciones de grado

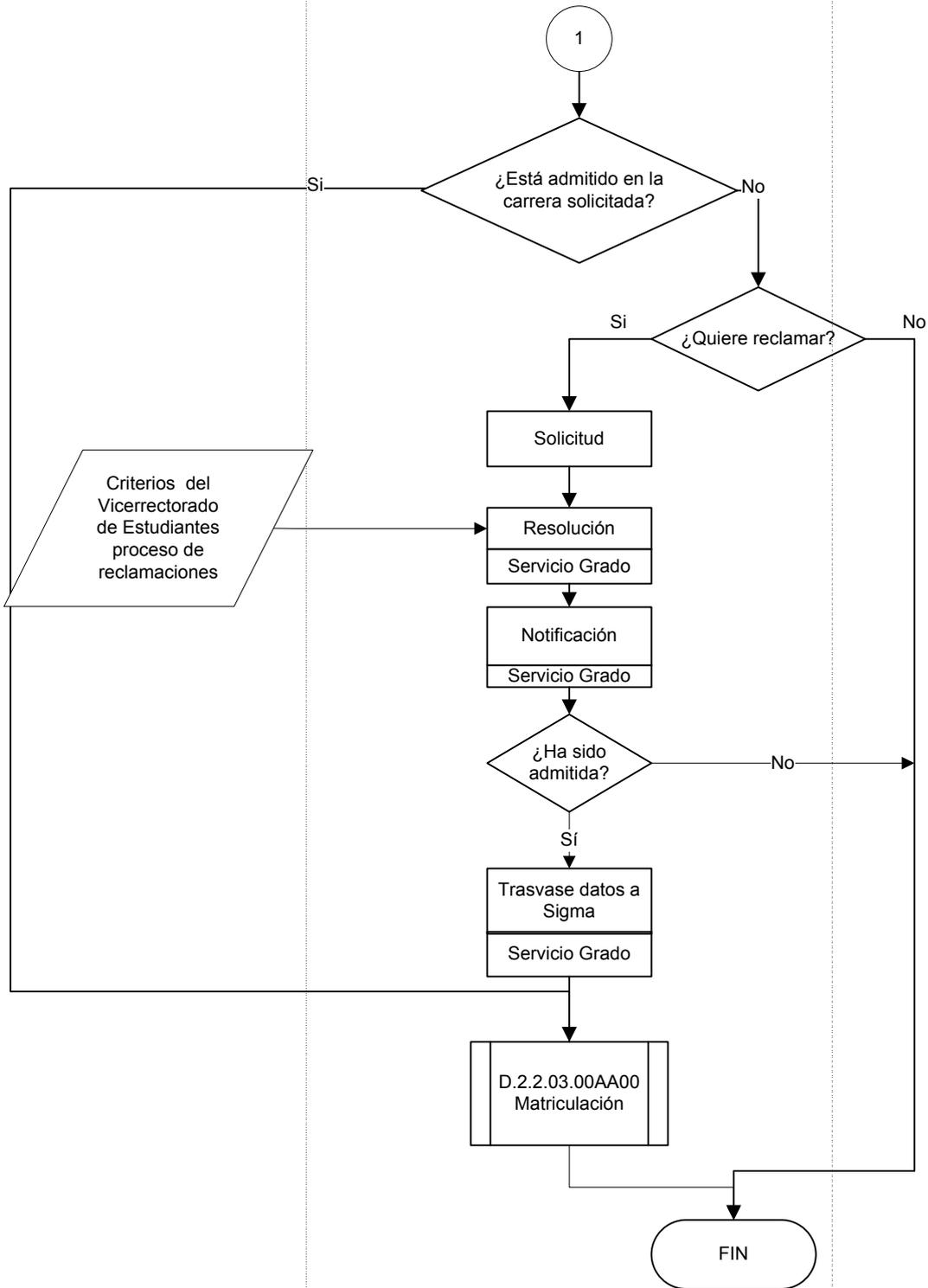


D.2.2.01.00.AA00 ADMISIÓN: A) Admisión en titulaciones de grado

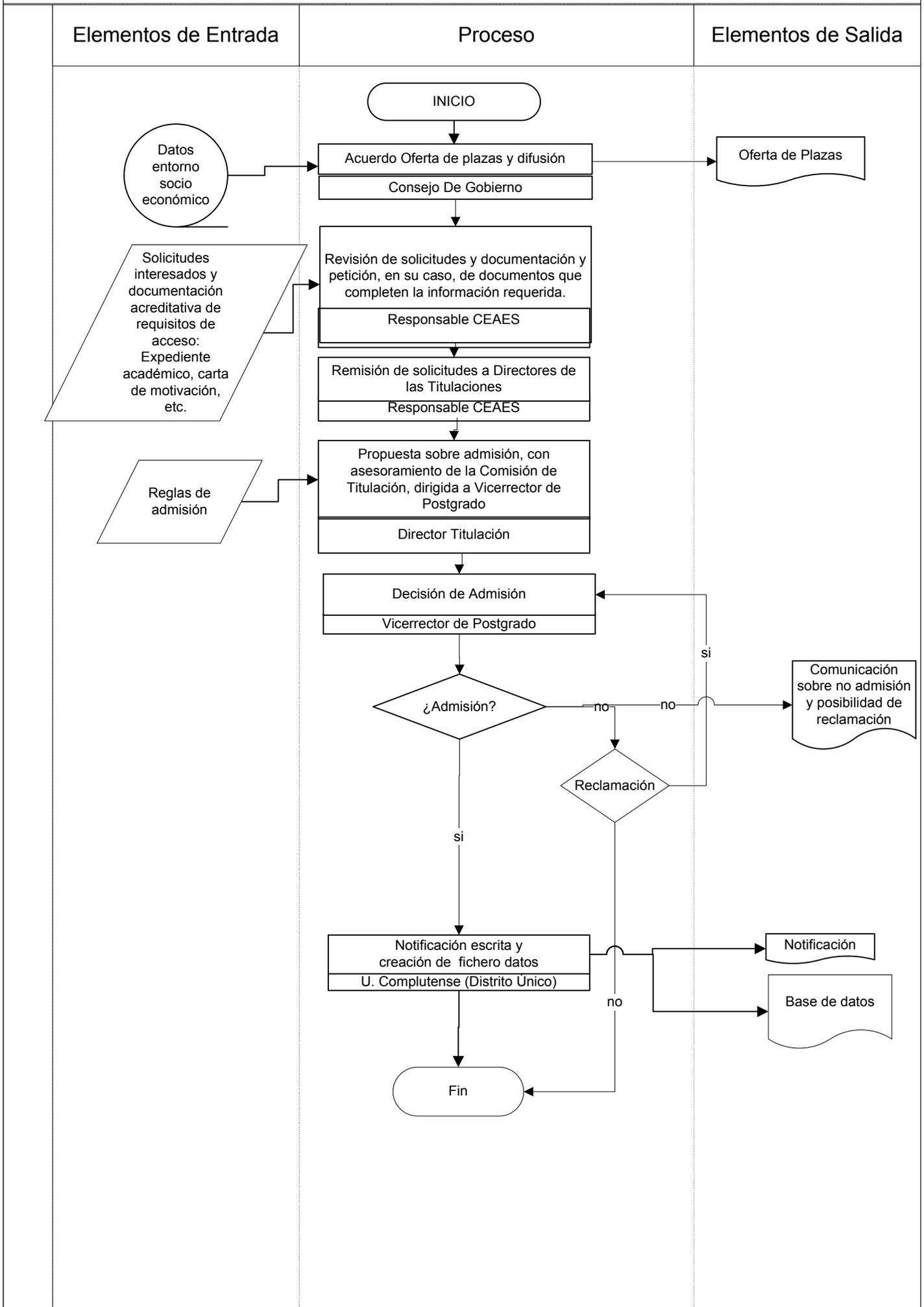
Inputs

Proceso

Outputs



D.2.2.01.00.AA00 PROCESO DE ADMISIÓN: B) Admisión en Titulaciones de Postgrado



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.2.02.00.AAA0	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ACOGIDA, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO

2.- Descripción

Proceso por el que se sistematiza la planificación, revisión y actualización de los procedimientos relacionados con las actividades de acogida y de información y orientación a estudiantes de nuevo ingreso.

OBJETO:

- Organización y gestión de actividades de Acogida dirigidas a conseguir la integración rápida y efectiva del nuevo alumno en la universidad, que incluyen la organización de un programa de bienvenida y tutorías a lo largo del curso académico (programa Compañeros).
- Organización y gestión de actividades dirigidas a proporcionar al estudiante en el primer año de su incorporación a la Universidad Información.

Acerca de la titulación elegida.

Acerca de la organización académica, administrativa y de servicios de la Universidad así como de los principales puntos de atención al alumno.

- Organización y gestión de actividades de Orientación a alumnos de nuevo ingreso dirigidas hacia la mejora y desarrollo personal para incrementar sus potencialidades y evitar abandonos.

ALCANCE:

Este procedimiento será de aplicación tanto en la planificación como en la gestión de actividades de acogida, orientación e información para alumnos de nuevo ingreso, como en sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual, vinculadas al curso académico correspondiente.

GRUPOS DE INTERÉS:

GRUPO DE INTERÉS	ASPECTOS A CONSIDERAR	CAUCES DE PARTICIPACIÓN
Alumnos de nuevo ingreso.	Son el grupo de interés clave ya que son los receptores de las actividades que se programan para facilitar su incorporación a la Universidad.	Participación: representados en parte o en su totalidad en los diferentes órganos colegiados de Gobierno (Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) y sus respectivas comisiones Encuestas de evaluación.
Profesores.	Colectivo responsable de la implantación de los programas y actividades.	Participación: representados en parte o en su totalidad en los diferentes órganos colegiados de Gobierno (Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) y sus respectivas comisiones.

PAS	Colectivo responsable de la gestión de los programas y actividades.	Participación: representados en parte o en su totalidad en los diferentes órganos colegiados de Gobierno (Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) y sus respectivas comisiones.
Alumnos veteranos.	Colaboran en la tutorización de los alumnos de nuevo ingreso para facilitar su integración y facilitan información y asesoramiento desde su experiencia personal y académica sobre las actividades de información y orientación.	Participación: Incorporación al Programa Compañeros. Encuestas de evaluación de actividades.
Empleadores	Pueden participar en el proceso de información y orientación facilitando información sobre las necesidades de habilidades y competencias que tiene el mercado laboral.	Participación: A través del Consejo Social de la Universidad.
Órganos de Gobierno	Responsables de la dirección de la Universidad, aprueban el plan estratégico y los objetivos y presupuestos anuales.	Son agentes activos de la rendición de cuentas

DESARROLLO DEL PROCESO

La planificación de actividades se realiza con carácter previo al inicio del curso académico incluyendo una primera información de las actividades de bienvenida en la carta del Rector de confirmación de su admisión que reciben los alumnos.

El Vicerrectorado de Estudiantes propone una planificación de actividades para el curso académico que se consensuan con el Vicerrectorado de Grado, Vicerrectorado de Comunicación, cultura y deporte y extensión universitaria y los responsables de los Centros.

Una vez determinado el programa se planifica la difusión y publicidad y la organización de las actividades concretas.

Las actividades que se llevan a cabo en este proceso son:

- Programa de Bienvenida a alumnos de nuevo ingreso.
- Programa de "Tutorías entre compañeros".
- Orientación psicopedagógica y asesoría de técnicas de estudios.
- Reorientación vocacional/académica.
- Orientación psicológica/terapia individual.
- Programa de mejora personal.
- Servicio psicopedagógico on-line.
- Prevención psicoeducativa.
- Plan personalizado de apoyo a estudiantes con discapacidad.

El Vicerrectorado de Estudiantes y Residencias a través del Espacio Estudiantes, gestiona todas estas actividades en coordinación con el Servicio de Grado para desarrollar el contenido de los materiales informativos, con el Servicio de Comunicación e Imagen Institucional para coordinar la imagen en materiales y con el resto de servicios administrativos implicados.

SEGUIMIENTO

Encuestas de evaluación de cada una de las actividades.

3.- Fechas de interés (etapas):

Planificación: Con la finalización del curso académico se inicia el proceso de planificación de actividades para el curso académico siguiente (mayo-junio).

Puesta en marcha: inicio del curso académico (septiembre).

Evaluación:

de las actividades de bienvenida (octubre-noviembre).
del proceso general de acogida, información y orientación (final del curso académico).

4.- Responsables:

El Vicerrector de Estudiantes y Residencias propone el programa de actividades y lo consensua con los Vicerrectores de Comunicación, Grado, Postgrado y los Responsables de Centros.

Los responsables del Espacio Estudiantes, Servicio de Comunicación e Imagen Institucional y Servicios de Grado y Postgrado, desarrollan las actividades programadas.

El responsable del Espacio Estudiantes valora las actividades y aporta datos e indicadores al Vicerrector de Calidad que sirvan a la revisión periódica de adecuación de las actividades.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica, de 21 de diciembre de Universidades.
- RD 1393/2007 de 29 de Octubre (BOE 30 de octubre de 2007).
- Estatutos de la Universidad.
- Directrices generales para la elaboración de programas formativos de la Universidad.
- Normativa propia de la Universidad.
- Manual de imagen corporativa de la Universidad.
- Planes de estudios.
- Plan estratégico de la universidad.
- Normas de gestión en el presupuesto de la Universidad.

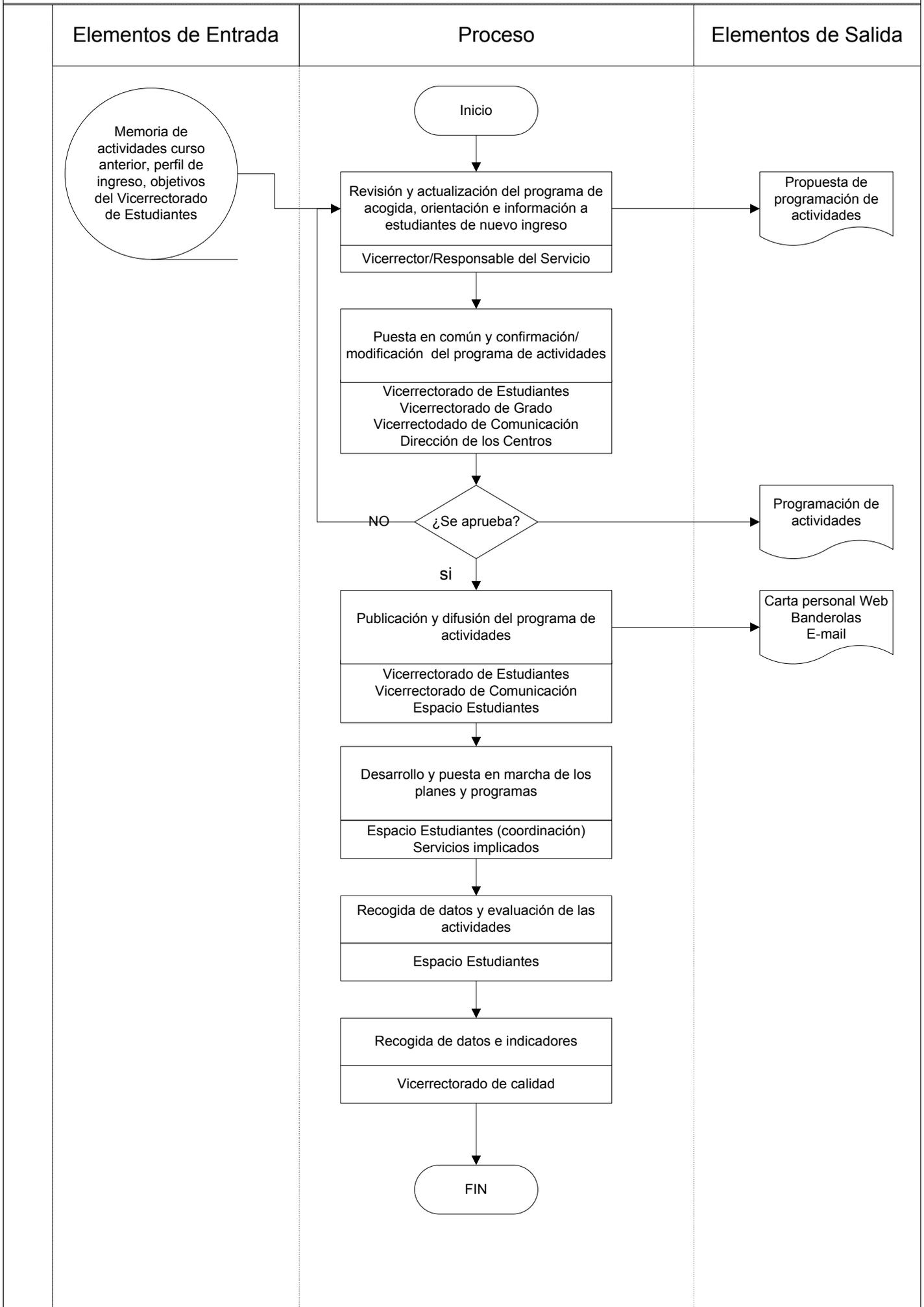
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Propuesta de programa de acogida	D.2.2.02.00.AA00	Papel informático/ 6 años.	Responsable del Espacio Estudiantes.
Programas de acogida de la Universidad aprobados.	D.2.2.02.00.AA00	Papel informático/ 6 años.	Responsable del Espacio Estudiantes.
Presupuesto para el programa de acogida anual.	D.2.2.02.00.AA00	Papel informático/ 6 años.	Responsable del Espacio Estudiantes.
Informes de seguimiento y evaluación (encuestas).	D.2.2.02.00.AA00	Papel informático/ 6 años.	Responsable del Espacio Estudiantes.
Memoria anual.	D.2.2.02.00.AA00	Papel informático/ 6 años.	Responsable del Espacio Estudiantes.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- N° alumnos que participan en programas de acogida, información y orientación sobre el total de alumnos de nuevo ingreso.
- Índice de satisfacción de los alumnos con las acciones programadas.
- Existencia de procedimientos escritos, aprobados y difundidos para el programa de acogida.

D.2.2.02.00.AAA0 Acogida, orientación e información a estudiantes de nuevo ingreso



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.2.03.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

MATRICULACIÓN

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Es el proceso mediante el que los alumnos, seleccionando la titulación y asignaturas que desean cursar en el año académico y cumplimentando los requisitos exigidos, entran a formar parte de la comunidad universitaria y adquieren el derecho a la prestación del servicio de educación superior con el fin de obtener un título oficial.

ALCANCE

Es de aplicación tanto las personas que deseen incorporarse a la Universidad por primera vez como a los alumnos de la misma que deseen continuar sus estudios.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Los estudiantes de nuevo ingreso en la Universidad y los que desean continuar sus estudios en ella son los principales receptores.	Los estudiantes reciben la información necesaria para formalizar su matrícula. Pueden realizar las quejas, reclamaciones o sugerencias para resolver los problemas que se les presenten. Los Estudiantes PARTICIPAN por medio de sus representantes, formando parte de los distintos órganos colegiados o comisiones que éstos puedan constituir.
Profesores y personal de apoyo.	Como integrantes de la Universidad deben conocer la información sobre la matriculación en las distintas titulaciones. El personal de Administración y Servicios realiza los trámites de matriculación y atiende las necesidades de los alumnos relativas al tema. La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa, estará disponible siguiendo el proceso de información pública.	PARTICIPAN representados o formado parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanen de los anteriores (Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación). Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente se elabora una Memoria en la que se recogen los principales resultados de las actividades realizadas y que, tras su aprobación por el Consejo de Gobierno se coloca en la página web.
Equipo de dirección de la Universidad.	Participan en la publicitación y en el propio proceso de matriculación.	Rinden cuentas de los resultados de la matriculación en la forma que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).
Administraciones públicas.	La administración establece normativa, criterios y periódicamente demanda información.	Se informa periódicamente. Los Ministerios de Educación, Política Social y Deporte; el Ministerio de Ciencia e Innovación, la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, establecen normativa de matriculación.

DESARROLLO

El proceso de matrícula recoge datos de admisión y prematrícula, así como de los expedientes abiertos de alumnos existentes.

Actividades previas o preparatorias.

Aprobación de los calendarios de matrícula de ambos cuatrimestres.

Es necesaria la alta del alumno/a en la aplicación SIGMA tras su admisión en la Universidad (en caso de nuevos ingresos).

Preparación de las Aulas informáticas o del espacio necesario en la Administración de Campus puesta a disposición de los alumnos para realizar la matrícula.

Revisión de la información de matrícula que se dispone en varios soportes (web, carteles, avisos campus global...).

Contratación del personal de apoyo temporal (grabadores de datos) a una empresa externa y formación específica de dicho personal junto al del propio servicio (PAS y becarios/as).

Pruebas en el entorno SIGMA para detectar errores en liquidación, parámetros, mensajes...

Distribución por titulación del calendario de cita para la realización de matrícula.

Alta de grupos previstos.

Se cita a los alumnos prematriculados y si un **alumno no ha formalizado la prematrícula o quiere añadir asignaturas a las adjudicadas en prematrícula**, deberá solicitar cita para modificar prematrícula: El alumno realiza una solicitud a través de un formulario en Campus Global que le adjudicará una hora y un día para que los primeros acudan al Punto de Información del Campus a modificar su prematrícula. Después seguirán los pasos de matriculación que se indican a continuación:

Los alumnos que no puedan acudir el día y la hora que se les cite, pueden solicitar a través del correo electrónico una fecha alternativa.

Se graba la MATRÍCULA, actividad cuyo objetivo es adjudicar grupo de docencia de forma definitiva en asignaturas (Troncales, obligatorias, optativas) mediante el cual los alumnos/as adquieren el derecho a la prestación de servicios académicos con el fin de obtener una titulación oficial a cambio del pago de unas tasas:

- Grabación solicitud y carta pago.
- Actualización expediente académico en papel o/y informática, en su caso.
- Adscripción a grupos.
- Incorporación de los datos a la Base de datos de Gestión Académica.
- Notificación o resguardo para el estudiante.
- Listados de clase.
- Comprobación de liquidaciones impagadas.
- Anulaciones de matrícula.
- Listados definitivos.

3.- Fechas de interés:

Existe calendario general de actividades asociadas al proceso que recoge las fechas importantes y los plazos para su desarrollo.

Son fechas de interés:

En la prematrícula:

- Proceso primer cuatrimestre: Septiembre.
- Proceso segundo cuatrimestre: Enero-Febrero.

En la matrícula de antiguos alumnos:

- Proceso primer cuatrimestre: Octubre.
- Proceso segundo cuatrimestre: Febrero.

En la matrícula de nuevos alumnos:

- Julio-Septiembre-Octubre.

4.- Responsables del Proceso:

Vicerrectores de Grado, Postgrado y de Estudiantes: Elaboran los calendarios del proceso de matrícula y coordinan con carácter general el proceso de matriculación para cumplir los objetivos estratégicos establecidos por la Universidad.

Decano de la Facultad de Ciencias Sociales, Decano de la Facultad de Humanidades y Director de la Escuela Politécnica Superior: Organizan el proceso de matriculación en sus respectivos centros.

Vicegerente de Procesos Académicos: Dirige y coordina el proceso de matriculación en los Campus.

Administraciones de Campus de Getafe, de Leganés y de Colmenarejo: Son las encargadas de la matriculación de los estudiantes en la titulación admitida y en las asignaturas que estos indiquen, confeccionando sus expedientes académicos.

5.- Normativa:

GENERAL:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 diciembre, de Universidades. (BOE, núm. 307, 24 diciembre de 2001).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE, núm. 89, 13 abril de 2007).
- Decreto 99/2008, de 17 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las Universidades Públicas de Madrid para el curso académico 2008-2009.
- REAL DECRETO 743/2003, de 20 de junio, por el que se regula la prueba de acceso a la universidad de los mayores de 25 años.
- Orden 32/2006, de 9 de enero (B.O.C.M. de 27) del Consejero de Educación, por la que se regula la prueba de acceso a Universidad de los mayores de veinticinco años en el de las Universidades de la Comunidad de Madrid.
- RESOLUCIÓN de 14 de marzo de 2008, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se dictan instrucciones para el acceso a la universidad española, en el próximo curso 2008-2009, de los alumnos procedentes de sistemas educativos a los que es de aplicación el artículo 38.5 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD:

- Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejero de Gobierno, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid (BOCM núm. 16 de 20 de enero de 2003).
- Corrección de errores advertidos en la publicación del Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid (BOCM, núm. 94 de 22 de abril de 2003).
- Normativa de la comisión de evaluación académica en orden a la ejecución de la normativa sobre régimen de permanencia, aprobada por la junta de gobierno en sesión de 3 de abril de 2002, el consejo de gobierno en sesión de 27 de junio de 2002 y el consejo social en sesión de 2 de julio de 2002. Boletín oficial de la UCIIIIM, número 17-02/1 de 31 de julio de 2002.
- Normativa de permanencia, dispensa de convocatoria y matrícula aprobada inicialmente por el Consejo de Gobierno de la Universidad Carlos III de Madrid en su sesión de 7 de febrero de 2008 y definitivamente por el Consejo Social en su sesión de 28 de mayo.

- Normativa de matriculación y evaluación de los estudiantes en los grupos bilingües español-lengua extranjera en la Universidad Carlos III de Madrid, aprobada por el consejo de Gobierno en sesión de 17 de Junio de 2005.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Calendario de actividades de matriculación.	D.2.2.03.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Vicegerencia Procesos Académicos.
Documentación de planificación y desarrollo de la matriculación.	D.2.2.03.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Vicegerencia Procesos Académicos.
Base de Datos de Gestión Académica	D.2.2.03.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Vicegerencia Procesos Académicos.

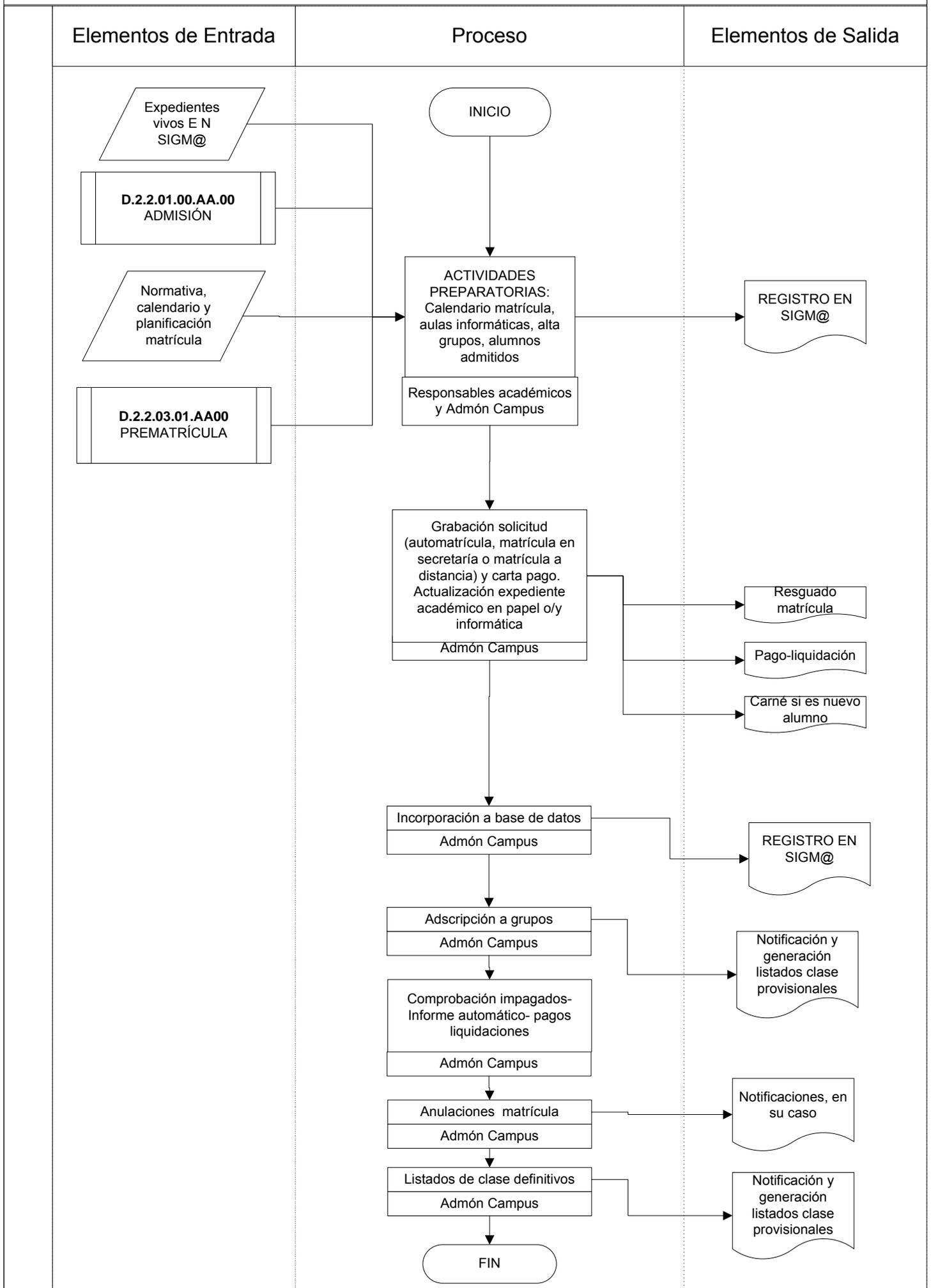
7.- Indicadores, datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicador clave: Número de alumnos de nuevo ingreso matriculados.

Otros indicadores:

- Número de alumnos que han solicitado plaza en el programa en primera opción.
- Número de alumnos admitidos.
- Número total de alumnos matriculados.
- Número de alumnos matriculados por día.
- Evolución diaria de la matrícula.
- Número de incidencias por día.
- Número de incidencias por tipo.
- Número de citas de matrícula.
- Adecuación de la oferta al entorno (estimación –análisis crítico).
- Satisfacción de estudiantes con la información y gestión de la matriculación.

D.2.2.03.00.AA00 MATRICULACIÓN



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.2.04.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE BECAS MEC Y CONEXIÓN CON MATRÍCULA Y EXPEDIENTE

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto de este procedimiento es sistematizar la gestión de Becas ME, tramitar toda la documentación necesaria a los que hayan sido beneficiarios de la beca y conectarla con su matrícula y expediente.

ALCANCE

El proceso general afecta a los estudiantes de Titulaciones Oficiales.

DESARROLLO

Gestión de becas y conexión con matrícula y expediente

Cada año, en el tablón de Becas de la Universidad, por la Unidad Espacio de Estudiantes se actualiza la convocatoria de becas del Régimen General con las modificaciones que se produzcan, tanto en la gestión de las condiciones del solicitante como en el resto de los aspectos (importes, impresos de solicitud, documentos a adjuntar, etc).

Por la Unidad de Apoyo a la docencia y gestión del grado , se procede a realizar las siguientes actividades:

- Actualización de la información de las condiciones académicas para solicitar beca en el proceso de matrícula: Parametrización anual de las Becas del Régimen General del ME: umbrales, requisitos, condiciones económicas
- Recepción y alta de las solicitudes de beca
- Control de condiciones académicas
- Emisión del listado resumen de alumnos candidatos
- Propuesta automática de concesión de la beca y desglose de las ayudas e importes
- Listado-control de no concesiones con las causas de denegación de beca
- Emisión y generación de los ficheros para el Ministerio
- Gestión de alegaciones
- Gestión de recursos
- Gestión de pagos atrasados
- Depuración de datos relativos al pago de matrícula de alumnos con beca denegada o alumnos becarios que en su día abonaron la matrícula y tienen derecho a su devolución
- Proceso de compensación de precios de matrícula al ME
- Estadísticas y emisión de listados de control y de gestión con el ME
- Verificación y control del 10% de becas concedidas
- Reintegros al ME
- Otros listados y estadísticas

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Son el grupo de interés clave en esta dimensión ya que son los receptores de becas y también nos ofrecen información del proceso en el caso de haber participado u obtenido becas.	PARTICIPAN mediante encuestas de satisfacción. Asimismo participan representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Jurado de Becas, Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma.
MEC, Órganos de Gobierno y gestores	Supervisan y rinden cuentas.	Asumen la responsabilidad de promover y llevar a la práctica las acciones relacionadas con las actividades planificadas y objetivos de concesión y gestión de las becas, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).
Sociedad, en general	Han de ser informados de la gestión y sus resultados	Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública en la web.

3.- Fechas de interés (etapas): Cada curso académico estas fechas varían según las convocatorias anuales

- Publicación BOE convocatorias de becas: Junio-julio.
- Plazo de solicitudes: 30 de septiembre
- Propuestas de concesión y envío de los ficheros al ME: 14 de Noviembre
- Periodo de alegaciones: Hasta finales de abril
- Publicación del ME del listado definitivo de becas concedidas: Mayo
- Recursos: Desde mayo año un mes de plazo
- Pagos atrasados: Una vez cerrada la convocatoria anual
- Compensación de precios de matrícula: Octubre
- Verificación y control de becas del curso anterior: Noviembre

4.- Responsables:

Órgano de Gobierno/ Responsable Académico	Vicerrectorado de Estudiantes y <u>Vicerrectorado de Grado</u>
Unidad Administrativa	Apoyo a la docencia y Gestión de Grado y Administraciones de Campus.
Gestor Responsable	Responsable del Área de Pruebas de Acceso al Grado y Becas
Persona de contacto	Idem

5.- Normativa:

Memoria Académica anterior y Planes de Mejora., así como memoria de Gestión Estatutos de la Universidad.
Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la educación (B.O.E. de 29 de mayo de 2004).

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Y Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades.

Política, estrategia y objetivos de la Universidad y Centros.

Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

RD 1721/2007, de 21 de diciembre por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas.

Convocatoria Anual de Becas MEC: RD de umbrales y O.M.

6.- Documentos o/ formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Página Web informativa sobre el procedimiento de solicitud y adjudicación de BECA	D.2.2.04.00.AA00	Electrónico / 6 años.	Espacio Estudiantes
Información s olicitud becas: Tablón Becas	D.2.2.04.00.AA00	Papel/ 1 año.	Apoyo a la docencia y gestión de grado
Convocatorias a nuales y documentación complementaria	D.2.2.04.00.AA00	Papel/ 6 años.	Apoyo a la docencia y gestión de grado
Base de datos de Becas	D.2.2.04.00.AA00	Electrónico / 6 años.	Apoyo a la docencia y gestión de grado
Listado de estudiantes seleccionados par a concesión de beca	D.2.2.04.00.AA00	Papel o electrónico / 6 años.	Apoyo a la docencia y gestión de grado
Listado d efnitivo de estudiantes con beca concedida	D.2.2.04.00.AA00	Papel / 6 años.	Apoyo a la docencia y gestión de grado
Expedientes de los alumnos	D.2.2.04.00.AA00	Papel o electrónico / 6 años.	Apoyo a la docencia y gestión de grado

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

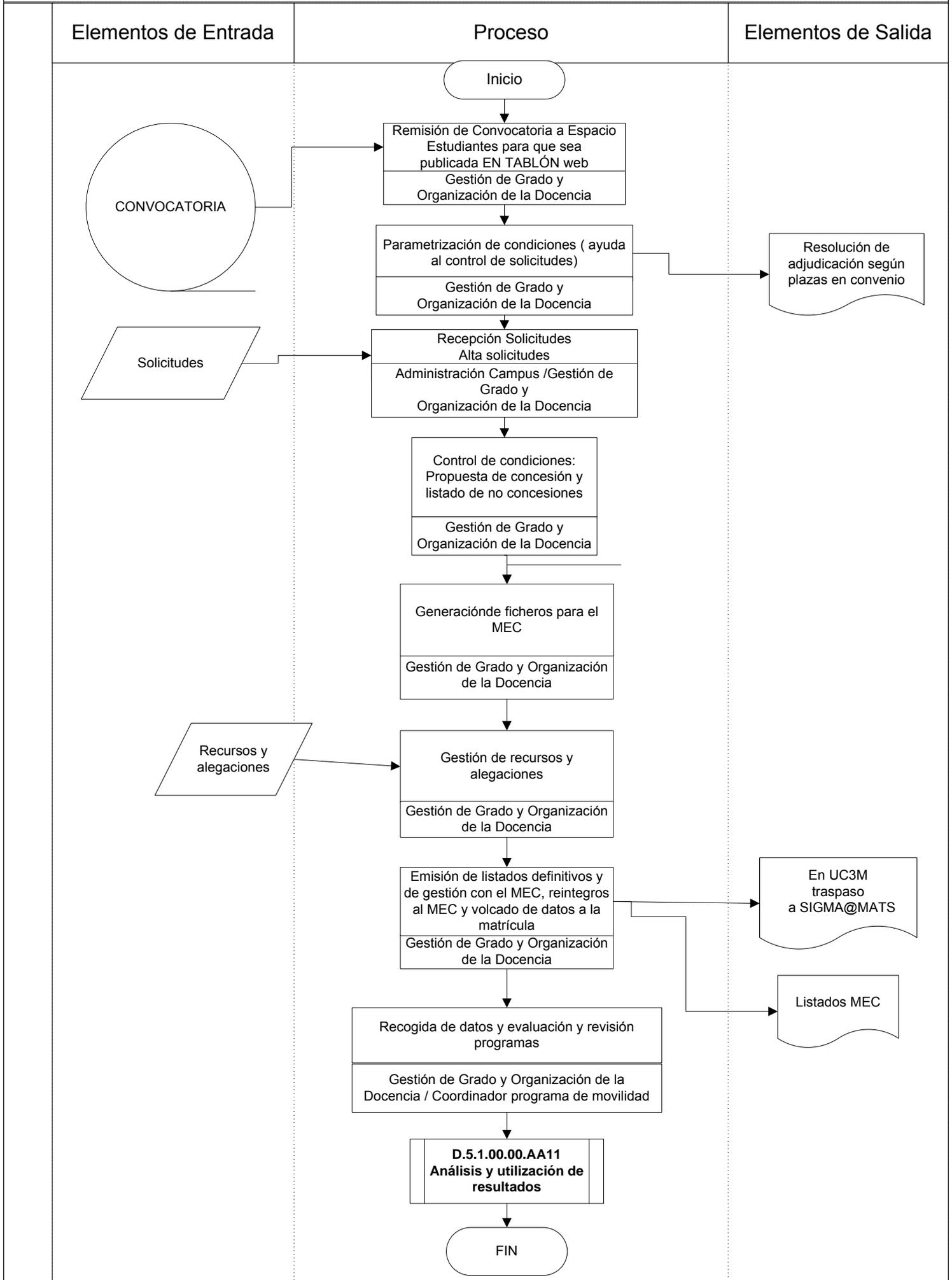
El seguimiento es anual. Los indicadores son los siguientes:

- Nº Solicitudes presentadas
- Nº de solicitudes con adjudicación de beca
- Nº de solicitudes sin adjudicación de beca

-Grado de satisfacción de estudiantes con la información de becas.

-Grado de satisfacción de estudiantes la gestión de becas.

D.2.2.04.00.AA00 GESTIÓN DE BECAS MEC Y CONEXIÓN CON MATRICULA Y EXPEDIENTE



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.2.05.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE EXPEDIENTES

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Garantizar la correcta gestión de los expedientes de los estudiantes.

Este procedimiento servirá para establecer la sistemática en la gestión de la documentación generada por los distintos procesos de alta, matrícula inicial y sucesivas, reconocimiento de créditos de estudiantes de la UC3M, certificaciones emitidas y cualquier aspecto que normativamente deba constar en el expediente de un estudiante hasta el cierre de expediente por las causas contempladas en la normativa académica, así como las comprobaciones pertinentes para la grabación en las bases de datos de gestión del expediente académico de los estudiantes.

El control de todos los datos que tienen relación con el expediente de un alumno en uno o varios planes de grado y/o postgrado y su actualización automática en función de la propia normativa vienen controlados en este proceso, mediante el que se garantiza que se puede conocer en todo momento el recorrido del estudiante, los créditos que les quedan por cursar, así como información de lo cursado en otras universidades.

ALCANCE

Afecta a todos los expedientes documentales y bases de datos referidos a los estudiantes matriculados en titulaciones oficiales de la Universidad,

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Cauces de participación
Estudiantes	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones).
Egresados	
Profesores	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones).
Personal de Administración y Servicios (PAS)	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones).
Órganos de Gobierno y gestores	Rinden cuenta de la gestión: Informe anual en Memoria Académica y de Gestión

DESARROLLO

1) *Adecuación de Archivo y Base de Datos para la recogida de los datos de alta y de todas las posibles incidencias que afecten al expediente de un estudiante.*

Revisión-Actualización y mejora anual para comprobar que se cumplen todos los requerimientos de archivo de datos y de documentos.

Revisión-Actualización y mejora anual de parametrizaciones del archivo de datos y ayuda a la consulta de gestión, incorporando mejoras propuestas de forma que se facilite el acceso automático a:

- Consulta de los datos básicos. Información de los expedientes de un estudiante (trasladados, Bloqueados, cerrados, abiertos)
- Datos personales del alumno
- Datos de acceso del alumno parametrizables por tipo y subtipo de acceso
- Datos académicos: asignaturas cursadas, convalidaciones, adaptaciones y reconocimientos de créditos.
- Observaciones en el expediente y visualización en los certificados
- Registro de la documentación asociada a un alumno
- Emisión de certificados: personales, oficiales, traslados, adaptaciones...
- Otra información: traslados, proyectos.
- Tipos de reconocimientos de créditos.
- Gestión del expediente de alumnos ERASMUS
- Solicitud de convalidaciones, adaptaciones y reconocimiento de créditos por materias o Asignaturas.
- Adaptaciones y convalidaciones automáticas y masivas
- Gestión de traslados: internos y externos. Generación de certificados
- Bloqueos y desbloques de un expediente: automáticos (permanencia y normativa) y manuales.
- Gestión del proceso de matrícula por secretaría y Automatrícula WEB
- Matrícula y gestión de Erasmus salientes y entrantes
- Control de normativa: prerrequisitos, correquisitos, número mínimo de créditos matriculados, asignaturas suspensas, etc.
- Matrícula en grupos de teoría y práctica o de cualquier otra actividad
- Control de la capacidad del grupo
- Cálculo automático de los precios y tasas de la matrícula.
- Cálculo de los descuentos asociados (familia numerosa, diferentes exenciones, becarios...)
- Validación de las condiciones académicas del alumno solicitante de beca
- Selección de la forma de pago (recibo bancario, domiciliación, pago con tarjeta...) y generación de los recibos correspondientes
- Anulación y desanulación de una matrícula o de una asignatura. Recálculo de la misma según la definición de las causas de anulación.
- Traspaso de matrícula de un plan a otro plan
- Recálculo automático de la matrícula según la gestión de la beca
- Carga de ficheros de preinscripción para matrícula de alumnos de nuevo ingreso

2) *Calificación de las actas para la actualización del expediente*

Mantenimiento de la definición de calificaciones, convocatorias y el sistema de control de convocatorias consumidas, según la normativa de la UC3M:

- Mantenimiento de las calificaciones de la Universidad y baremos asociados
- Definición de los sistemas de convocatorias a nivel de Universidad, centro, plan y año
- Cambios de grupo y cambios de convocatorias

Recepción de la calificación de asignaturas, de los Sócrates/Erasmus, proyectos, etc.

Actualización de los expedientes de los estudiantes, una vez se produzca el cierre del acta.

- Grupo de acta y profesores asociados
- Calificación de actas por grupo o por asignatura.
- Calificación de actas vía WEB con Firma digital
- Gestión de las actas y firmantes de las mismas (papel o con firma digital)
- Proceso de rectificación de actas (diligencias) con firma digital
- Gestión de actas individuales: actas Erasmus, actas de proyecto, actas de tesis doctoral, etc.
- Control del estado de las actas por parte de la secretaría
- Cambios de grupo y cambios de convocatorias
- Actualización

3) Validación de finalización de estudios para expedición de título

Mantenimiento de requerimientos para el control del expediente de un alumno, el derecho a solicitar el título y su tramitación, lo que conlleva:

- Recuperación automática de los datos académicos y personales del estudiante
- Emisión del recibo de abono de los derechos del título
- Conciliación automática o manual de los recibos
- Alta de la solicitud y verificación de los datos
- Generación del lote para el MEC. Recepción y lectura de los ficheros del Ministerio
- Actualización automática de los estados de una solicitud
- Envío de los lotes a imprenta y recepción de los mismos
- Control de impresión y entrega al alumno. Histórico de las solicitudes
- Gestión de duplicados de títulos
- Control y emisión de listados y comunicaciones para el alumno
- Gestión de la solicitud del SET
- Impresión de los datos de la solicitud del SET
- Generación del fichero del SET para la imprenta
- Listados: Solicitud primer y segundo ciclo, solicitud tercer ciclo, listado del registro de envío al MEC, solicitudes por estado y fecha, carta de aviso al alumno, certificado supletorio del título primer y segundo ciclo, certificado supletorio del título tercer ciclo, etc.

4) Gestión documental específica y complementaria en la gestión de expedientes de estudiantes de doctorado

Mantenimiento de requerimientos para el control del expediente de un alumno, el derecho a solicitar el título:

- Definición de los datos del programa y control de los periodos de docencia, investigación y tesis.
- Preinscripción del alumno en el programa
- Calificación de suficiencia investigadora
- Calificación de la tesis doctoral
- Registro de la tesis y Base de datos TESEO (listado y fichero)
- Diploma de estudios avanzados y otros certificados
- Gestión de tribunales de calificación

5) Gestión de requerimientos del sistema

Mantenimiento de requerimientos para el control del comportamiento del sistema informático (normativa, acceso a funcionalidades, etc.).

- Permisos de inserción, borrado y modificación por módulo
- Gestión de usuarios, perfiles
- Mantenimiento de errores, avisos
- Gestión de ficheros
- Definición de listados e informes

Tablas generales

- Mantenimientos geográficos: países, provincias, municipios, edificios, campus
- Gestión de tribunales (tipos de tribunal, vigencia, miembros): tribunales genéricos, actas, doctorado, etc.
- Control de la documentación: tipos de documentos, entornos, validez
- Gestión de las observaciones: internas o externas para explotación en certificados
- Mantenimientos genéricos de gestión académica

Generador de estadísticas

Generador de informes y generador de cartas

3.- Fechas de interés:

4.- Responsables del Proceso:

Consejo de Gobierno: Aprueba la normativa propia de la UC3M aplicable al sistema de archivo y base de datos de los expedientes

Vicerrectores de Grado, Postgrado y de Estudiantes: Proponen la normativa y cambios en la misma.
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales, Decano de la Facultad de Humanidades y Director de la Escuela Politécnica Superior: Organizan el proceso de matriculación y actualización de datos en los expedientes de los estudiantes en sus respectivos centros.

Vicegerente de Procesos Académicos: Dirige y coordina el proceso de matriculación y confección de expedientes en los Campus.

Administraciones de Campus de Getafe, de Leganés y de Colmenarejo: Son las encargadas de la matriculación de los estudiantes en la titulación admitida y en las asignaturas que estos indiquen, confeccionando sus expedientes académicos.

5.- Normativa:

GENERAL:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 diciembre, de Universidades. (BOE, núm. 307, 24 diciembre de 2001).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE, núm. 89, 13 abril de 2007).
- Decreto 99/2008, de 17 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las Universidades Públicas de Madrid para el curso académico 2008-2009.
- REAL DECRETO 743/2003, de 20 de junio, por el que se regula la prueba de acceso a la universidad de los mayores de 25 años.
- Orden 32/2006, de 9 de enero (B.O.C.M. de 27) del Consejero de Educación, por la que se regula la prueba de acceso a Universidad de los mayores de veinticinco años en el de las Universidades de la Comunidad de Madrid.
- RESOLUCIÓN de 14 de marzo de 2008, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se dictan instrucciones para el acceso a la universidad española, en el próximo curso 2008-2009, de los alumnos procedentes de sistemas educativos a los que es de aplicación el artículo 38.5 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios.
- Real Decreto 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de doctor y otros estudios de postgrado.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor.

• ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD:

- Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejero de Gobierno, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid (BOCM núm. 16 de 20 de enero de 2003).
- Corrección de errores advertidos en la publicación del Decreto 1/2003, de 9 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid (BOCM, núm. 94 de 22 de abril de 2003).

- Normativa de la comisión de evaluación académica en orden a la ejecución de la normativa sobre régimen de permanencia, aprobada por la junta de gobierno en sesión de 3 de abril de 2002, el consejo de gobierno en sesión de 27 de junio de 2002 y el consejo social en sesión de 2 de julio de 2002. Boletín oficial de la UCIIM, número 17-02/1 de 31 de julio de 2002.
- Normativa de permanencia, dispensa de convocatoria y matrícula aprobada inicialmente por el Consejo de Gobierno de la Universidad Carlos III de Madrid en su sesión de 7 de febrero de 2008 y definitivamente por el Consejo Social en su sesión de 28 de mayo.
- Normativa de matriculación y evaluación de los estudiantes en los grupos bilingües español-lengua extranjera en la Universidad Carlos III de Madrid, aprobada por el consejo de Gobierno en sesión de 17 de Junio de 2005.

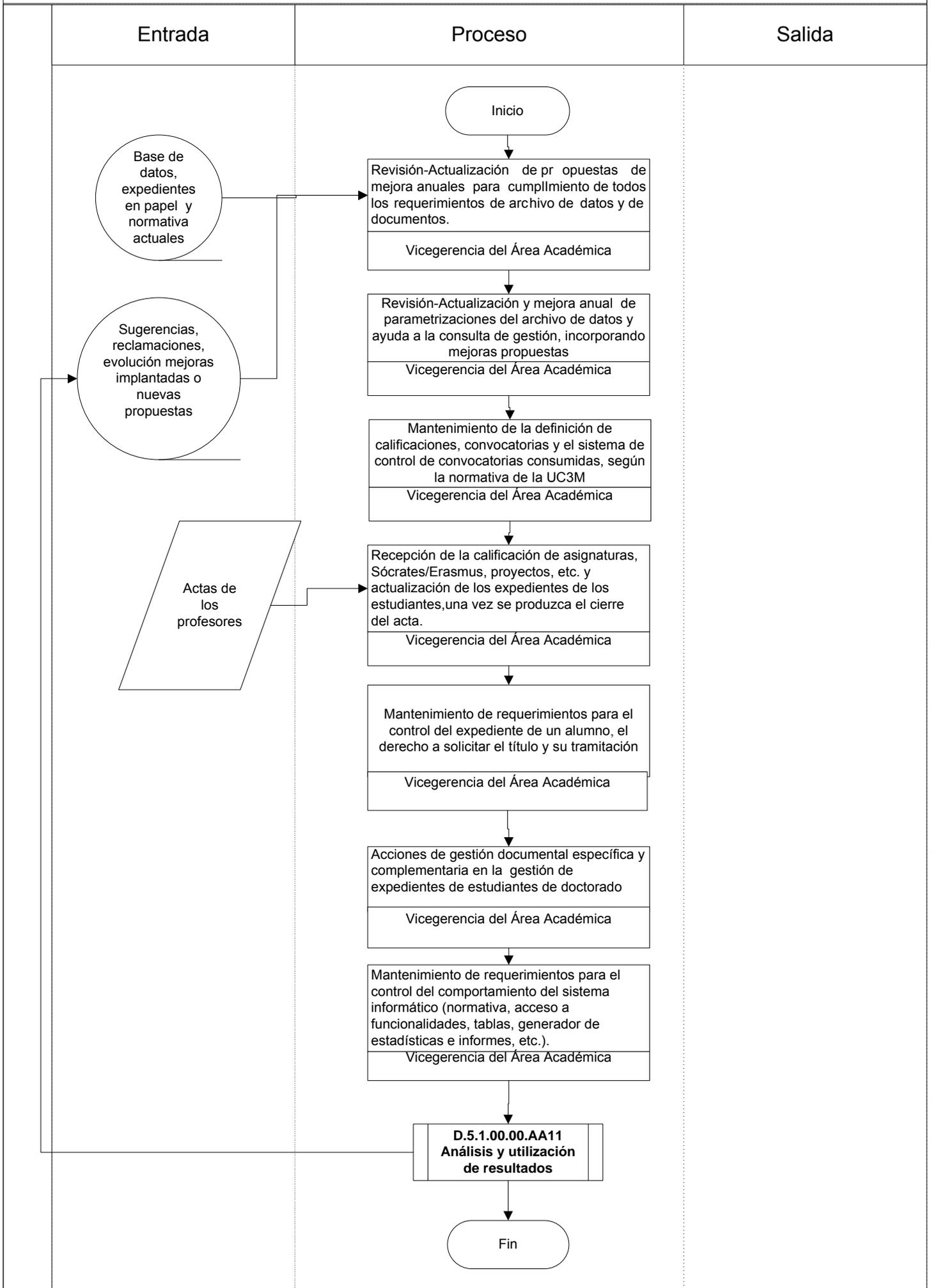
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Expedientes de los alumnos en papel	D.2.2.05.00.AA00	Papel informático/ años. 6	Administración de Campus
Informes de incorporación de cambios de adaptación a normativa	D.2.2.05.00.AA00	Papel informático/ años. 6	Vicegerencia Procesos Académicos.
Base de Datos de Gestión Académica	D.2.2.05.00.AA00	Papel informático/ años. 6	Vicegerencia Procesos Académicos.

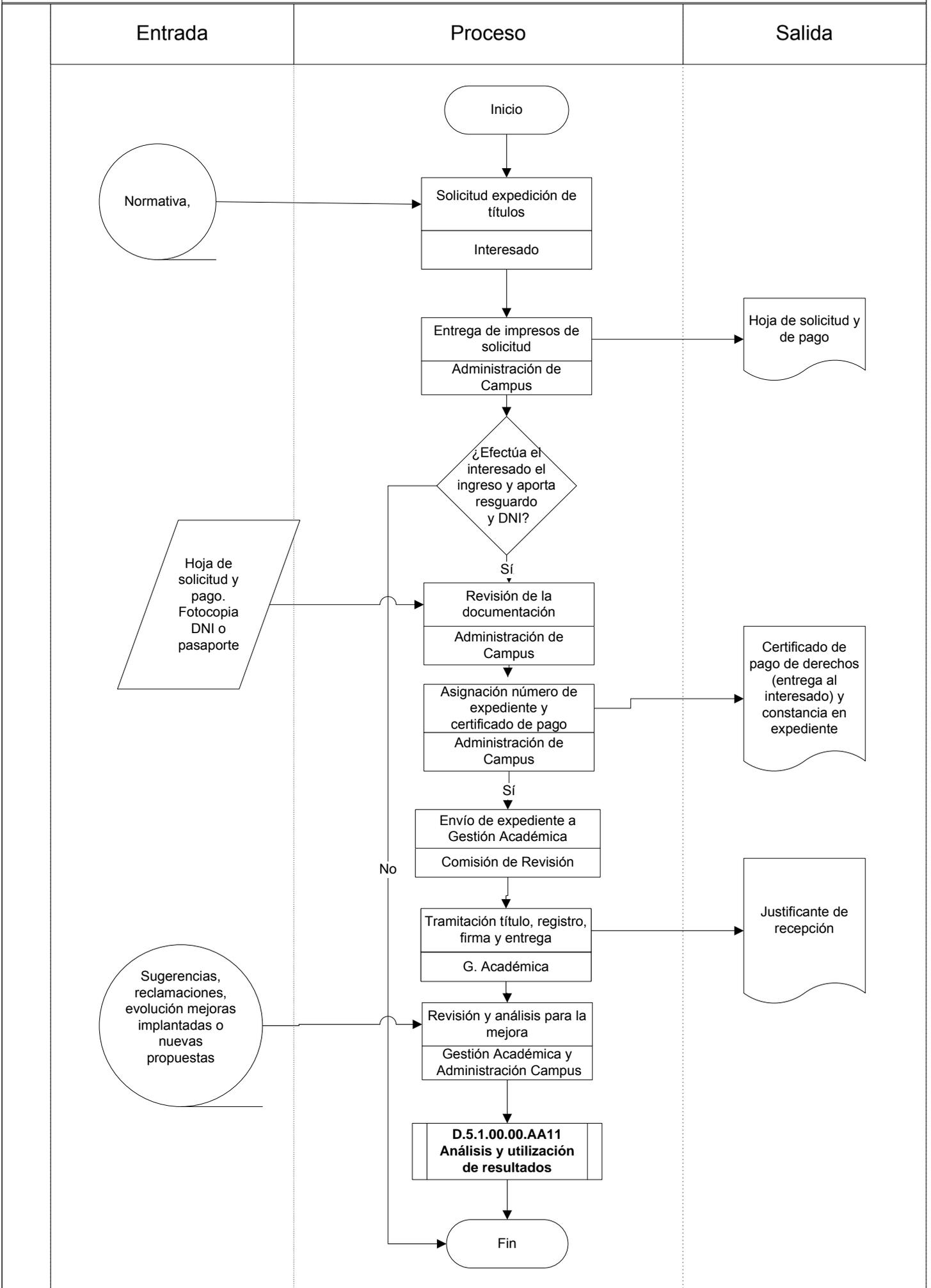
7.- Indicadores, datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Implantación de Auditoría periódica del Sistema de Información.

D.2.2.05.00.AA00 GESTIÓN DE EXPEDIENTES



D.2.5.05.00.AA00 GESTIÓN Y EXPEDICIÓN DE TÍTULOS (B)



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.3.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

PLANIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto de este proceso es establecer la sistemática a aplicar en la revisión y control periódico de la planificación del aprendizaje.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la revisión y control de la planificación del desarrollo de los programas formativos de las titulaciones oficiales de la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Les interesa de forma directa la planificación de la enseñanza y sistemas de apoyo al aprendizaje.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Estudiantes potenciales.	Les interesa la planificación del aprendizaje como información básica en la elección de los estudios.	No participan directamente en la elaboración del perfil de ingreso, son los receptores de dicho perfil. Su punto de vista se tiene en cuenta cuando se analizan las características de los futuros estudiantes para adecuar el perfil de ingreso. Para publicitar esta información se tendrán en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones...Proceso de captación de los estudiantes).

Empleadores y Egresados	Son muy importantes sus aportaciones como asesores de las Comisiones de Titulación y los datos de la encuesta de satisfacción.	Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección.
Sociedad en general.		Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección (universidad, Centro o Titulación).
Profesores y personal de apoyo.	La planificación de la enseñanza y sistemas de apoyo al aprendizaje son aspectos preponderantes: Como miembros de la Universidad y personal que forma y atiende a los estudiantes tienen que gestionar el proceso. De otra parte, tienen representantes en las comisiones, por el lo está su vía de participación. La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Impulsa y, en su caso, aprueba la planificación del aprendizaje.	Asume la responsabilidad de promover y llevar a la práctica las acciones relacionadas con los objetivos de aprendizaje, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).

DESARROLLO

Establecer el modo en que se revisa y actualiza la planificación y organización de todos los aspectos necesarios, recursos y servicios dirigidos al aprendizaje, los Marcos, Planes y Programas de previsión de acciones etc.:

- Planificación de grupos.
- Calendario Académico.
- Asignación de profesores-grupos (Planes de O. Docente).
- Programas-asignaturas.
- Elaboración de horarios de clase y de exámenes.
- Planificación y coordinación de actividades de aprendizaje)-Guías docentes.
- Planificación de la movilidad.
- Planificación de prácticas externas.
- Plan de tutorías.

Revisión de la planificación. La Junta de Centro, a la vista de las Memorias Académicas de las titulaciones, revisará la planificación decidiendo su adecuación. Si no fuese adecuada, se tendrá que elaborar propuestas de mejora en los aspectos que lo requieran.

Se revisan todos los aspectos relacionados con las actividades relacionadas en el flujograma. Si alguno de estos aspectos no es adecuado se planteará la mejora de los aspectos que lo requieran.

3.- Fechas de interés (etapas):

- Marzo-junio curso anterior.
- Comienzo de cada cuatrimestre.
- Fin de curso.

4.- Responsables:

La Comisión de Titulación: Supervisará la adecuación todos los aspectos indicados para garantizar su calidad y a través de l Responsable de Titulación, propondrá la redefinición y reestructuración los aspectos que no son adecuados.

El Centro, a través de su Responsable de Calidad, revisará y realizará una memoria o informe anual donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos respecto a cada Titulación que será aprobado en Junta de Gobierno.

El Comité de Calidad de la Universidad será el responsable de supervisar y verificar las memorias de los análisis realizados.

5.- Normativa:

- Plan de estudios del programa formativo.
- Planificación y política estratégica de la universidad.
- Memoria Académica anterior y Planes de Mejora.
- Convenios.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

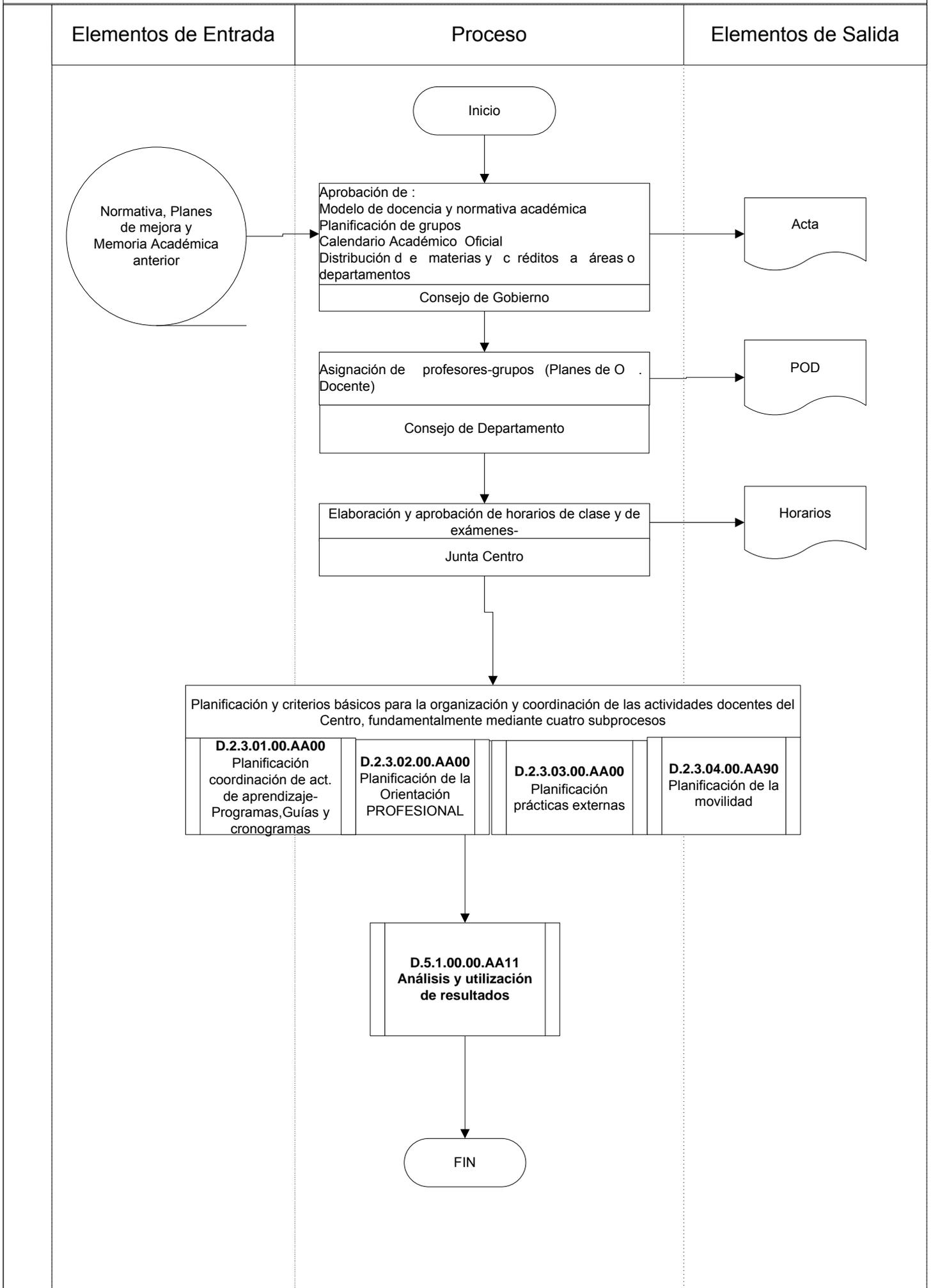
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas Consejo de Gobierno referentes a Planificación del aprendizaje: Calendario, Grupos, nuevas optativas.	D.2.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría General.
Planes de Organización docente: asignación PDI.	D.2.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría Departamentos.
Actas de la Junta de Centros sobre planificación (revisión).	D.2.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría Vicerrectorado de RRII.
Actas Comisión de Titulación sobre revisión de planificación.	D.2.3.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría Vicerrectorado de Grado o Postgrado.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

1. -% de aspectos con planificación sistemática sobre el total, constituyendo el 100% los siguientes aspectos:
 - a) Planificación de grupos.
 - b) Calendario Académico.
 - c) Asignación de profesores-grupos (Planes de O. Docente).
 - d) Programas-asignaturas y su estructura en módulos-materias.
 - e) Elaboración de horarios de clase y de exámenes.
 - f) Planificación y coordinación de actividades de aprendizaje-Guías docentes.
 - g) Planificación de la movilidad.
 - h) Planificación de prácticas externas.
 - i) Plan de tutorías.

2. Satisfacción del estudiantes en relación con la planificación (3ª pregunta de encuesta de Docencia)
3. N° de quejas y sugerencias en temas de planificación y programación
4. Periodicidad anual.

D.2.3.00.00.AA10 PLANIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.3.01.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES: GUÍAS DOCENTES Y CRONOGRAMAS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto de este proceso es establecer la sistemática a aplicar en la planificación de las actividades de aprendizaje y su coordinación.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la revisión y control de la planificación del desarrollo de los programas, teniendo en cuenta el Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

Se revisará el funcionamiento de la planificación de actividades dentro del proceso de revisión anual proponiendo su redefinición si existen problemas.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Les interesa de forma directa la planificación de la enseñanza y sistemas de apoyo al aprendizaje.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Estudiantes potenciales.	Les interesa la planificación del aprendizaje como información básica en la elección de los estudios.	No participan directamente en la elaboración del perfil de ingreso, son los receptores de dicho perfil. Su punto de vista se tiene en cuenta cuando se analizan las características de los futuros estudiantes para adecuar el perfil de ingreso. Para publicitar esta información se tendrán en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones...Proceso de captación de los estudiantes).

Empleadores y Egresados	Son muy importantes sus aportaciones como asesores de las Comisiones de Titulación y los datos de la encuesta de satisfacción.	Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección.
Sociedad en general.		Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección (universidad, Centro o Titulación).
Profesores personal y de apoyo.	La planificación de la enseñanza y sistemas de apoyo al aprendizaje son aspectos preponderantes: Como miembros de la Universidad y personal que forma y atiende a los estudiantes tienen que gestionar el proceso. De otra parte, tienen representantes en las comisiones, por el lo está será su vía de participación. La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Impulsa y, en su caso, aprueba la planificación del aprendizaje.	Asume la responsabilidad de promover y llevar a la práctica las acciones relacionadas con los objetivos de aprendizaje, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).

DESARROLLO

Procedimiento para la elaboración, publicidad y difusión de los programas de las asignaturas (guías y cronogramas).

Los programas de las asignaturas son documentos públicos de la Universidad en los que se recoge la distribución de los temas (materias) de que éstas se componen y la programación temporal de dichos temas (cronograma). A quienes es esta condición una vez que han sido aprobados por el correspondiente Consejo de Departamento, conforme a lo dispuesto en el art. 59.2 de los Estatutos y el Responsable de Titulación ha comunicado al Departamento que considera equilibrada respecto al resto, la carga de trabajo de cada programa.

1. Los programas de las asignaturas serán elaborados por el coordinador de dichas asignaturas y deben introducirse en programa informático de gestión y mantenimiento de información sobre asignaturas (REINA), a lo cual se tendrá acceso desde las Secretarías de los Departamentos en los plazos fijados por éstos al comienzo de cada curso académico.
2. A partir de su aprobación y comunicación por el Responsable de Titulación de que la carga es adecuada, se produce diligencia del Secretario del Departamento, haciendo constar la aprobación del programa contenido en la aplicación informática que, desde ese momento, será el programa oficial de la asignatura.
3. Los programas quedarán depositados, en las Secretarías de los Departamentos quienes, asimismo, los remitirán al Responsable del Centro correspondiente para su depósito y archivo en la Administración de Campus que serán responsables de su custodia y archivo hasta que pasen al Archivo General.

4. Los profesores que lo estimen oportuno, podrán desarrollar el programa de la asignatura en otro documento más extenso e incluirlo entre el material de la asignatura que faciliten a los alumnos.
5. Los estudiantes accederán al programa oficial de la asignatura en el fichero electrónico de la misma en el correspondiente plan de estudios de Grado.

La Comisión Académica de Titulación.

- o Será la encargada, si así lo considera, de nombrar a su vez subcomisiones de curso, asignatura.
- o Será la encargada de establecer los mecanismos y procedimientos para que se lleve de forma adecuada la coordinación tanto vertical como horizontal.
- o Establecerá un calendario de reuniones y al final de curso elaborará un informe resultado de las reuniones celebradas durante todo el curso académico.

Revisión de la planificación. La Junta de Centro revisará la planificación decidiendo su adecuación. Si no fuese adecuada, se tendrá que elaborar propuestas de mejora en los aspectos que lo requieran.

Se revisan todos los aspectos relacionados con las actividades planificadas. Si alguno de estos aspectos no es adecuado se planteará la mejora de los aspectos que lo requieran. El proceso concluirá con una elaboración de un informe y con la rendición de cuentas a los implicados.

3.- Fechas de interés (etapas):

Antes de cada cuatrimestre.

4.- Responsables:

Los Coordinadores de asignatura son responsables de:

- La elaboración del programa de la asignatura.
- La ficha electrónica de la asignatura.

La Comisión Académica de Titulación será la encargada de establecer los mecanismos y procedimientos para que se lleve de forma adecuada la coordinación tanto vertical como horizontal.

El Consejo de Departamento aprueba los programas de las asignaturas, previa notificación de conformidad con la carga por el Responsable de Titulación.

El Centro, a través de su Responsable de Calidad, revisará y realizará informe anual donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos que se aprobará en Junta de Centro.

5.- Normativa:

- Estatutos de la Universidad.
- Plan de estudios del programa formativo.
- Planificación y política estratégica de la universidad.
- Memoria Académica anterior y Planes de Mejora.
- Instrucción del Secretario General de la UC3M sobre depósito y publicidad de los programas oficiales de las asignaturas impartidas en los planes de grado.

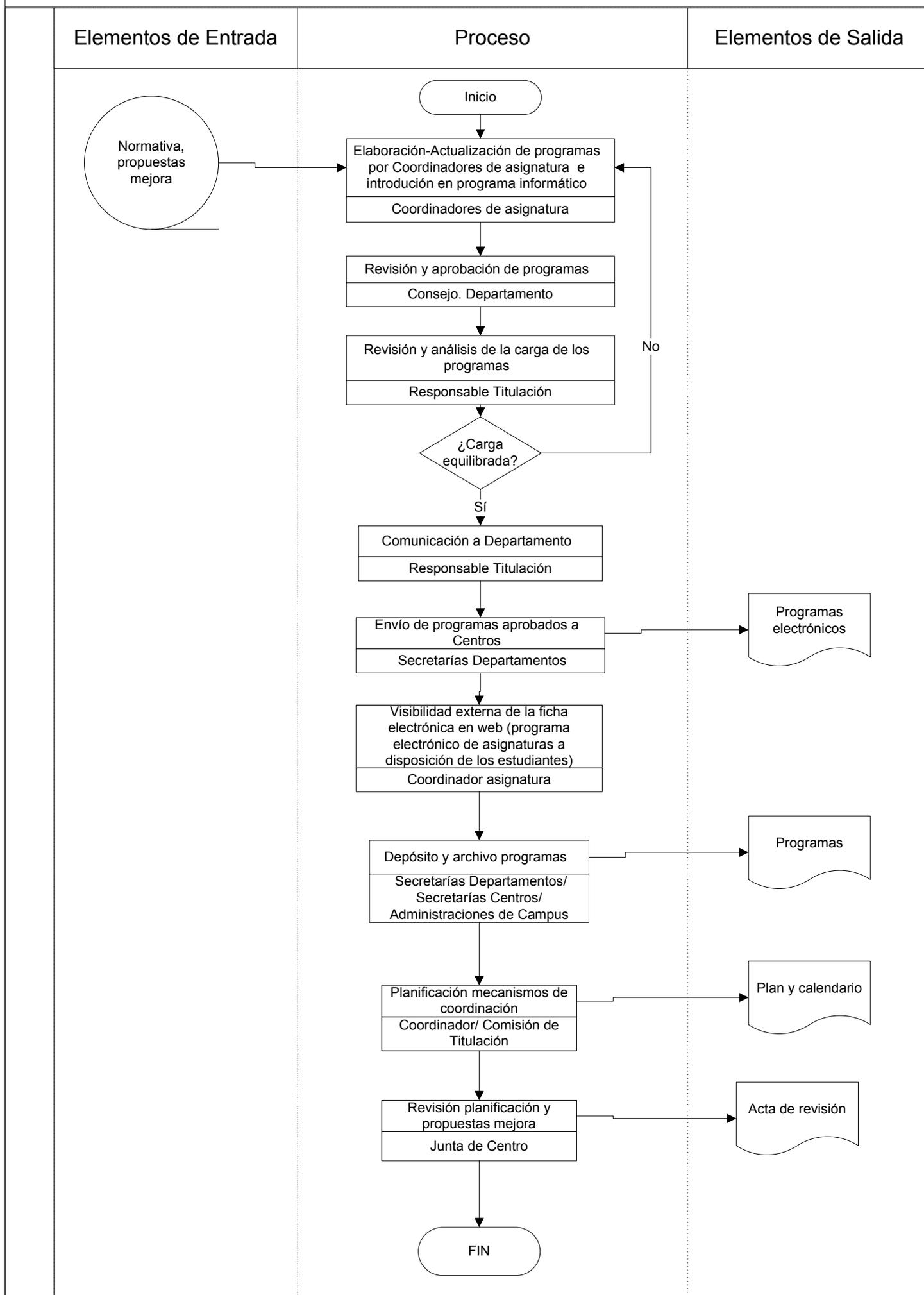
6.- Documentos o/ formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas Consejo de Departamento de aprobación de programas de las asignaturas.	D.2.3.01.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Departamento.
Fichas, guías y cronogramas de asignaturas.	D.2.3.01.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Centro.
Actas Junta de Centro sobre revisión de planificación.	D.2.3.01.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Centro.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Satisfacción de alumnos con la planificación del aprendizaje (valor medio).

D.2.3.01.00.AA00 PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES: GUÍAS DOCENTES Y CRONOGRAMAS



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.3.02.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

PLANIFICACIÓN DE LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL

2.- Descripción o definición del proceso y alcance:

OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo la Universidad Carlos III de Madrid define, hace públicas y actualiza las acciones referentes a la orientación profesional (ayuda en la definición de objetivos profesionales) a los estudiantes de cada una de las titulaciones oficiales que oferta.

ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales que se ofertan en los Centros de la UC3M.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Les interesa de forma directa la planificación de la enseñanza y sistemas de apoyo al aprendizaje.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Estudiantes potenciales.	Les interesa la planificación del aprendizaje como información básica en la elección de los estudios.	No participan directamente en la elaboración del perfil de ingreso, son los receptores de dicho perfil. Su punto de vista se tiene en cuenta cuando se analizan las características de los futuros estudiantes para adecuar el perfil de ingreso. Para publicitar esta información se tendrán en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones.

Empleadores y Egresados	Son muy importantes sus aportaciones como asesores de las Comisiones de Titulación y los datos de la encuesta de satisfacción.	Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección.
Sociedad en general.		Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección (universidad, Centro o Titulación).
Profesores personal de apoyo.	La planificación de la enseñanza y sistemas de apoyo al aprendizaje son aspectos preponderantes: Como miembros de la Universidad y personal que forma y atiende a los estudiantes tienen que gestionar el procesos. De otra parte, tienen representantes en las comisiones, por el lo está su vía de participación. La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Impulsa y, en su caso, aprueba la planificación del aprendizaje.	Asume la responsabilidad de promover y llevar a la práctica las acciones relacionadas con los objetivos de aprendizaje, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).

DESARROLLO

Tras las consultas y asesoramientos que estime necesarios, la Comisión Académica de Titulación elabora la propuesta del Plan de Orientación Profesional, que en vía al Equipo de Gobierno del Centro para su aprobación por Junta de Centro. Una vez aprobado, el responsable del desarrollo del Plan de Orientación Profesional es el Equipo del Centro a través de su Responsable de Calidad que definirá con cada Comisión de título las actuaciones de orientación profesional, la planificación de su desarrollo y su evaluación para la mejora, debiendo asimismo realizar la difusión que corresponda del programa de orientación, materiales a utilizar, etc.

El Responsable de Calidad del Centro estará informado en todo momento del desarrollo del Plan y recogerá la opinión de los estudiantes que participan en él. La información correspondiente la aportará a la Comisión de Titulación que la analizará para realizar la oportuna valoración y la propuesta de acciones de mejora, cuando sea necesario.

De los resultados de presente procedimiento, la Comisión de la Titulación informará anualmente a la Junta de Centro, proponiendo mejoras si procede aplicarlas y, en el momento oportuno se realizará la información pública adecuada atendiendo al proceso de Información Pública.

3.- Fechas de interés (etapas):

Final curso académico.

4.- Responsables:

Equipo Centro a través de su Responsable de Calidad/Junta de Centro: aprobar el Plan de Orientación Profesional dirigido a los estudiantes del Centro, y es responsable de su ejecución.

Comisión de Titulación: elabora, planifica y analiza el Plan de Orientación Profesional de la titulación.

5.- Normativa/Referencias:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Estatutos y Normativas específicas de la universidad.
- Plan de estudios del programa formativo (perfil de egreso fundamentalmente).
- Planificación y política estratégica de la universidad.
- Análisis del sistema universitario social y profesional.
- Memoria Académica y Planes de Mejora previos.
- Informes de los estudios de inserción profesional.

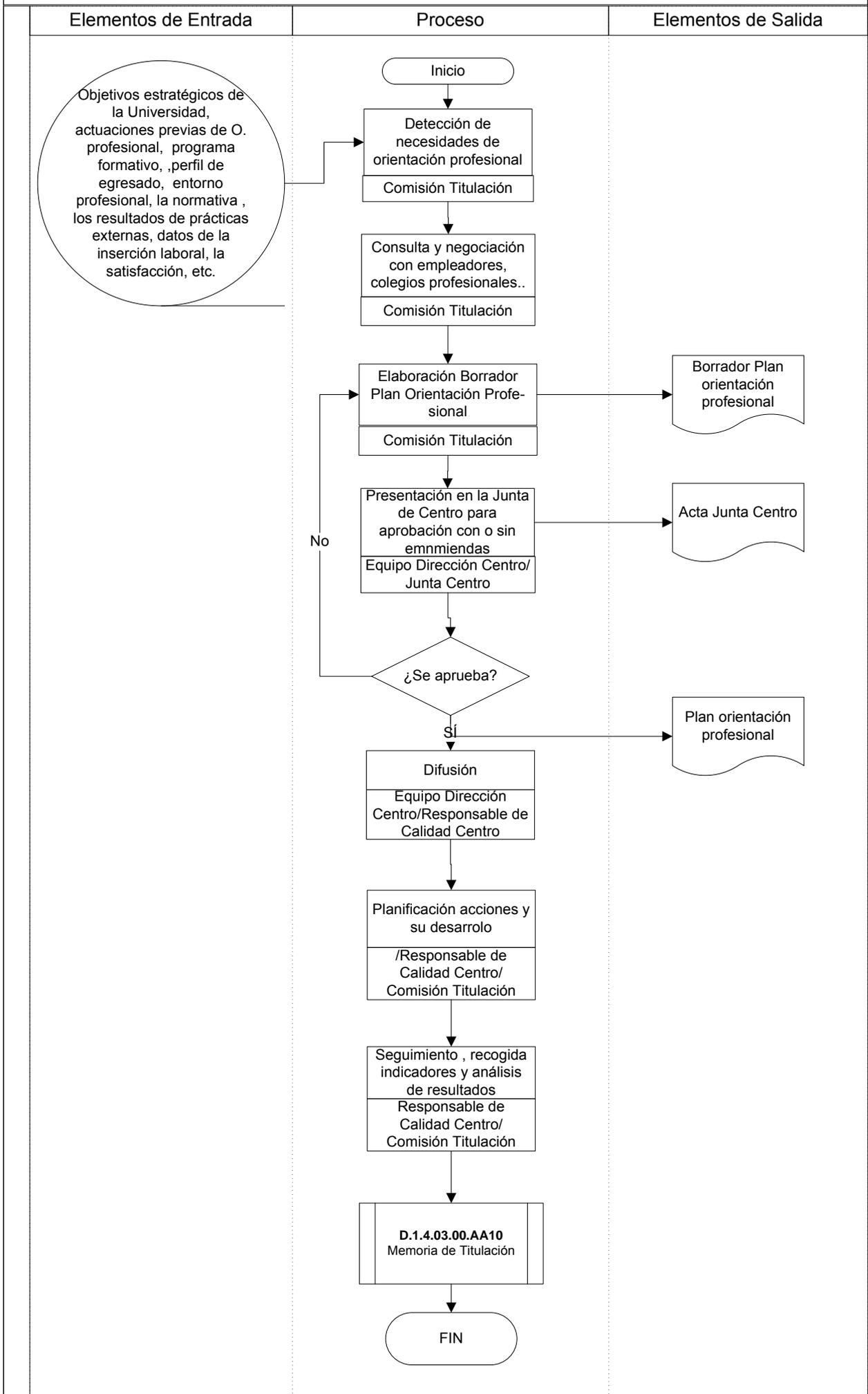
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de la Junta de Centro o documentos relativos a la aprobación del Plan de Orientación Profesional e informe de seguimiento.	D.2.3.02.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.
Documentos de difusión del Plan de Orientación Profesional y canales utilizados.	D.2.3.02.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.
Consultas, convenios con empleadores, colegios profesionales y otros datos (ferias, presentaciones de empresas, etc.).	D.2.3.02.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Fecha de aprobación del Plan de Orientación profesional.

D.2.3.02.00.AA00 PLANIFICACIÓN DE LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.3.03.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

PLANIFICACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS

2.- Descripción:

OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de recibir, analizar y gestionar los Convenios de Cooperación Educativa para la tramitación de prácticas profesionales, remitidos por las diferentes empresas colaboradoras con el SOPP.

ALCANCE

Aplicable a todos los procesos de gestión de Convenios de Cooperación Educativa que regulan la realización de prácticas por los alumnos de la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes y futuros estudiantes.	La información que se genere de este proceso será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos incluyéndola en la página web de la universidad.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación). Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, e n las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Profesores y personal de apoyo.	Como miembros de la Universidad y personal que forma y atiende a los estudiantes intervienen proponiendo qué prácticas realizar e informando y proponiendo, como tutores, mejoras sobre las mismas. El Personal de Administración y Servicios también atiende las necesidades de información y trámites relativos a la titulación. La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación). Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Equipo de Dirección de la Universidad.	Participan en el diseño y aprobación de convenios de Cooperación Educativa y la publicitación de prácticas externas correspondientes al título. Los cambios tendrán que ser conocidos por los servicios centrales de la universidad, concretamente al Espacio Estudiantes y demás puntos de Información al Estudiante que deberán incluir los cambios de la información que publicitan.	Asumen la responsabilidad de aprobar la planificación de prácticas externas y de impulsar las acciones relacionadas con las mismas, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).
Empleadores y Egresados.	A los empleadores les interesa conocer la experiencia y competencias adquiridas por los estudiantes para la toma de decisiones de los perfiles de empleados que necesita. Su punto de vista es muy importante en cuanto a objetivos a conseguir (cuestionarios que se pasan tras las prácticas externas) así como el punto de vista de los egresados por ello se tendrán en cuenta los resultados de la inserción laboral de los egresados y los datos de la encuesta de satisfacción a los egresados.	Son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección. Rendición de cuentas: Se informa anualmente mediante una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.

DESARROLLO

Tipos de prácticas.

Con carácter general, los alumnos podrán realizar tres tipos de prácticas:

- Prácticas profesionales: dirigidas a facilitar la inserción laboral y el desarrollo profesional de los alumnos, de carácter voluntario, susceptibles de ser convalidadas, a efectos académicos.
- Prácticas académicas: establecidas en los planes de estudio y, por tanto, con valor cifrado en créditos académicos.
- Proyecto fin de carrera: a desarrollar durante el año académico, con contenido y título definidos de común acuerdo con la empresa o entidad colaboradora.

Tramitación de la documentación.

Para poder iniciar el proceso de tramitación de un Convenio de Cooperación Educativa (en adelante, CCE) es necesaria la inscripción de la empresa en la bolsa de empleo del SOPP. Para ello, la empresa debe cumplimentar un formulario de inscripción y, tras las pertinentes comprobaciones, se valida la inscripción y se envían a la empresa unas claves de acceso a la bolsa de empleo para poder enviar ofertas posteriormente.

Cuando una empresa solicita formalizar un CCE para la incorporación de alumnos en prácticas, desde el Servicio de Orientación y Planificación Profesional (SOPP) se le explica detalladamente el procedimiento y la documentación que debe remitir para poder formalizarlo. A continuación se le envía por correo electrónico el borrador del CCE que la empresa debe leer y enviar debidamente cumplimentado por correo electrónico o fax.

La documentación contiene:

- Explicación detallada del procedimiento completo de gestión de prácticas profesionales (características básicas del CCE, procedimiento de tramitación e incorporación de alumnos seleccionados, desarrollo de las prácticas profesionales).
- Texto del Convenio de Cooperación Educativa.
- Anexo I en el que se especifica el nombre de la empresa, datos de identificación del alumno, datos del centro de realización de prácticas, número total de horas, periodo, horario dotación económica, contenido de las prácticas, tutores por parte de la Universidad Carlos III de Madrid y de la empresa de acogida.
- Formularios: comunicación de datos fiscales, domiciliación bancaria, comunicación de prórroga o de variación en las condiciones de las prácticas y notificación de renuncia voluntaria a las prácticas por parte del alumno.

A la recepción del borrador del convenio cumplimentado por la empresa colaboradora, y tras comprobar la corrección de los datos, se procede a la formalización del CCE. Se envía la documentación del CCE a la empresa por correo electrónico en formato pdf para su firma; es necesario que la empresa firme y remita por correo postal tres ejemplares: copia para la Universidad Carlos III de Madrid, para el SOPP y para la empresa.

Al recibir los ejemplares del CCE firmados por la empresa, se remiten para su firma a Secretaría General de la Universidad Carlos III de Madrid y una vez recibidos firmados, por se envía por correo postal a la empresa colaboradora su copia correspondiente y se archiva una copia en el SOPP.

En las posteriores incorporaciones de alumnos en prácticas, si el CCE se mantiene vigente, la empresa colaboradora deberá enviar al SOPP únicamente el Anexo I antes referenciado.

Registro informático.

Todos los movimientos realizados a lo largo del proceso de tramitación descrito (CCE, formularios, seguros), son registrados informáticamente mediante seguimientos que especifican la fecha y la acción realizada, de manera que se puede conocer en cada momento el estado de gestión cada una de las fases.

Suscripción de seguros.

Los Convenios de Cooperación Educativa suscritos quedan registrados en una relación que, con carácter mensual, el SOPP de la Fundación Universidad Carlos III proporciona a I.N.S.S., al objeto de que dicho ente tenga conocimiento de las empresas o instituciones a las que debe practicarse la extensión de la cobertura del Seguro Escolar que se les proporciona a los estudiantes cuando se matriculan.

3.- Fechas de interés (etapas):

La tramitación de Convenios de Cooperación Educativa se realiza diariamente y a lo largo de todo el año, siempre con antelación a la incorporación de los alumnos en la empresa de acogida. La comunicación al INSS se realiza mensualmente.

4.- Responsables:

Firma de Convenios de Cooperación Educativa: Universidad Carlos III de Madrid: Secretario General de la Universidad Carlos III de Madrid) y empresa colaboradora.

Tramitación, contacto e información a la empresa colaboradora: personal técnico y administrativo del SOPP.

5.- Normativa, modelos y guías, convenios o contratos:

- Reales Decretos 1.497/81 de 19 de Junio y 1.845/94 de 9 de septiembre sobre Programas de Cooperación Educativa.
- Texto del Convenio de Cooperación Educativa (incluye Anexo I y formularios).
- Documentos INSS.

6.- Documentos y/o formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Convenio de Cooperación Educativa.	D.2.3.03.00.AA00	Papel e informático / Indefinido.	Universidad Carlos III de Madrid, SOPP, empresa de acogida.
Formularios: comunicación de datos fiscales, domiciliación bancaria, comunicación de prórroga o de variación en las condiciones de las prácticas, notificación de renuncia voluntaria a las prácticas por parte del alumno.	D.2.3.03.00.AA00	Papel e informático / Indefinido.	SOPP.
Base de datos de alumnos, empresas colaboradoras, ofertas de prácticas.	D.2.3.03.00.AA00	Informático / Indefinido.	SOPP.

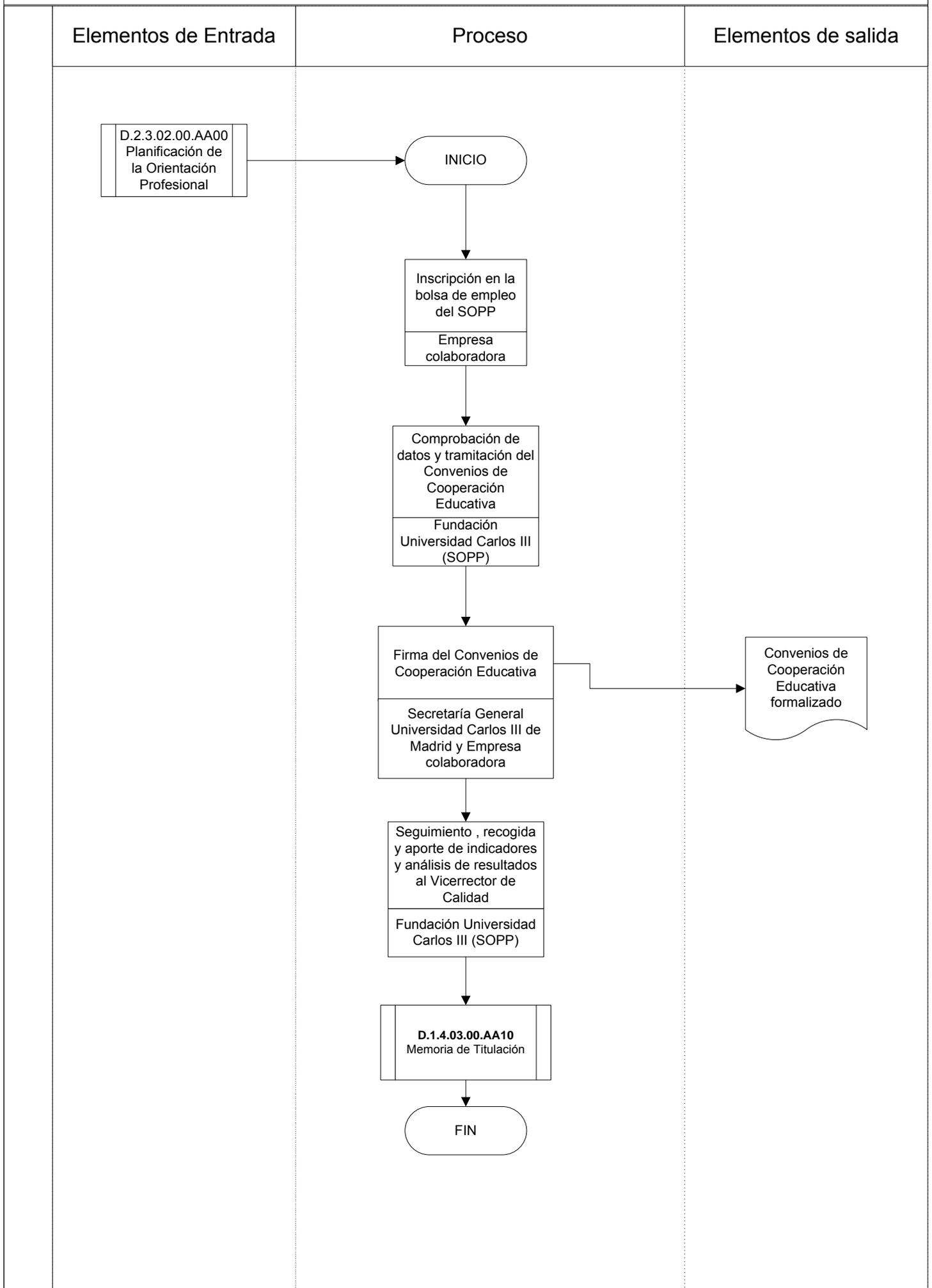
7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Nº de convenios vigentes.

Nº de convenios con incorporación de alumnos.

Nº de convenios firmados durante el mes y año en curso.

D.2.3.03.00.AA00 Proceso de Planificación de Prácticas Externas



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.3.04.00.AA90	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto la planificación de la movilidad de los estudiantes de la UC3M.

ALCANCE

La movilidad tiene un amplio ámbito de actuación/aplicación en varios sentidos:

En relación a los beneficiarios de esta movilidad, esta actividad va dirigida a toda la comunidad universitaria, ya que tanto los estudiantes, como el PDI y el PAS, pueden participar en estos programas.

Centrándonos en la movilidad de estudiantes, hay dos grandes grupos de interés dado que la movilidad se realiza en una doble dirección, estudiantes de salida y estudiantes de entrada. La mayor parte de los programas internacionales de movilidad en los que participamos son recíprocos.

Además la movilidad de estudiantes abarca todas las titulaciones oficiales.

La movilidad tiene por otro lado un doble ámbito en relación al tipo de actividad que el estudiante puede realizar, distinguiéndose entre la Movilidad con fines de estudios y la movilidad para prácticas.

El presente proceso se centrará en la movilidad de estudios de estudiantes.

Definición

- ✓ Estudiantes de salida: estudiantes que se mueven hacia fuera, son los estudiantes de la UC3M que participan en programas de movilidad y que pasan un periodo de tiempo en el extranjero en el marco de estos programas.
- ✓ Estudiantes de entrada: estudiantes que vienen a la UC3M.
- ✓ Movilidad de estudios: estancia desarrollada por un estudiante normalmente un semestre o un curso académico, en una universidad o alguna otra institución de educación superior extranjera (universidad de destino), en la que el beneficiario disfruta de la exención del pago de tasas académicas por parte de ésta para la realización de un intercambio académico o de un programa de estudios que será reconocido por la universidad de origen a su regreso.
- ✓ Movilidad de prácticas: estudiantes que pasan un periodo de tiempo determinado, en una empresa o institución internacional para realización de un programa de prácticas que será reconocido por la universidad a su regreso.

GRUPOS DE INTERÉS.

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Son el grupo de interés clave en esta dimensión ya que son los receptores del desarrollo de la movilidad y también nos ofrecen información del proceso en el caso de haber participado en algún tipo de movilidad.	PARTICIPAN mediante encuestas de satisfacción. Asimismo participan representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, C. Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma.
Profesores.	Los profesores son un grupo de interés muy significativo en esta dimensión, ya que son uno de los responsables de la implementación de los procesos que se desarrollan en la misma, actuando como Coordinadores o tutores.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Los tutores y coordinadores participan informando sobre el proceso y valorando los diversos aspectos.
PAS.	Se encargan de la gestión de estos procesos; son grupo de interés ya que tienen que ser conocedores de todas las actividades que se desarrollen en el centro.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello está será su vía de participación. La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
Egresados.	Los egresados nos dan información sobre el funcionamiento de todos procesos relacionados con la movilidad. Su punto de vista es necesario, ya que tiene una información objetiva sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Los egresados participarán como asesores (consultados mediante cuestionarios) La información que se genera de este proceso será publicitada por diversos medios para que así también esté disponible para los titulados.
Empleadores.	Los empleadores podrán participar informando de las necesidades de habilidades y competencias que tiene el mercado laboral en relación con los objetivos de la movilidad.	La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública. Participarán como asesores en reuniones bilaterales.

Órganos de Gobierno.	Supervisan y rinden cuentas.	Asume la responsabilidad de promover y llevar a la práctica las acciones relacionadas con las actividades planificadas y objetivos de movilidad, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).
-----------------------------	------------------------------	--

DESARROLLO

Establecimiento de los Vicerrectorados de RR.II., Grado, Postgrado y Alumnos y de los Responsables de RR.II. de los Centros como órganos que establecen los criterios para la movilidad y desarrollan la Estrategia de movilidad y de los Servicios de Grado, Postgrado y Servicio de Relaciones Internacionales como Unidades involucradas en la gestión de la movilidad internacional.

Análisis de los objetivos de Centros y Titulaciones y concreción de información sobre necesidades y requisitos de movilidad.

Establecimiento de acuerdos y convenios (el Convenio incluirá necesariamente los criterios negociados del Acuerdo Académico que describirá la actividad a realizar en el Centro de destino).

Negociación y firma: Este paso se describe en detalle en el proceso D.2.3.04.00AA00.

Plan de Movilidad elaborado y difundido.

Seguimiento y análisis para la mejora: Se llevará a cabo una revisión anual del ciclo completo de gestión de la movilidad: desde la planificación, la firma de los convenios de movilidad y la gestión de los estudiantes, en el marco del Sistema de Gestión Interna de la Calidad, atendiendo a los objetivos alcanzados y a las posibles incidencias detectadas, a fin de implementar las mejoras que el mencionado proceso identifique como aconsejables.

3.- Fechas de interés (etapas):

Planificación movilidad:

- ✓ Informe anual de movilidad: Febrero.
- ✓ Recepción de solicitudes de convenios: a lo largo del curso académico.
- ✓ Firma de convenios: Marzo-Octubre.

Gestión de la movilidad de estudiantes de salida: de noviembre a octubre.

Gestión de la movilidad de estudiantes de entrada: de mayo a octubre del año siguiente.

4.- Responsables:

Consejo de Dirección: Órgano que aprueba los objetivos anuales.

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales: Le corresponde la representación institucional de la Universidad en la firma de los convenios entre la UC3M y otras universidades extranjeras.

Vicerrectores de Grado, Postgrado, Estudiantes y Direcciones de Centros: son los responsables de la definición de objetivos de movilidad.

Responsables de RRII de los Centros (RAI): participan en el Diseño de la Estrategia de Movilidad internacional general, marcan las pautas en relación a su Centro de competencia, deciden la firma de los convenios de movilidad, coordinan la movilidad en su Centro correspondiente.

Universidades de destino: Responsables de la puesta en marcha de los convenios que se acuerden con la UC3M, de su seguimiento y evaluación.

Responsables de Servicios (SERINT, Grado y Postgrado): Sus funciones comprenden la formalización de los convenios de intercambio con las universidades y las actividades de apoyo a los Responsables Académicos para la elaboración de los acuerdos.

5.- Normativa:

- Memoria Académica anterior y Planes de Mejora, así como memoria de Gestión
- Estatutos de la Universidad.
- Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la educación. (B.O.E. de 29 de mayo de 2004).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Y Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades.
- Planes de Estudios publicados en el B.O.E.
- Política, estrategia y objetivos de la Universidad y Centros.
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

En relación al LLP Erasmus:

[Directrices Programa de aprendizaje permanente \(LLP\).](#)

Página web de la [Dirección General de Educación y Cultura](#) de la Comisión Europea con información sobre el Programa de aprendizaje permanente (LLP)

http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_en.htm.

Web del Organismo Autónomo "Programas Educativos Europeos"

<http://www.oapee.es/oapee/inicio/pap.html>.

[Directrices del Programa Erasmus.](#)

http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc80_en.htm.

<http://www.oapee.es/oapee/inicio/pap/erasmus.html>.

CARTA UNIVERSITARIA ERASMUS.

http://eacea.ec.europa.eu/llp/funding/2009/call_erasmus_university_charter_en.htm.

Documentos programa Erasmus.

<http://www.oapee.es/oapee/inicio/pap/erasmus/documentos.html> .

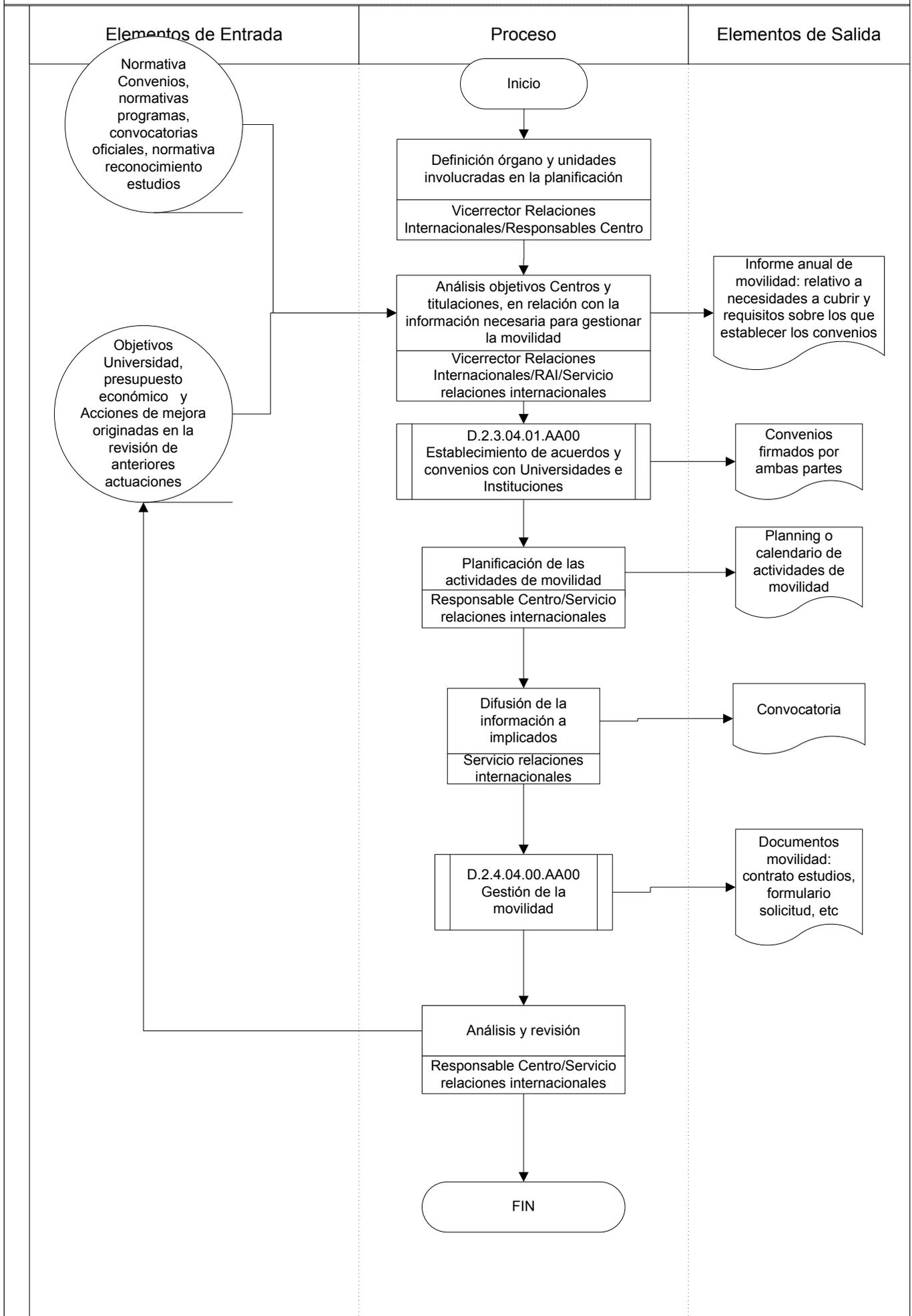
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas del Consejo de Gobierno relativas al Programa de Actuaciones del Equipo de Gobierno.	D.2.3.04.00.AA90	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría General.
Actas de las Juntas de Centros sobre Memoria Académica de Titulaciones.	D.2.3.04.00.AA90	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centros.
Bases datos: Base de datos de Gestión de Convenios.	D.2.3.04.00.AA90	Papel o informático/ 6 años.	SERINT/Secretaría General.
Convenios internacionales de movilidad.	D.2.3.04.00.AA90	Papel o informático/ 6 años.	SERINT/ Secretaría General.
Documento de acciones anuales de movilidad programadas.	D.2.3.04.00.AA90	Papel o informático/ 6 años.	SERINT.
Bases datos: Base de datos de Gestión de Estudiantes.	D.2.3.04.00.AA90	Papel o informático/ 6 años.	SERINT.
Informe Anual de movilidad internacional.	D.2.3.04.00.AA90	Papel o informático/ 6 años.	SERINT.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Nº de Convenios suscritos.
- Nº de Convenios renovados.
- Nº de estudiantes, PDI y PAS que han participado en programas de movilidad.
- Nivel de calidad percibida por estudiantes, PDI y PAS.
- Nº de mejoras introducidas/propuestas.

D.2.3.04.00.AA90 PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.4.00.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

DESARROLLO DEL APRENDIZAJE

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto de este proceso es establecer la sistemática a aplicar en la revisión y control periódico del desarrollo de actividades de aprendizaje.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la revisión y control del desarrollo de las actividades planificadas para el aprendizaje en todas las titulaciones oficiales de la universidad.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Son el grupo de interés clave en esta dimensión ya que son los receptores del desarrollo de la enseñanza. Todos los procesos elaborados tienen como principal objetivo la orientación y formación de los estudiantes.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, C. Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma.
Profesores.	Los profesores son un grupo de interés muy significativo en esta dimensión, ya que son uno de los responsables de la implementación de los procesos que se desarrollan en la misma.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, C. Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma.
PAS.	Se encargan de la gestión de apoyo a estos procesos; son grupo de interés ya que tienen que ser conocedores de todas las actividades que se desarrollen en el centro.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello está será su vía de participación. La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.

Egresados.	Más que interesarles la información son los que nos la ofrecen para mejorar estos procesos. Los egresados nos dan información sobre el funcionamiento de todos los procesos relacionados con el desarrollo de la enseñanza. Su punto de vista es necesario, ya que tiene una información objetiva sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Los egresados participarán como asesores en la Comisión de Titulación. La información que se genera de este proceso será publicitada por diversos medios para que así también esté disponible para los titulados. Están representados en el Consejo Social.
Empleadores.	Los empleadores participan en el proceso de orientación profesional, informando a los estudiantes de las necesidades y expectativas que tiene el mercado laboral.	Participarán como asesores en la Comisión de Titulación. Están representados en el Consejo Social. La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
Órganos de Gobierno.	Supervisan y rinden cuentas.	Asumen la responsabilidad de rendir cuenta del desarrollo de la enseñanza-aprendizaje e informar a través del Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al C. Social).

DESARROLLO

Se establece el modo en que se revisa y actualiza la calidad de LA GESTIÓN DE las ACTIVIDADES de l proceso de aprendizaje mediante el seguimiento de la docencia (clases y tutorías) por el Decano/Director Centro y mediante las acciones que se especifican en los subprocesos relativos a esta proceso que se indican en el diagrama de flujo y que se refieren a:

1. Seguimiento por cuatrimestre de la coordinación y carga de trabajo del alumno.
2. Orientación profesional.
3. Prácticas externas
4. Movilidad.
5. Orientación personal, participación social y apoyo y actividades deportivas y asociativas.

Recogida y análisis de la información: El Comité de Calidad pone a disposición del Centro información relativa a las actividades desarrolladas que se hayan recogido en bases de datos institucionales, según se refleja en el flujograma.

Revisión de desarrollo del programa. La Junta de Centro revisará el desarrollo del programa decidiendo su adecuación. Si no fuese adecuado, se tendrá que elaborar propuestas de mejora en los aspectos que lo requieran.

Se revisan todos los aspectos relacionados con las actividades relacionadas en el flujograma y, debido a la importancia que en la normativa para la verificación de títulos, se concede a los mecanismos sistemáticos en relación con la garantía de calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad, se incluye tras el flujograma del proceso principal de desarrollo del aprendizaje, los flujogramas de los subprocesos de Prácticas Externas y de Movilidad. Tras el análisis, se planteará la mejora de los aspectos que lo requieran. El proceso concluirá con una elaboración de un informe y con la rendición de cuentas a los implicados.

3.- Fechas de interés (etapas):

Final primer cuatrimestre (seguimiento) y final curso académico (informe global).

4.- Responsables:

La Comisión de Titulación: Supervisará la adecuación de todos los aspectos indicados para garantizar su calidad y a través del Responsable de Titulación propondrá la redefinición y reestructuración los aspectos que no son adecuados.

El Centro, a través de su Responsable de Calidad, revisará y será el responsable de realizar un informe anual donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos respecto a cada Titulación que será aprobado en Junta de Gobierno.

El Comité de Calidad de la Universidad será el responsable de supervisar y verificar las memorias de los análisis realizados.

5.- Normativa:

- Plan de estudios del programa formativo.
- Memoria Académica anterior y Planes de Mejora.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Documentos conteniendo datos de participación de los estudiantes en actividades de aprendizaje.	D.2.4.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría Centro.
Bases de datos de Gestión Académica.	D.2.4.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Vicegerencia de Procesos Académicos.
Actas de la Comisión de Titulación.	D.2.4.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría Centro.
Actas de la Junta Centro.	D.2.4.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría Centro.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicador clave: Media de satisfacción de estudiantes por titulación

Otros indicadores:

% Asignaturas con valores medios de satisfacción >4.

% Asignaturas con valores medios de satisfacción <2.

% Alumnos/tutor en prácticas externas sobre total.

% Alumnos/tutor en movilidad sobre total.

% Alumnos con tutor personal sobre total primer curso.

Satisfacción de estudiantes con las prácticas externas: Valor medio.

Satisfacción de estudiantes con las prácticas externas: Valor medio.

Quejas.

% Clases no impartidas/impartidas.

Tipo o categoría de profesor-grupo (porcentajes).

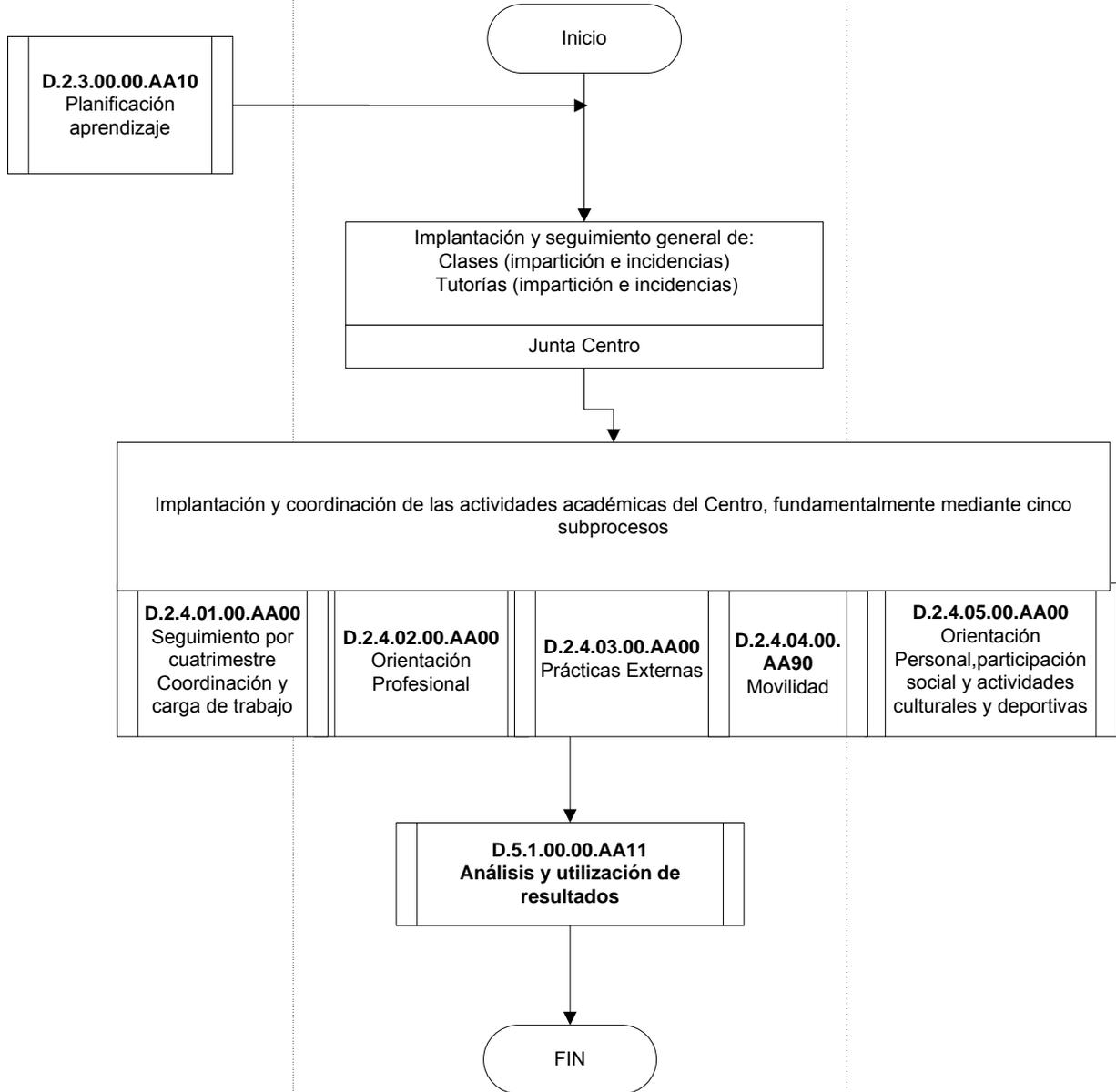
% Clases impartidas en inglés.

D.2.4.00.00.AA00 DESARROLLO DEL APRENDIZAJE

Elementos Entrada

Proceso

Elementos Salida



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.4.01.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

SEGUIMIENTO POR CUATRIMESTRE DE LA COORDINACIÓN Y CARGA DE TRABAJO DEL ALUMNO

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El proceso responde a la necesidad de impartir de manera coordinada cada materia en los distintos grupos y cursos, para evitar duplicidades y vacíos de contenido, comprobar que las horas necesarias de trabajo del estudiante se corresponden con las planificadas y comprobar si están documentados y justificados los acuerdos o decisiones derivadas de las reuniones de coordinación.

ALCANCE

Actividad de cada uno de los órganos resolutivos con competencias para resolver acuerdos y decisiones derivadas de las reuniones de coordinación y seguimiento de la docencia: Coordinadores de asignatura, Comisión de Titulación y subcomisiones creadas al efecto. A la vista del desarrollo real de la enseñanza, se revisará el funcionamiento de la planificación dentro del proceso de revisión anual proponiendo su redefinición si existen problemas.

GRUPOS DE INTERÉS

Estudiantes- A los estudiantes les interesa la información que se genera de los procesos relacionados con la planificación y la coordinación de la enseñanza. Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en la Comisión Académica de Titulación y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés. La información que se genere de este proceso también será publicitada mediante la elaboración de folletos informativos, incluyendo en la página web del centro y de la universidad.

Profesores- Son grupos de interés y partícipes de los procesos de coordinación de la enseñanza. Se implican sustancialmente en todos de ellos, en el proceso de programación académica (elabora su guía docente pero le interesa conocer las guías docentes de otros compañeros para fomentar la máxima coordinación). Al igual que los estudiantes, tienen representación en la Comisión Académica de Titulación y también los profesores, en este proceso participan activamente ya que son responsables de desarrollar las actividades coordinadamente. Los profesores también serán un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de este proceso (se publicitará mediante el proceso de Información pública).

PAS-El Personal de Administración y Servicios también tiene representación en la Comisión Académica de Titulación, por ello está será su vía de participación. La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.

Servicios Centrales y Órganos de Gobierno- En la planificación y coordinación de las enseñanzas participarán dando directrices. Se les informará de los aspectos relacionados con la planificación, coordinación y organización de la enseñanza.

DESARROLLO

La Comisión Académica de Titulación celebrará las sesiones de coordinación (al menos una por cuatrimestre) que tuviese planificadas, realizando también un seguimiento de horas de trabajo del estudiante. Al final de curso elaborará el Responsable de Titulación, con el asesoramiento de la Comisión Académica de Titulación, un informe, resultado de las reuniones celebradas durante todo el curso académico.

DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Todos los alumnos de una asignatura formarán un “grupo agregado” que se dividirá a su vez en “grupos” de unos 40 alumnos cada uno. En algunos casos puede haber más de un grupo agregado, a su vez dividido cada uno en grupos.

Profesores de una misma asignatura:

El profesor Coordinador de la asignatura se encargará de **la coordinación** entre los profesores que imparten los grupos, tanto en lo que respecta a los contenidos como al desarrollo de tareas y ejercicios y su correspondiente evaluación.

En principio, el contenido de la clase de un grupo agregado, tiene un planteamiento más teórico y en el grupo, sin embargo, es más orientado a la docencia aplicada, a la participación de los estudiantes y a su evaluación continua.

Horas de trabajo del estudiante.

El sistema de créditos ECTS introduce algunas variaciones en las formas de plantear la docencia. El trabajo presencial en las aulas es solo una parte del trabajo del alumno, que debe realizar más tareas y ejercicios dirigidos por el profesor.

Las clases de, por ejemplo, una asignatura de grado se desarrollan durante 14 semanas, 3 horas por semana. Una sesión (1,5 horas) se realiza con el grupo grande y otra (1,5 horas) con el grupo pequeño. Esto significa que los 6 créditos ECTS de una asignatura suponen 42 horas de clase presencial, más 3 horas de examen (45 horas).

El alumno completa el valor de los créditos (6 créditos=150 horas) con su trabajo personal fuera del aula. Dicho trabajo incluye la realización de prácticas, ejercicios, tareas y la preparación de la asignatura y del examen.

El cómputo global de 5 asignaturas, por 150 horas de trabajo total del alumno, entre 18 semanas de trabajo (incluyendo el examen), significa que el alumno debe dedicar orientativamente una media de 8,3 horas a la semana para una asignatura, de las cuales 3 horas son de trabajo presencial.

ASIGNATURAS CON EXPERIMENTALIDAD: Las asignaturas con experimentalidad suman a las horas presenciales anteriores otras cuatro sesiones de hora y media cada una en laboratorio. De esta forma los 6 créditos ECTS experimentales suponen una dedicación del profesor de 42 horas presenciales más 3 de examen más 6 de laboratorio.

Otra variación en la forma de plantear la docencia es que se potenciará la evaluación continua, por lo que la nota del examen constituirá solo una parte de la nota final. Por lo tanto las guías y resto del material docente deben incluir fórmulas que permitan:

- Motivar al alumno para trabajar dentro y fuera del aula.
- Proporcionar a los estudiantes unas indicaciones adecuadas sobre el modo de llevar a cabo sus trabajos.
- Proporcionar a los profesores unos mecanismos de evaluación continua que al mismo tiempo sean fiables y no supongan una sobrecarga de trabajo.

3.- Fechas de interés (etapas):

Comienzo de cada cuatrimestre.
Fin de curso.

4.- Responsables:

La Comisión de Titulación: Supervisará la adecuación de todos los aspectos de coordinación para garantizar su calidad y a través del Responsable de Titulación, propondrá la redefinición y reestructuración de los aspectos que no son adecuados.

El Centro, a través de su Responsable de Calidad, revisará y realizará una memoria o informe anual donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos respecto a cada Titulación que será aprobado en Junta de Gobierno.

El Comité de Calidad de la Universidad será el responsable de supervisar y verificar las memorias de los análisis realizados.

5.- Normativa:

- Estatutos de la Universidad.
- Plan de estudios del programa formativo.
- Planificación y política estratégica de la universidad.
- Memoria Académica anterior y Planes de Mejora.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

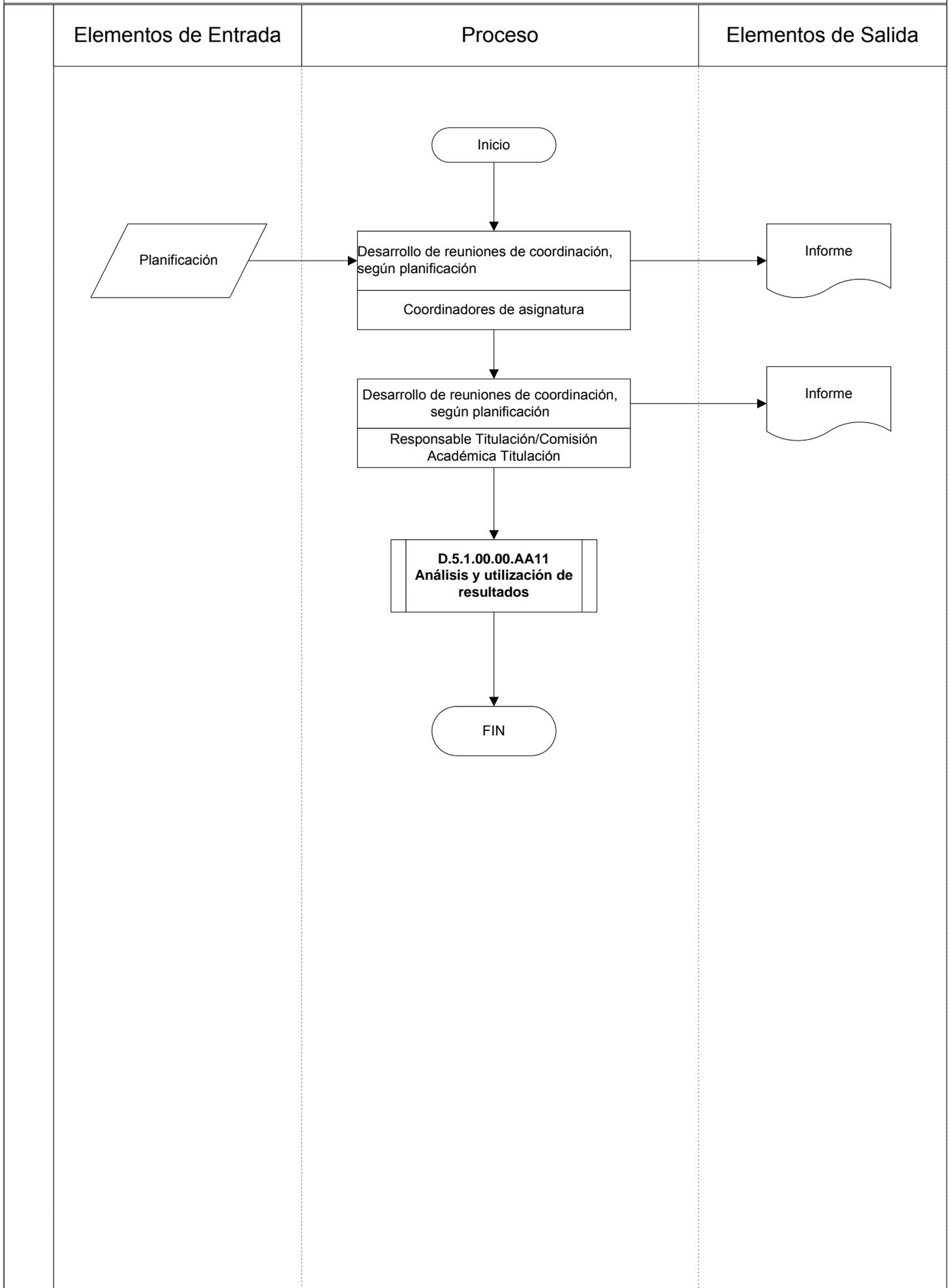
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de la Junta de Centros sobre temas de coordinación.	D.2.4.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.
Actas de la Comisión de Titulaciones sobre coordinación y propuestas de reajuste y adaptación de mecanismos de coordinación.	D.2.4.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Nº sesiones de coordinación planificadas/sesiones realizadas.

Satisfacción de estudiantes con la coordinación: valor medio (4ª pregunta de la encuesta de Docencia)

D.2.4.01.00.AA00 Seguimiento por cuatrimestre de la coordinación y carga de trabajo del alumno



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.4.02.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ORIENTACIÓN PROFESIONAL

2.- Descripción:

OBJETO

Este documento tiene por objeto describir el proceso de orientación profesional ofrecido desde el Servicio de Orientación y Planificación Profesional a los estudiantes de últimos cursos y tercer ciclo de la Universidad Carlos III de Madrid.

ALCANCE

Aplicable a todos los procesos de orientación profesional de los estudiantes de últimos cursos y tercer ciclo de la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes	Perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los estudiantes son encuestados: <ul style="list-style-type: none"> - en todas sus asignaturas, - sobre sus prácticas en empresas. Además los estudiantes son consultados en aspectos clave del seguimiento de las titulaciones, las infraestructuras docentes...y cuentan con foros específicos para su participación.
Personal Académico	Perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los profesores: <ul style="list-style-type: none"> - intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura), - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado, - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a recursos y servicios.

Gestores/as y personal de apoyo	Organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política personal, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Análisis de resultados, aporte de información, Política, estrategia y objetivos, Plan y Sistema de Calidad.	Anualmente se elabora la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Egresados y Empleadores	Inserción laboral, satisfacción con la formación recibida, sistemas de apoyo e información.	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. En algún caso, están representados en las Comisiones Académicas de Titulación. En el proceso de Prácticas Externas hay una relación especial con representantes de la empresa o institución, encargados de tutelar al estudiante que por parte de la Universidad se analiza fundamentalmente a través del SOPP de la Fundación Universidad Carlos III. Miembros del Consejo Social participan en el Consejo de Gobierno como invitados.

DESARROLLO

El proceso de orientación profesional se inicia con una entrevista personalizada que tiene cuatro objetivos principales: establecer el perfil personal, académico y profesional del alumno atendido; analizar sus intereses, motivaciones y expectativas respecto al empleo; valorar el conocimiento que posee acerca de las salidas profesionales vinculadas a su titulación y sobre el mercado laboral en general. Por último, valorar las habilidades y recursos para la búsqueda de empleo que el estudiante posee.

Con la información recabada, se pretende ayudar al alumno a mejorar su autoconocimiento en cuanto al grado de ajuste entre su perfil profesional y las salidas laborales que se plantea y, en base a este grado de ajuste, determinar cuáles son las principales necesidades del alumno y qué actividades son las más adecuadas para potenciar sus fortalezas y minimizar sus debilidades.

A continuación, se establece consensuadamente un plan de acción que contempla diversas acciones en función de la situación de partida de cada alumno. En el marco del "Itinerario de Orientación Profesional", el alumno puede ser derivado a actividades para el entrenamiento en habilidades y competencias (por ejemplo, comunicación, trabajo en equipo, negociación, creatividad, etc.), en entrenamiento en habilidades para la búsqueda de empleo (como son redacción de carta de presentación y currículum vitae, aprender a superar con éxito un proceso de selección, estrategias y técnicas de búsqueda de empleo, etc.) y/o formación para el conocimiento de salidas profesionales y mercado laboral (encuentros con empresas, taller de oposiciones, visitas a empresas, autoempleo, programa internacional de prácticas, etc.).

Una vez completado el proceso de formación y entrenamiento en el desarrollo de habilidades de gestión y competencias, llegamos a la fase de toma de decisiones. En este momento el alumno posee ya suficiente información sobre su perfil, intereses y expectativas, así como sobre el mercado laboral, de manera que se encuentra capacitado para poder decidir hacia dónde orientar su carrera profesional.

El proceso de orientación culmina con la preinserción profesional del alumno mediante la realización de prácticas en empresa que le permitan poner en práctica y valorar sus habilidades y conocimientos así como obtener un contacto y conocimiento directo de la realidad empresarial. El proceso puede finalizar también con la inserción profesional del alumno a través de su incorporación en plantilla.

3.- Fechas de interés (etapas):

El proceso de orientación se desarrolla a lo largo de todo el curso académico.

4.- Responsables:

Realización de entrevistas de orientación, organización de actividades, impartición de formación, elaboración de la documentación: equipo técnico del SOPP.

5.- Normativa, modelos y guías, convenios o contratos:

6.- Documentos y/o formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Plan de Orientación Profesional anual.	D.2.4.02.00.AA00	Informático/Indefinido.	SOPP.
Documentación programa "Tú decides".	D.2.4.02.00.AA00	Informático / Papel / Un año.	SOPP.
Plan de Formación para el Empleo anual.	D.2.4.02.00.AA00	Informático/Indefinido.	SOPP.
Documentación del Plan de Formación para el empleo.	D.2.4.02.00.AA00	Informático/Indefinido.	SOPP.
Preinserción profesional: gestión de prácticas profesionales.	D.2.4.02.00.AA00	Informático/Indefinido.	SOPP.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Nº de alumnos que demandan orientación profesional.
- Nº de alumnos atendidos en orientación profesional.
- Nº de alumnos atendidos en formación profesional.
- Nº de acciones realizadas en conjunto profesional.
- Nº de acciones realizadas, desagregadas por tipo (entrevistas, itinerario, formación y preinserción profesional).
- Nº de horas de totales de orientación profesional.
- Nº de horas de totales de formación profesional.
- Nº de prácticas profesionales tramitadas a alumnos participantes en el programa de orientación profesional.
- Nº de contratos laborales gestionados a alumnos participantes en el programa de orientación profesional.

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.4.03.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTION DE PRÁCTICAS EXTERNAS

2.- Descripción:

OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de tramitar la inscripción de alumnos en la bolsa de empleo del Servicio de Orientación y Planificación Profesional (SOPP), la gestión de Anexos a los Convenios de Cooperación Educativa y el seguimiento y control de las prácticas profesionales realizadas.

ALCANCE

Aplicable a todos los procesos de gestión de prácticas profesionales realizadas por los alumnos de la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes	Perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los estudiantes son encuestados: <ul style="list-style-type: none"> - en todas sus asignaturas, - sobre sus prácticas en empresas. Además los estudiantes son consultados en aspectos clave del seguimiento de las titulaciones, las infraestructuras docentes...y cuentan con foros específicos para su participación.
Personal Académico	Perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los profesores: <ul style="list-style-type: none"> - intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura), - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado, - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a recursos y servicios.
Gestores/as y personal de apoyo	Organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política personal, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.

Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Análisis de resultados, aporte de información, Política, estrategia y objetivos, Plan y Sistema de Calidad.	Anualmente se elabora la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Egresados y Empleadores	Inserción laboral, satisfacción con la formación recibida, sistemas de apoyo e información.	Representados de ntro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. En algún caso, están representados en las Comisiones Académicas de Titulación. En el proceso de Prácticas Externas hay una relación especialmente fluida con representantes de la empresa o institución, encargados de tutelar al estudiante que por parte de la Universidad se canaliza fundamentalmente a través del SOPP de la Fundación Universidad Carlos III. Miembros del Consejo Social participan en el Consejo de Gobierno como invitados.

DESARROLLO

Tipos de prácticas.

Con carácter general, los alumnos podrán realizar tres tipos de prácticas:

- Prácticas profesionales: dirigidas a facilitar la inserción laboral y el desarrollo profesional de los alumnos, de carácter voluntario, susceptibles de ser convalidadas, a efectos académicos.
- Prácticas académicas: establecidas en los planes de estudio y, por tanto, con valor cifrado en créditos académicos.
- Proyecto fin de carrera: a desarrollar durante el año académico, con contenido y título definidos de común acuerdo con la empresa o entidad colaboradora.

Inscripción de alumnos en la bolsa de empleo.

Para poder iniciar el proceso de incorporación en prácticas de un alumno de la Universidad Carlos III de Madrid, éste debe realizar su inscripción en la bolsa de empleo del SOPP a través de su página web en la que debe cumplimentar un formulario de inscripción con sus datos de identificación (datos personales y datos referentes a la titulación universitaria cursada). Así mismo debe abonar el importe de la cuota de inscripción anual (si el alumno ha conseguido unas prácticas sin intermediación del SOPP está exento de abonar dicha cuota).

En cada inscripción recibida se comprueba que el alumno esté matriculado en la Universidad Carlos III de Madrid y haya superado el 50% de los créditos de su titulación, requisitos imprescindibles para la realización de prácticas profesionales.

Una vez validada su inscripción y recibidas las claves de acceso, es responsabilidad del alumno la cumplimentación y actualización vía web de los datos restantes para completar su currículum.

Tramitación de la documentación.

Para formalizar la realización de prácticas profesionales, se solicita a la empresa de acogida la cumplimentación y envío del correspondiente Anexo I al Convenio de Cooperación Educativa (CCE) suscrito con la Universidad Carlos III de Madrid, y se procede a su tramitación tras comprobar que se cumplen los requisitos establecidos; en este sentido, es fundamental validar que el contenido de las prácticas sea

adecuado a la titulación cursada y que la duración máxima del periodo de prácticas no exceda los límites establecidos.

En el Anexo I se especifica la siguiente información: nombre de la empresa y fecha de suscripción del CCE, datos de identificación del alumno, datos del centro de realización de prácticas, número total de horas, periodo, horario dotación económica, contenido de las prácticas, tutores por parte de la Universidad Carlos III de Madrid y de la empresa de acogida, fecha de firma del anexo y firma de la empresa, el alumno y la Fundación Universidad Carlos III.

El Anexo I debe firmarse por triplicado por la empresa, el alumno y la Fundación Universidad Carlos III, entregándose una copia del mismo a cada una de las tres partes.

Al registrar informáticamente un Anexo I, se envía un correo electrónico al alumno informándole de las gestiones que se están llevando a cabo para su incorporación en prácticas en la empresa; además, se le adjunta un documento en Word con información sobre el seguro, derecho y deberes, etc.

Si se realiza cualquier prórroga o modificación en las condiciones de las prácticas establecidas en el Anexo I, deberá comunicarse por escrito o mediante correo electrónico al SOPP para proceder a la tramitación de un nuevo Anexo I que refleje estas modificaciones. Así mismo, si un alumno o empresa decide finalizar las prácticas en fecha anterior a la establecida como fecha de fin en el anexo, deberá comunicar por escrito o correo electrónico al SOPP cual es el último día efectivo de prácticas para proceder a la cancelación del mismo.

Registro informático.

Todos los movimientos realizados a lo largo del proceso de tramitación de los criterios son registrados informáticamente mediante seguimientos que especifican la fecha y la acción realizada, de manera que se puede conocer en cada momento el estado de gestión de cada Anexo I.

Seguimiento de los alumnos en prácticas.

Durante el periodo de realización de las prácticas, se realiza un seguimiento de cada alumno a través de cuestionarios electrónicos que se envían por e-mail automáticamente desde la aplicación informática de gestión de bolsa de empleo. Existen 3 cuestionarios:

1. Cuestionario inicial: se envía a los 15 días de haber iniciado las prácticas.
2. Cuestionario ecuador: se envía a la mitad de las prácticas.
3. Cuestionario final: se envía a la finalización de las prácticas.

Si el alumno asigna una puntuación menor de 3 (las puntuaciones son de 1 al 5) a cualquiera de las preguntas, automáticamente se envía desde la aplicación informática un correo electrónico al SOPP, para que el Técnico que tramitó las prácticas pueda contactar con el alumno para poder solucionar cualquier incidencia que pudiera haber. Igualmente se recibe un aviso desde la aplicación informática si se incluye en un cuestionario algún comentario en el campo de observaciones.

Suscripción de seguros.

La Fundación Universidad Carlos III da de alta a todos los alumnos en una Póliza Colectiva de Accidentes que garantiza la cobertura de aquellas contingencias que puedan derivar en invalidez permanente o muerte por accidente y los trámites oportunos para la cobertura de los gastos de asistencia sanitaria que se ocasionen y que no queden cubiertos por el seguro escolar. Todo alumno cuenta además con un Seguro de Responsabilidad Civil durante el periodo de realización de prácticas profesionales.

Los Anexos I a Convenios de Cooperación Educativa suscritos quedan registrados en una relación que, con carácter mensual, el SOPP de la Fundación Universidad Carlos III proporciona al I.N.S.S., al objeto de que dicho ente tenga conocimiento de las empresas o instituciones a las que debe practicarse la extensión de la cobertura del Seguro Escolar que se les proporciona a los estudiantes cuando se matriculan.

3.- Fechas de interés (etapas):

La tramitación de los Anexos I se realiza diariamente y a lo largo de todo el año, siempre con antelación a la incorporación de los alumnos en la empresa de acogida. En cuanto a los seguros suscritos, se informa mensualmente de las variaciones en las pólizas suscritas.

4.- Responsables:

Firma de Anexo I : Empresa colaboradora, alumno, Fundación Universidad Carlos III.

Tramitación, contacto e información al alumno y a la empresa colaboradora: personal técnico y administrativo del SOPP.

5.- Normativa, modelos y guías, convenios o contratos:

- Reales Decretos 1.497/81 de 19 de Junio y 1.845/94 de 9 de septiembre sobre Programas de Cooperación Educativa.
- Anexo I del Convenio de Cooperación Educativa
- Formularios: comunicación de prórroga o de variación en las condiciones de las prácticas, notificación de renuncia voluntaria a las prácticas por parte del alumno.
- Guía informativa para el alumno sobre la realización de prácticas.
- Póliza colectiva de accidentes y seguro de responsabilidad civil.
- Documentos INSS.

6.- Documentos y/o formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Anexos I de Convenios de Cooperación Educativa	D.2.4.03.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Empresa de acogida, alumno, SOPP.
Formularios: comunicación de prórroga o de variación en las condiciones de las prácticas, notificación de renuncia voluntaria a las prácticas por parte del alumno.	D.2.4.03.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	SOPP.
Cuestionarios electrónicos de seguimiento de prácticas.	D.2.4.03.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	SOPP.
Base de datos de alumnos, empresas colaboradoras, ofertas de prácticas.	D.2.4.03.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	SOPP.
Póliza colectiva de accidentes y seguro de responsabilidad civil.	D.2.4.03.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	SOPP.
Resultados de cuestionarios electrónicos de seguimiento de prácticas cumplimentados por el alumno en el inicio, periodo intermedio y final de prácticas	D.2.4.03.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	SOPP.
Documentos oficiales de alta de estudiantes en prácticas (INSS)	D.2.4.03.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	SOPP.

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Guía informativa para el alumno sobre la realización de prácticas	D.2.4.03.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	SOPP.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Nº de anexos tramitados bajo CCE durante el mes y año en curso.

Nº de ofertas de prácticas tramitadas durante el año en curso.

Nº de puestos de prácticas ofertados durante el año en curso.

8.-Anexo:

- Modelo Cuestionario electrónico de seguimiento de prácticas a cumplimentar por el alumno en el inicio, periodo intermedio y final de prácticas:

CUESTIONARIO Inicial

ASOCIADO (código): APELLIDOS, NOMBRE

ANEXO código - Anexos CCE

¿Vas a obtener créditos con la realización de tus prácticas? Sí / No

BLOQUE 1: CONTENIDO DE LAS PRÁCTICAS.

1. ¿Cómo te sientes con respecto a las expectativas que te habías creado al inicio del programa? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción).

BLOQUE 2: RELACIÓN CON LA EMPRESA / ORGANIZACIÓN.

1. ¿Cómo evalúas el grado de satisfacción por la acogida dada por parte de la empresa en tu incorporación al puesto? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción).

BLOQUE 3: RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD / SOPP.

1. ¿Cómo calificarías la atención prestada por el SOPP en la relación a la gestión de tus prácticas? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción).

Observaciones y sugerencias.

CUESTIONARIO Ecuador
ASOCIADO (código): APELLIDOS, NOMBRE
ANEXO código - Anexos CCE.

¿Vas a obtener créditos con la realización de tus prácticas? Sí / No

Indica el Grado de satisfacción con las prácticas que estás realizando.

BLOQUE 1: CONTENIDO DE LAS PRÁCTICAS.

1. ¿Cómo te sientes con respecto a las expectativas que te habías creado al inicio del programa? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción).

BLOQUE 2: RELACIÓN CON LA EMPRESA/ORGANIZACIÓN.

1. ¿Cómo consideras la atención prestada por parte de tu tutor en la empresa, a la hora de desarrollar las tareas encomendadas? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción).

BLOQUE 3: DESARROLLO PROFESIONAL

1. ¿Cómo evaluarías el grado de adecuación entre las tareas desempeñadas en tu programa de prácticas y los contenidos de tu titulación académica? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción).

Observaciones y sugerencias.

CUESTIONARIO Cuaderno
ASOCIADO (código): APELLIDOS, NOMBRE
ANEXO código - Anexos CCE.

¿Vas a obtener créditos con la realización de tus prácticas? Sí / No.

Indica el Grado de satisfacción con las prácticas realizadas.

BLOQUE 1: CONTENIDO DE LAS PRÁCTICAS.

1. ¿Cómo te sientes con respecto a las expectativas que te habías creado al inicio del programa? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción).

2. Indica tu valoración sobre tu mejora del desarrollo personal en la realización de tus prácticas (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción):

3. Indica tu valoración sobre tu aplicación práctica de la formación académica recibida en la realización de tus prácticas (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción):

4. Indica tu valoración sobre tu orientación profesional recibida en la realización de tus prácticas (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción):

BLOQUE 2: RELACIÓN CON LA EMPRESA/ORGANIZACIÓN.

1. ¿Qué opinión tienes acerca de cómo han transcurrido tus relaciones con la organización? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción).

2. ¿Cuál es tu grado de satisfacción sobre las tareas de orientación y dirección realizadas por parte de tu tutor en la empresa a la hora de desarrollar las tareas encomendadas en tu programa? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción)

BLOQUE 3: RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD/SOPP.

1. En el caso de estar realizando prácticas académicas en empresa, indica en qué medida estás satisfecho con la orientación y dirección por parte del tutor académico de la Universidad a la hora de desarrollar las tareas encomendadas en tu programa (valora 1 al 5, de menor a mayor grado de orientación).

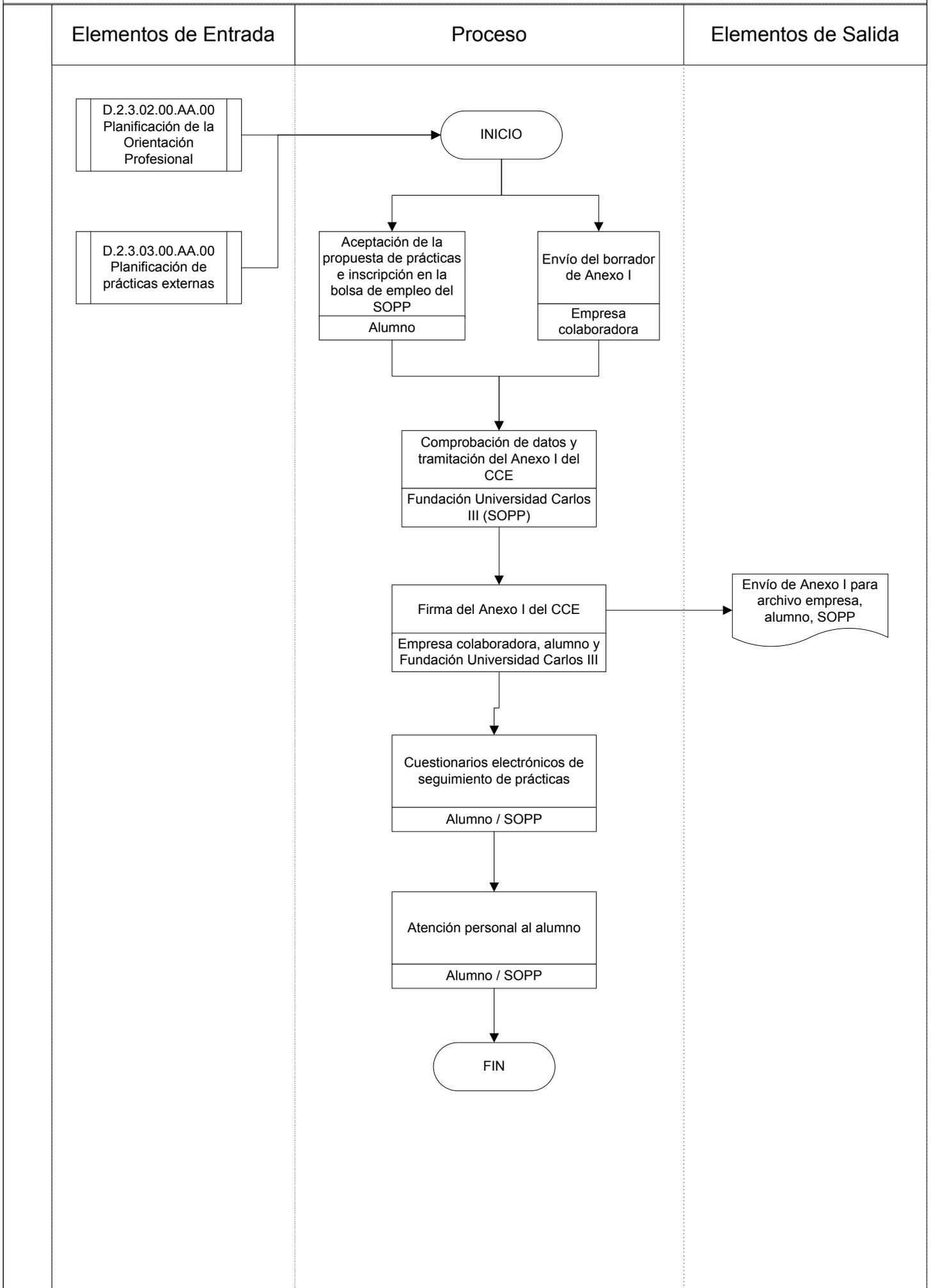
2. ¿Cómo calificarías la atención prestada por el SOPP en la relación a la gestión de tus prácticas? (valora del 1 al 5, de menor a mayor grado de satisfacción).

BLOQUE 4: DESARROLLO PROFESIONAL.

1. Una vez finalizadas tus prácticas, ¿consideras que con ellas has aumentado tus posibilidades de obtener un trabajo?
Sí / No
2. ¿Te ha ofrecido la empresa la posibilidad de incorporarte en plantilla a través de un contrato de trabajo una vez finalizado el periodo de prácticas?
Sí / No
3. ¿Que tipo de contrato te ha ofrecido la empresa?
Temporal / Indefinido
4. ¿Has aceptado incorporarte a la empresa?
Sí / No

Observaciones y sugerencias.

D.2.4.03.00.AA00 Prácticas Externas



FICHA RESUMEN DE PROCESO		
---------------------------------	--	--

Código	Versión	Fecha
D.2.4.04.00.AA90	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

MOVILIDAD

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto de este procedimiento es la gestión, desarrollo y evaluación de la movilidad planificada.

ALCANCE

La movilidad tiene un amplio ámbito de actuación/aplicación en varios sentidos:

En relación a los beneficiarios de la movilidad, esta actividad va dirigida a toda la comunidad universitaria, ya que tanto los estudiantes, como el PDI y el PAS, pueden participar en estos programas.

Además la Movilidad internacional de estudiantes abarca todas las titulaciones oficiales.

DESARROLLO

Movilidades de estudiantes con fines de estudio (de salida):

- Publicación de la convocatoria y recepción de solicitudes de los candidatos. Proceso selectivo.
- Publicación de seleccionados y envío de datos de los mismos a las Universidades de destino.
- Apoyo en la organización de las estancias de los seleccionados. Gestión de los documentos internos y de los de las universidades de destino.
- Cuando el programa incluya reconocimiento académico: formalización del compromiso previo de reconocimiento académico (Contrato de Estudios) – realización de la estancia – recepción de informes (certificados de notas) para la formalización del reconocimiento de estudios.
- Al regreso de su estancia, recopilación de la documentación original, presentación de informes de evaluación y cierre del expediente.
- Revisión y mejora del programa a través de evidencias e implementación de modificaciones si se considera oportuno.

Movilidades estudiantes con fines de estudio (de entrada):

- Recepción de documentación por parte de las Universidades contrapartes relativas a sus estudiantes seleccionados.
- Recepción de documentación por parte de los estudiantes seleccionados.
- Recepción de estudiantes e inscripción y formalización de las estancias.
- Emisión y remisión de documentación una vez finalizadas las estancias.
- Revisión y mejora del programa a través de evidencias e implementación de modificaciones si se considera oportuno.

La movilidad del estudiante se basará en el Contrato de Estudios (Learning Agreement). Este documento describirá la actividad académica a realizar en el Centro de destino que será reconocido automáticamente por el Centro de origen.

El Contrato de Estudios será firmado por el Coordinador Académico y por el Coordinador Institucional tanto del centro de origen como del de destino.

Le corresponde al SERINT la tramitación de los Contratos de Estudio tanto de los estudiantes que llegan como de los que se van, haciéndolos llegar a los coordinadores académicos para su autorización y firma. Éstos los devolverán al SERINT donde que se llevará un control y seguimiento de los mismos.

Medidas, análisis y mejora continua:

Se llevará a cabo una revisión anual de los programas de movilidad en el marco del Sistema de Gestión Interna de la Calidad, atendiendo a los objetivos alcanzados y a las posibles incidencias detectadas, a fin de implementar las mejoras que el mencionado proceso identifique como aconsejables:

Se elabora un Informe Anual de Movilidad Internacional teniendo en cuenta los datos de movilidad una vez finalizado el ciclo. Además se toman datos de los informes y encuestas presentados por los participantes en los programas de movilidad: estudiantes, PDI y PAS. Por último se realizan reuniones con los responsables de RRLL de los Centros y con los coordinadores académicos para que presenten propuestas de mejoras. Este Informe será la base para la planificación de la movilidad en el siguiente ciclo, la firma de convenios y la gestión de la movilidad.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Son el grupo de interés clave en esta dimensión ya que son los receptores del desarrollo de la movilidad y también nos ofrecen información del proceso en el caso de haber participado en algún tipo de movilidad.	PARTICIPAN mediante encuestas de satisfacción. Asimismo participan representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma.
Profesores.	Los profesores son un grupo de interés muy significativo en esta dimensión, ya que son uno de los responsables de la implementación de los procesos que se desarrollan en esta dimensión, actuando como Coordinadores o tutores.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Los tutores y coordinadores participan informando sobre el proceso y valorando los diversos aspectos.

PAS.	Se encargan de la gestión de estos procesos; son grupo de interés ya que tienen que ser conocedores de todas las actividades que se desarrollen en el centro.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello está será su vía de participación. La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
Egresados.	Los egresados nos dan información sobre el funcionamiento de todos procesos relacionados con la movilidad. Su punto de vista es necesario, ya que tiene una información objetiva sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Los egresados participarán como asesores (consultados mediante cuestionarios) La información que se genera de este proceso será publicitada por diversos medios para que así también esté disponible para los titulados.
Empleadores.	Los empleadores podrán participar informando de las necesidades de habilidades y competencias que tiene el mercado laboral en relación con los objetivos de la movilidad.	La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública. Participarán como asesores en reuniones bilaterales.
Órganos de Gobierno.	Supervisan y rinden cuentas.	Asume la responsabilidad de promover y llevar a la práctica las acciones relacionadas con las actividades planificadas y objetivos de movilidad, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).

3.- Fechas de interés (etapas):

Gestión de la movilidad de estudiantes de salida.

- ✓ Periodo de solicitud, convocatoria: Noviembre.
- ✓ Proceso selectivo: Diciembre-Enero.
- ✓ Preparación de la Movilidad: Febrero-Julio.
- ✓ Estancia en universidad de destino: Agosto-Julio.
- ✓ Regreso de estudiantes, recepción de documentación y cierre de expediente: julio-octubre.

Gestión de la movilidad de estudiantes de entrada.

- ✓ Recepción de datos y documentación: mayo-agosto para el 1er. Cuatrimestre; noviembre-enero para el 2º cuatrimestre.
- ✓ Recepción de estudiantes y matriculación: septiembre-octubre para el 1er. Cuatrimestre; enero-febrero para el 2º cuatrimestre.
- ✓ Gestión de la estancia: septiembre-enero para el 1er cuatrimestre, enero-junio para el 2º cuatrimestre.
- ✓ Envío de documentación a universidades de origen: julio-octubre.

4.- Responsables:

Servicio de Relaciones Internacionales: Responsable de la gestión de los programas (diseño cuando son programas propios) institucionalmente, recepción de solicitudes y emisión de documentos.

Coordinadores Académicos: Responsable del reconocimiento académico de los participantes mediante la formalización del Reconocimiento Previo de Estudios. Existe al menos un

coordinador en cada titulación.

Universidades Contraparte: Juegan un papel protagonista en la primera fase de las movi­lidades de entrada a la UC3M. Son las responsables de realizar la organización de l programa al interior de sus Instituciones, llevar a cabo la selección de participantes y envío de información y documentación de los seleccionados a la UC3M.

En relación a los estudiantes enviados, recepción de documentación, acogida de estudiantes, docencia, envío de documentos administrativos y académicos a la universidad de origen.

Servicio de alumnos de las administraciones de campus: son los responsables de l cumplimiento de las normas académicas por parte de los estudiantes que participan en los programas de movilidad internacional y del seguimiento de su expediente académico.

5.- Normativa:

- Memoria Académica anterior y Planes de Mejora., así como memoria de Gestión
- Estatutos de la Universidad.
- Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la educación.(B.O.E. de 29 de mayo de 2004).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Y Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades.
- Planes de Estudios publicados en el B.O.E.
- Política, estrategia y objetivos de la Universidad y Centros.
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y /o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

En relación al LLP Erasmus:

[Directrices Programa de aprendizaje permanente \(LLP\).](#)

Página web de la [Dirección General de Educación y Cultura](#) de la Comisión Europea con información sobre el Programa de aprendizaje permanente (LLP).

http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_en.htm.

Web del Organismo Autónomo "Programas Educativos Europeos".

<http://www.oapee.es/oapee/inicio/pap.html>.

Directrices del Programa Erasmus.

http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc80_en.htm.

<http://www.oapee.es/oapee/inicio/pap/erasmus.html>.

CARTA UNIVERSITARIA ERASMUS.

http://eacea.ec.europa.eu/llp/funding/2009/call_erasmus_university_charter_en.htm.

Documentos programa Erasmus.

<http://www.oapee.es/oapee/inicio/pap/erasmus/documentos.html>.

- Normativa interna de gestión de los estudiantes de salida.
 - ✓ Normativa para la realización de exámenes por fax para los estudiantes que participan en programas de intercambio.
 - ✓ Normativa para la realización de Proyectos Fin de Carrera de los estudiantes que participan en programas de intercambio.
 - ✓ Normativa interna para el reconocimiento académico de un programa de estudios realizado en el marco de un programa de movilidad internacional.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Convenio bilateral de movilidad: Erasmus o no Erasmus.	D.2.4.04.00.AA90	Papel/ 6 años.	SERINT/Secretaría General.
Convocatoria de movilidad	D.2.4.04.00.AA90	Papel/ 6 años.	Responsable SERINT.
Base de datos de Gestión de la movilidad y Base de datos de Convenios.	D.2.4.04.00.AA90	Electrónico / 6 años.	Responsable SERINT y Secretaría General.
Listado de estudiantes seleccionados para los programas de movilidad. Cartas de nominación.	D.2.4.04.00.AA90	Papel electrónico / 6 años.	SERINT.
Impreso de renuncia	D.2.4.04.00.AA90	Papel / 6 años.	SERINT.
Formulario de solicitud de estancia (application form) de los estudiantes de entrada y de salida.	D.2.4.04.00.AA90	Papel electrónico/ 6 años.	SERINT.
Contratos de estudios de los estudiantes de entrada y de salida.	D.2.4.04.00.AA90	Papel electrónico / 6 años.	SERINT.
Otros documentos de gestión: solicitud de alojamiento, de cursos de lengua, buddy, etc.	D.2.4.04.00.AA90	Papel electrónico / 6 años.	SERINT.
Registro de llegada (inscripción a la llegada).	D.2.4.04.00.AA90	Papel/ 6 años.	SERINT.
Certificados de calificaciones de los estudiantes.	D.2.4.04.00.AA90	Papel / 6 años.	SERINT/Servicio de alumnos.
Encuesta de satisfacción.	D.2.4.04.00.AA90	Papel / 6 años.	SERINT.
Evaluación de la estancia Erasmus.	D.2.4.04.00.AA90	Papel / 6 años.	SERINT.
Informe anual para Memoria.	D.2.4.04.00.AA90	Papel / 6 años.	Responsable SERINT.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

El seguimiento es anual. Los indicadores son los siguientes:

- Nº de plazas de movilidad disponibles en los convenios en vigor
 - ✓ Totales.
 - ✓ por programas: Erasmus, Internacionales, Vulcanus, etc.
 - ✓ por áreas geográfica, países.
 - ✓ por áreas de estudio.
 - ✓ por idiomas.

✓ para estudiantes entrantes (incoming) para estudiantes salientes (outing).

-Nº de solicitudes gestionadas en las convocatorias de estudiantes salientes.

- ✓ solicitudes totales recibidas.
- ✓ por programas: Erasmus, Internacionales, Vulcanus, etc.
- ✓ por áreas geográfica, países.
- ✓ por áreas de estudio.
- ✓ por idiomas.
- ✓ solicitudes rechazadas.
- ✓ solicitudes admitidas.
- ✓ Renuncias.
- ✓ estudiantes seleccionados.

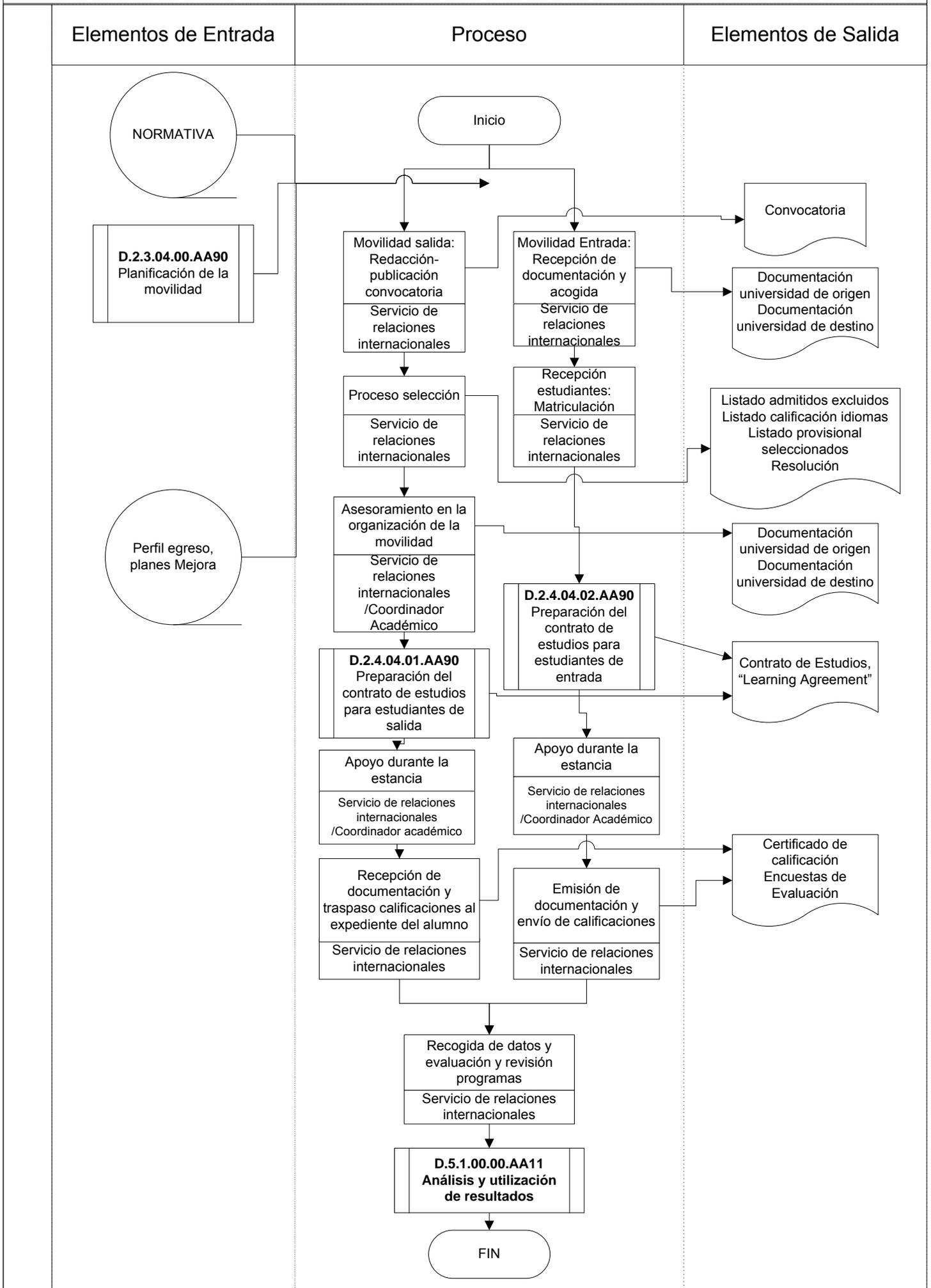
-Nº de estudiantes que participan en programas de movilidad internacional.

- ✓ Totales
- ✓ por programas: Erasmus, Internacionales, Vulcanus, etc.
- ✓ por áreas geográfica, países.
- ✓ por áreas de estudio.
- ✓ por idiomas.
- ✓ estudiantes entrantes (incoming) estudiantes salientes (outing).

-Grado de satisfacción de estudiantes propios con los programas de movilidad.

-Grado de satisfacción de estudiantes externos con los programas de movilidad.

D.2.4.04.00.AA90 MOVILIDAD: A) INTERNACIONAL



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.4.04.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

B) MOVILIDAD : BECAS NACIONALES – SICUE/SÉNECA

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto de este procedimiento es matricular a los alumnos que han obtenido plaza SICUE y tramitar toda la documentación necesaria a los que hayan sido beneficiarios de la beca SÉNECA.

Por medio de este sistema la gestión, desarrollo y evaluación de la movilidad planificada de los estudiantes de las universidades españolas puedan realizar una parte de sus estudios en otra universidad española distinta a la suya, con garantías de reconocimiento académico y de aprovechamiento, así como de adecuación a su perfil curricular.

SICUE son las siglas de “Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles”, y el programa de Becas de ayuda a esta movilidad se denomina SÉNECA.

ALCANCE

La movilidad tiene un amplio ámbito de actuación/aplicación en varios sentidos:

En relación a los beneficiarios de la movilidad, esta actividad va dirigida a toda la comunidad universitaria, ya que tanto los estudiantes, como el PDI y el PAS, pueden participar en estos programas.

El proceso general de la movilidad SICUE abarca actuaciones correspondientes a 2 años académicos:

1. El año académico previo al del intercambio.
2. El año académico en que se realiza el intercambio.

DESARROLLO

1 Curso académico anterior al del intercambio:

- Las Universidades firman convenios bilaterales con carácter, en principio indefinido, entre las distintas Universidades para determinar los centros, titulaciones, oferta de plazas y duración del intercambio. Se firman desde noviembre hasta enero para que empiecen a tener validez en el curso académico siguiente.
- La CRUE publica en su página Web (www.crue.org) la relación de plazas ofrecidas por la Universidad Carlos III para sus alumnos durante el mes de enero.
- Durante el mes de febrero se realiza la convocatoria de intercambio para el curso siguiente. Los estudiantes presentarán solicitudes (www.uc3m.es/uc3m/gral/IA/BecaSeneca.html) donde tendrán hasta 3 opciones sobre las plazas publicadas en la Web de la CRUE., debiendo cumplir los siguientes requisitos para su adjudicación:
 - Tener superados en el plazo de petición un mínimo de 30 créditos en el caso de Diplomaturas, y 90 créditos para las Licenciaturas. En ambos casos además deberán estar matriculados en 30 créditos más como mínimo.
 - Las plazas se reparten por orden de puntuación total, que será la suma de la nota media calculada conforme al RD 1267/1994 y la memoria presentada que será calificada con un máximo de 1 punto.

- En el plazo de un mes desde la finalización del plazo, durante el mes de marzo la UC3M resolverá el procedimiento haciéndose públicos los resultados y se abre un periodo de reclamaciones: 10 días naturales.
- Trascurrido este plazo se publica la lista definitiva y se establece en el plazo de un mes para renunciar al intercambio
- Gestión de Grado y Organización de la Docencia que centraliza el proceso de adjudicación de la movilidad en los 3 campus, cumplimenta la relación priorizada de solicitadas para enviarlo a la CRUE.
- El Ministerio de Educación y Ciencia convoca ayudas a la movilidad con las denominadas **Becas Séneca**(http://web.micinn.es/contenido.asp?dir=04_Universidades/AA2ConBAP/00@Estudiantes/02@Seneca), publicándose en el BOE, en los meses de abril o mayo, que sólo las podrán ser solicitadas por los alumnos que han sido adjudicatarios de una plaza de movilidad para el curso académico siguiente y cumplen los requisitos generales anteriormente mencionados además de tener una nota media de 1,50 para titulaciones de Humanidades, Sociales y Jurídicas y 1,20 para titulaciones técnicas.
- La resolución de concesión también se publicará en el BOE, en el plazo de un mes podrá interponer recurso potestativo de reposición o contencioso administrativo en el plazo de 2 meses, desde la fecha de notificación.
- Se cumplimenta el ACUERDO ACADÉMICO con el alumno que finalmente decida realizar el intercambio, haya sido beneficiario de beca o no. La movilidad se basa en este documento que describirá la actividad a realizar en el centro de destino (incluyendo las asignaturas cuya docencia se vaya a recibir, y la equivalencia con las asignaturas del plan de estudios original), que será reconocida automáticamente por la UC3M
- Este documento es firmado por las 3 partes: estudiante, UC3M y centro de destino. Una vez firmados se devuelvan uno a la UC3M y otro al alumno, teniendo carácter oficial de contrato vinculante para los firmantes, y el estudiante lo llevará a la Universidad de destino para cumplimentar su incorporación en dicha Universidad.
- El alumno, si lo desea (la normativa SICUE lo permite), también puede realizar durante su estancia, matrícula en la UC3M de asignaturas no incluidas en el Acuerdo Académico y de las que se examinaría en la UC3M.
- Por último, el Servicio de Gestión de Grado y Organización de la Docencia remitirá los nombres de los estudiantes que van a realizar intercambio a las Universidades de destino.

2. Curso académico en el que se realiza el Intercambio:

Hay que distinguir 2 subprocesos:

2.1. Alumnos de la UC3M que han obtenido plaza para cursar estudios en otra Universidad española durante el curso académico:

- A) *Con Beca Séneca*
- B) *Sin Beca Séneca*

2.2 Alumnos de otras Universidades españolas que han obtenido plaza en la UC3M:

- A) *Con Beca Séneca*
- B) *Sin Beca Séneca*

2.1. Alumnos de la UC3M que han obtenido plaza para cursar estudios en otra Universidad española:

A) Con Beca Séneca:

1. El estudiante se incorpora a la Universidad de destino al inicio del curso, presentando en ese momento las copias originales del Acuerdo Académico (una de ellas será devuelta al centro de origen con las firmas conformes de las autoridades académicas del centro de destino), y si dispusiera de ella, una copia de la matrícula realizada en el centro de origen.
1. El alumno dispone del plazo de un mes, en cada cuatrimestre/semestre, para realizar cambios en el acuerdo académico. Por tanto, normalmente se espera a ese plazo para realizar la matrícula en la UC3M.
2. Los alumnos SICUE podrán cursar asignaturas de todo tipo en las universidades de destino, pero únicamente recibirán convalidación de estudios si consta en el acuerdo académico.
3. No se podrán cursar créditos que excedan de los que componen el plan de estudios, ni se podrán incluir en el Acuerdo Académico asignaturas suspendidas con anterioridad en el centro de origen, pero sí asignaturas no presentadas.
4. La matrícula oficial y el pago de los derechos de la misma se realiza en la UC3M, porque a todos los efectos, durante la duración del Programa de Intercambio, los estudiantes son alumnos del Centro de origen, aunque tendrán los derechos académicos y obligaciones de los alumnos del Centro de destino. La matrícula se envía al domicilio familiar para que se efectúe el pago de las tasas académicas.
5. En el centro de destino se le realizará una matrícula para acudir a las clases, pero no pagará ninguna tasa académica.
6. El centro de destino tramitará todos los documentos correspondientes a la Beca Séneca "Cuaderno del Becario" concedidos al alumno UC3M y los remitirá al Ministerio de Educación: (http://web.micinn.es/contenido.asp?dir=04_Universidades/AA2ConBAP/00@Estudiantes/02@Seneca)
7. Al finalizar su estancia y dentro del plazo de 2 meses desde la finalización de la misma, la Universidad de destino, deberá cumplimentar Informe final de estancia y Certificado de créditos superados durante la estancia y los remitirá al Ministerio de Educación.
8. Así mismo, el centro de destino remitirá a la UC3M las calificaciones de cada una de las convocatorias a las que tenga derecho el estudiante de la Universidad de destino. La UC3M traspasa las calificaciones obtenidas a los expedientes de los alumnos.

B) Sin Beca Séneca:

Se seguirá los mismos procedimientos que aquellos alumnos que tengan beca.

Al finalizar la estancia la universidad de destino remitirá las calificaciones y la UC3M traspasa las calificaciones obtenidas a los expedientes de los alumnos a través del programa MODULO EXAS de SIGM@ (<http://turan.uc3m.es/uc3m/serv/UT/SIGMA/>)

2.2. Alumnos de otras Universidades españolas que han obtenido plaza en la UC3M:

A) Con Beca Séneca:

9. El estudiante se incorpora a la UC3M al inicio del curso, presentando en ese momento las copias originales del Acuerdo Académico (una de ellas será devuelta al centro de origen con las firmas conformes de las autoridades académicas de la UC3M), y si dispusiera de ella, una copia de la matrícula realizada en el centro de origen.
10. Se les proporciona información acerca de su titulación (grupos, aulas, edificios, profesores, etc), se les facilita acceso a la Universidad. Los alumnos SICUE podrán cursar asignaturas de todo tipo en

las universidades de destino, pero únicamente recibirán convalidación de estudios si consta en el acuerdo académico.

11. Con los datos incluidos en el Acuerdo Académico y los facilitados por el alumno se le abre expediente en SIGMA como alumno perteneciente al plan "Programa de Intercambio Séneca".
12. Una vez dado el acceso, se realizará la matrícula. El estudiante ha de pagar su matrícula oficial en el centro de origen. No se podrán cursar créditos que excedan de los que componen el plan de estudios, ni se podrán incluir en el Acuerdo Académico asignaturas suspendidas con anterioridad en el centro de origen, pero si asignaturas no presentadas.
13. La Administración del centro correspondiente de la UC3M tramitará todos los documentos correspondientes a la Beca Séneca ("Cuaderno del Becario") concedidos al alumno de la otra Universidad española procedente, y los remitirá al Servicio de Apoyo a la Docencia y Gestión del Grado (area de Prueba de Acceso al Grado y Becas) que utilizará los documentos para proceder al pago mensual de la beca , y se enviarán al Ministerio de Educación (a través de la Secretaria del Vicerrectorado de Grado):
(http://web.micinn.es/contenido.asp?dir=04_Universidades/AA2ConBAP/00@Estudiantes/02@Seneca)
14. El Servicio de A. a la D. y Gestión del Grado gestionará el pago mensual de la beca durante la estancia del alumno en esta universidad y a la situación del día 15 del mes en curso. Posteriormente el Ministerio procederá al reintegro de los importes a la universidad.
15. Al finalizar su estancia y dentro del plazo de 2 meses desde la finalización de la misma, la Administración del centro correspondiente de la UC3M cumplimentará los Informe final de estancia y Certificado de créditos superados durante la estancia, y los remitirá al Ministerio de Educación, a través de la Secretaría del Vicerrectorado de Grado.
16. El informe final de estancia incluye una memoria-experiencia del alumno y un informe del Coordinador del programa de la UC3M sobre los resultados obtenidos y la memoria realizada por el alumno.
17. Por último la administración del centro correspondiente de la UC3M remitirá directamente a la universidad de origen las calificaciones de cada una de las convocatorias a las que tenga derecho el estudiante

B) Sin Beca Séneca:

Se seguirá los mismos procedimientos que aquellos alumnos que tengan beca excepto el pago.

Al finalizar la estancia la administración del centro correspondiente de la UC3M remitirá directamente a la universidad de origen las calificaciones de cada una de las convocatorias a las que tenga derecho el estudiante.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes.	Son el grupo de interés clave en esta dimensión ya que son los receptores del desarrollo de la movilidad y también nos ofrecen información del proceso en el caso de haber participado en algún tipo de movilidad.	PARTICIPAN mediante encuestas de satisfacción. Asimismo participan representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma.

Profesores.	Los profesores son un grupo de interés muy significativo en esta dimensión, ya que son uno de los responsables de la implementación de los procesos que se desarrollan en esta dimensión, actuando como Coordinadores o tutores.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Los tutores y coordinadores participan informando sobre el proceso y valorando los diversos aspectos.
PAS.	Se encargan de la gestión de estos procesos; son grupo de interés ya que tienen que ser conocedores de todas las actividades que se desarrollan en el centro.	El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello está será su vía de participación. La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
Egresados.	Los egresados nos dan información sobre el funcionamiento de todos procesos relacionados con la movilidad. Su punto de vista es necesario, ya que tiene una información objetiva sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Los egresados participarán como asesores (consultados mediante cuestionarios) La información que se genera de este proceso será publicitada por diversos medios para que así también esté disponible para los titulados.
Empleadores.	Los empleadores podrán participar informando de las necesidades de habilidades y competencias que tiene el mercado laboral en relación con los objetivos de la movilidad.	La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública. Participarán como asesores en reuniones bilaterales.
Órganos de Gobierno.	Supervisan y rinden cuentas.	Asume la responsabilidad de promover y llevar a la práctica las acciones relacionadas con las actividades planificadas y objetivos de movilidad, rindiendo cuenta de sus resultados e informando de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social).

3.- Fechas de interés (etapas):

Curso académico anterior al del intercambio

- Firma convenios bilaterales por Vicerrectorado Estudiantes: Noviembre-Enero
- Remisión convenios bilaterales CRUE por el Vicerrectorado de Estudiantes: Enero
- Plazo Nacional Solicitud de Movilidad SICUE: Febrero.
- Resolución Movilidad SICUE: Marzo.
- Reclamaciones: 10 días naturales posteriores a la publicación de la resolución.
- Convocatoria y resolución de Becas Séneca: Abril-Junio.
- Renuncia y reclamaciones a la Beca desde la publicación de la Resolución:
 - Renuncia :1 mes
 - Recurso: potestativo de reposición en 1 mes
 - Contencioso-administrativo en 2 meses.

Curso académico en el que se realiza el Intercambio:

- Cumplimentación del Acuerdo Académico : Inicio del curso académico
- Matricula y Cumplimentación del "Cuaderno del Becario": 1º cuatrimestre- octubre; 2º cuatrimestre-marzo
- Pago mensual de la beca a la situación del día 14 del mes en curso.
- Remisión calificaciones a la Universidad de Origen: en el plazo de 10 días desde el cierre de actas.

- Inclusión en el expediente de las notas obtenidas en la Universidad de destino: una vez recibidas de la Universidad de destino.

4.- Responsables:

Órgano de Gobierno/ Responsable Académico	Vicerrectorado Grado
Unidad Administrativa	Gestión de Grado y Organización de la Docencia y Administraciones de Campus.
Gestor Responsable	Raúl Blanco Martínez-Raposo (rblanco@pa.uc3m.es) Rosa Sancho Clemente (rsancho@pa.uc3m.es) Carmen Maté San Román (cmate@pa.uc3m.es) Francisco Javier García Rey (figarcia@pa.uc3m.es) M ^a Ángela González Botija (magbotij@pa.uc3m.es) Francisca García Díaz (frgdiaz@pa.uc3m.es) Mónica Castellanos Nevado (mcastell@pa.uc3m.es) Area de Pruebas de Acceso al Grado y Becas
Persona de contacto	Idem

5.- Normativa:

- Memoria Académica anterior y Planes de Mejora., así como memoria de Gestión
- Estatutos de la Universidad.
- Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la educación (B.O.E. de 29 de mayo de 2004).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Y Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades.
- Política, estrategia y objetivos de la Universidad y Centros.
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.
- Convenio Marco para Establecimiento de un Programa de movilidad de estudiantes entre las Universidades Españolas : <http://www.crue.org/conveniosicue.htm>
- Anexo al Convenio: <http://www.crue.org/sicue.htm>
- Bases de convocatorias anuales de movilidad SICUE de la CRUE: http://www.crue.org/privadomov_/areagest.htm
- Bases de convocatorias anuales de becas SÉNECA publicadas en B.O.E.: <http://www.mec.es/universidades/seneca/index.html>
- Acta de la comisión de ordenación académica 4/05 del 15 Diciembre de 2005: "Criterios de Convalidación de asignaturas para alumnos que participen en programas de intercambio SICUE-SENECA

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Página Web informativa solicitud y adjudicación de la movilidad SICUE (incluye impreso de solicitud)	D.2.4.04.00.AA00	Electrónico / 6 años.	Secretaria General/ Gestión de Grado y Organización de la Docencia http://www.uc3m.es/uc3m/gral/IA/becas.htm?cg_opciomenu=Becas&cg_menu=MNC_G_EST_UC3M
Página Web informativa sobre el procedimiento de solicitud y adjudicación de BECA SÉNECA (incluye impreso de solicitud)	D.2.4.04.00.AA00	Papel/ 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia/Secretaria General http://www.uc3m.es/uc3m/gral/IA/BecaSeneca.html
Convocatorias anuales e impresos sobre movilidad SICUE:	D.2.4.04.00.AA00	Papel/ 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia/Secretaria General http://www.crue.org/estudiantes/movilidad/Becas-SICUE.html
Base de datos de Gestión de la movilidad y Base de datos de Convenios.	D.2.4.04.00.AA00	Electrónico / 6 años.	Secretaria General.
Listado de estudiantes seleccionados para los programas de movilidad.	D.2.4.04.00.AA00	Papel electrónico / 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia http://web.micinn.es/contenido.asp?dir=04_Universidades/AA2ConBAP/00@Estudiantes/02@Seneca
Impreso de renuncia	D.2.4.04.00.AA00	Papel / 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia http://web.micinn.es/contenido.asp?dir=04_Universidades/AA2ConBAP/00@Estudiantes/02@Seneca
Convocatorias anuales, solicitud y "Cuaderno del Becario" SÉNECA:	D.2.4.04.00.AA00	Papel electrónico/ 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia http://web.micinn.es/contenido.asp?dir=04_Universidades/AA2ConBAP/00@Estudiantes/02@Seneca
Contratos de estudios de los estudiantes de entrada y de salida.	D.2.4.04.00.AA00	Papel electrónico / 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia/Secretaria General
Documentos de pago de la beca y compensación del Ministerio	D.2.4.04.00.AA00	Papel electrónico / 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia
Certificados de calificaciones de los estudiantes.	D.2.4.04.00.AA00	Papel / 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia/ Coordinador de programa de movilidad
Informe del Coordinador de programa de movilidad	D.2.4.04.00.AA00	Papel electrónico / 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia/Coordinador de programa de movilidad
Encuesta de satisfacción	D.2.4.04.00.AA00	Papel / 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia
Informe anual para Memoria.	D.2.4.04.00.AA00	Papel / 6 años.	Gestión de Grado y Organización de la Docencia/Secretaria General

--	--	--	--

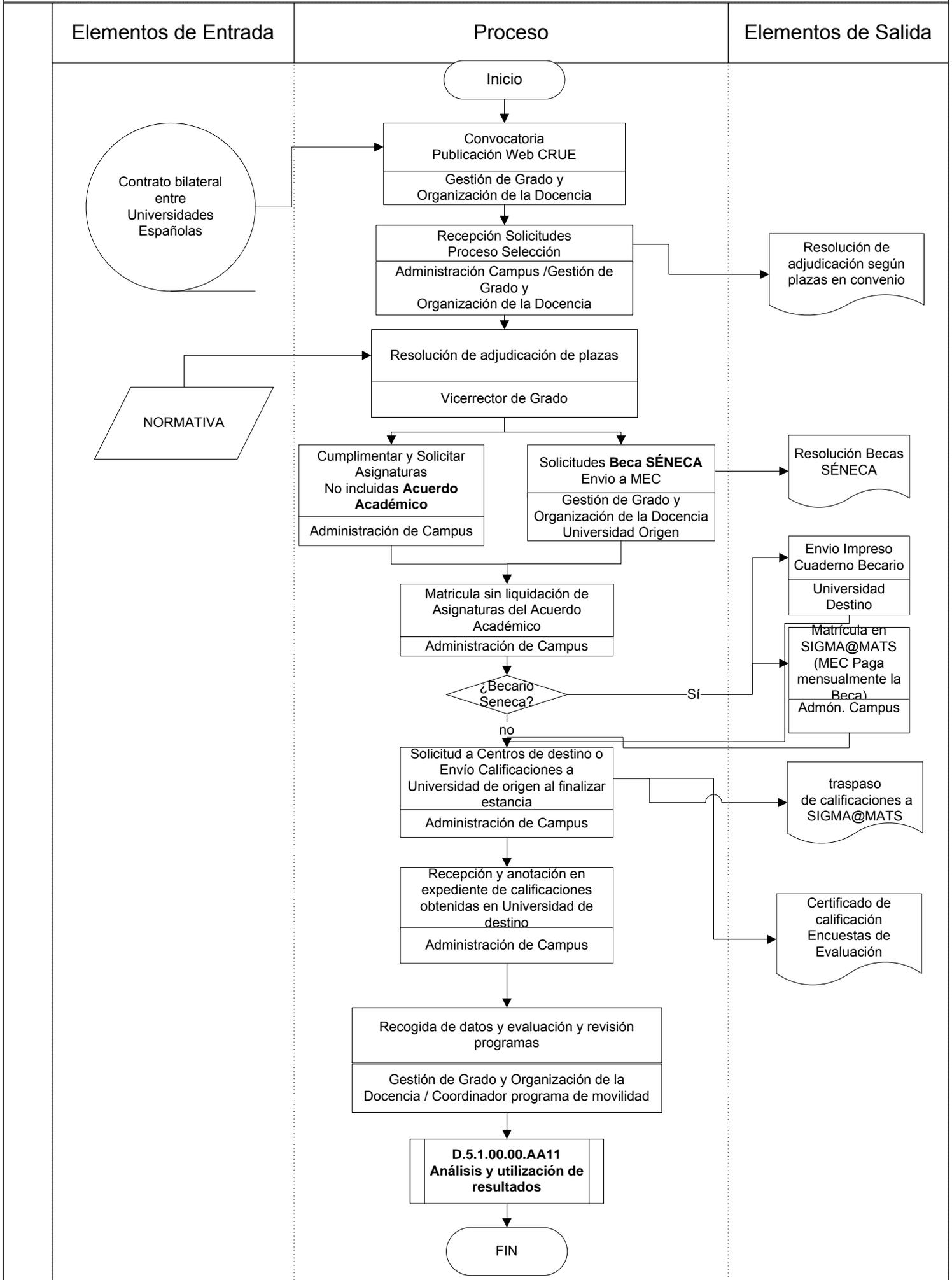
7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

El seguimiento es anual. Los indicadores son los siguientes:

- Nº Solicitudes presentadas
- Nº de solicitudes con adjudicación de movilidad
- Nº de solicitudes sin adjudicación
- Nº de renunciadas
- % de intercambio sobre movilidad adjudicada,
- Nº alumnos que finalmente utilizan su plaza adjudicada

- Grado de satisfacción de estudiantes propios con los programas de movilidad.
- Grado de satisfacción de estudiantes externos con los programas de movilidad.

D.2.4.04.00.AA00 MOVILIDAD: B) NACIONAL



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.4.05.00.AAA0	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ORIENTACIÓN PERSONAL, PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS

2.- Descripción

Proceso por el que se sistematiza la planificación, revisión y actualización de los procedimientos relacionados con el diseño, organización y gestión de las actividades culturales, deportivas, de orientación y participación social, así como otros servicios complementarios que se ofrecen a los estudiantes.

OBJETO:

- Organización y gestión de actividades culturales.
- Organización y gestión de actividades deportivas.
- Organización y gestión de actividades de orientación personal.
- Organización y gestión de actividades de participación social.
- Organización y gestión de servicios y recursos para estudiantes.

ALCANCE:

Este procedimiento será de aplicación tanto en la planificación como en la gestión de actividades de acogida, orientación e información para alumnos de nuevo ingreso, como en sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual, vinculadas al curso académico correspondiente así como de la gestión de actividades y recursos de carácter más estructural como ayudas y becas, alojamiento, ayuda a alumnos con discapacidad, etc.

GRUPOS DE INTERÉS:

GRUPO DE INTERÉS	ASPECTOS A CONSIDERAR	CAUCES DE PARTICIPACIÓN
Alumnos.	Son el grupo de interés clave ya que son los receptores de las actividades que se programan.	Participación: representados en parte o en su totalidad en los diferentes órganos colegiados de Gobierno (Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) y sus respectivas comisiones. Encuestas de evaluación. Sistema de sugerencias Opina. Programa "tu propones".
Profesores.	Colectivo responsable de la implantación de algunos de los programas y actividades. Usuarios de los programas y actividades (programa Oxígeno).	Participación: representados en parte o en su totalidad en los diferentes órganos colegiados de Gobierno (Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) y sus respectivas comisiones. Encuestas de evaluación. Sistema de sugerencias Opina. Programa "tu propones".
PAS.	Colectivo responsable de la gestión de los programas y actividades. Usuarios de los programas y actividades (programa Oxígeno).	Participación: representados en parte o en su totalidad en los diferentes órganos colegiados de Gobierno (Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) y sus respectivas comisiones. Encuestas de evaluación. Sistema de sugerencias Opina. Programa "tu propones".

Empleadores.	Pueden participar en el proceso de información y orientación facilitando información sobre las necesidades de habilidades y competencias que tiene el mercado laboral.	Participación: A través del Consejo social de la Universidad.
Órganos de Gobierno.	Responsables de la dirección de la Universidad, aprueban el plan estratégico y los objetivos y presupuestos anuales.	

DESARROLLO DEL PROCESO

La planificación de actividades se realiza con carácter previo al inicio del curso académico incluyendo una primera información en las actividades de bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso y su difusión en la Web para el resto de estudiantes.

El Vicerrectorado de Comunicación, Cultura y Deporte y Extensión Universitaria y el Vicerrectorado de Estudiantes aprueban una planificación de actividades para el curso académico. Se solicita al Vicerrectorado de Grados u Reconocimiento como créditos de asignaturas optativas (en el caso de alumnos de grado) o de libre elección o humanidades (en el caso de alumnos de titulaciones anteriores).

Una vez determinado el programa y el reconocimiento de créditos aprobado se planifica la difusión y publicidad y la organización de las actividades concretas.

Las actividades que se llevan a cabo en este proceso son:

- Actividades culturales.
- Actividades deportivas.
- Actividades de Orientación psicopedagógica y asesoría de técnicas de estudios y Orientación psicológica/terapia individual.

Los servicios que se ofrecen a los estudiantes son:

- Programa de información Juvenil (convocatorias, carnets) e inscripción en actividades
- Programa de ayudas y becas
- Programa de alojamiento
- Plan personalizado de apoyo a estudiantes con discapacidad.

El Vicerrectorado de Comunicación, Cultura y Deporte y Extensión Universitaria y el Vicerrectorado de Estudiantes, a través del Espacio Estudiantes, gestionan todas estas actividades en coordinación con el Servicio de Comunicación e Imagen Institucional para coordinar la imagen en materiales.

SEGUIMIENTO

Encuestas de evaluación de cada una de las actividades.

3.- Fechas de interés (etapas):

Planificación: Con la finalización del curso académico se inicia el proceso de planificación de actividades para el curso académico siguiente (mayo-junio). A finales de noviembre se revisa y actualiza la planificación del segundo cuatrimestre.

Puesta en marcha:

- Inicio del curso académico (septiembre).
- Inicio del segundo cuatrimestre (febrero).

Evaluación:

De la inscripción de las actividades del primer cuatrimestre (octubre-noviembre).
 De la inscripción de las actividades del segundo cuatrimestre.
 Del proceso general (final del curso académico).

4.- Responsables:

Vicerrectorado de Estudiantes y Residencias, Vicerrectorado de Comunicación, Cultura y Deporte y Extensión Universitaria, Espacio Estudiantes, Servicio de Comunicación e Imagen Institucional.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica, de 21 de diciembre de Universidades.
- RD 1393/2007 de 29 de Octubre (BOE 30 de octubre de 2007).
- Estatutos de la Universidad.
- Directrices generales para la elaboración de programas formativos de la Universidad.
- Normativa propia de la Universidad.
- Manual de imagen corporativa de la Universidad.
- Planes de estudios.
- Plan estratégico de la universidad.
- Normas de gestión en el presupuesto de la Universidad.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

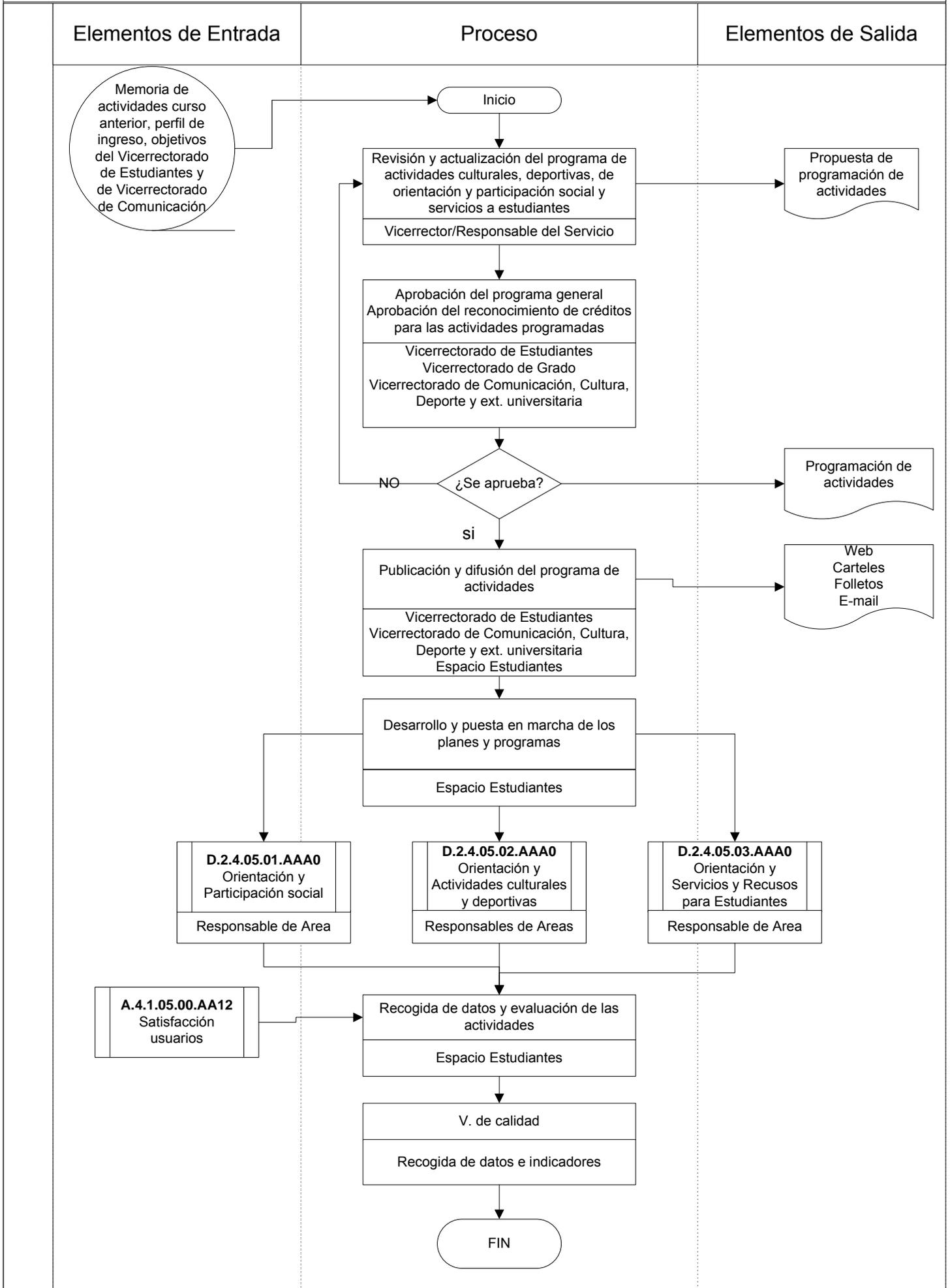
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Objetivos anuales	D.2.4.05.00.AAA0	Papel o informático/ 6 años.	Responsable Espacio de Estudiantes
Programas de acogida de la Universidad.	D.2.4.05.00.AAA0	Papel o informático/ 6 años.	Responsable E spacio de Estudiantes
Acciones de Comunicación	D.2.4.05.00.AAA0	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría Vicerrectorado d e Comunicación.
Presupuesto	D.2.4.05.00.AAA0	Papel o informático/ 6 años.	Responsable E spacio de Estudiantes
Informes de seguimiento y evaluación (encuestas).	D.2.4.05.00.AAA0	Papel o informático/ 6 años.	Responsable E spacio de Estudiantes
Memoria anual.	D.2.4.05.00.AAA0	Papel o informático/ 6 años.	Responsable E spacio de Estudiantes

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Nº alumnos que participan en actividades sobre el total de alumnos.
- Índice de satisfacción de los alumnos con las acciones programadas.

- Tasa de fidelización de los alumnos.
- Porcentaje de créditos optativos reconocidos para los alumnos de grado a través de actividades programadas por Espacio Estudiantes respecto del total de la Universidad en el curso académico.
- Porcentaje de autofinanciación de las actividades culturales y deportivas programadas.

D.2.4.05.00.AAA0 ORIENTACIÓN PERSONAL, PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.4.06.00.AAA0	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

BECAS DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE OTRAS BECAS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión de becas de colaboración en la Universidad Carlos III de Madrid, que se detallan en el Reglamento de becas de colaboración en la UC3M. Asimismo se establece la sistemática a seguir en la información que se proporcione al estudiante sobre becas y ayudas de otras instituciones que puedan contribuir a su formación integral y constituyan una ayuda económica para los estudiantes que lo precisen.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las becas de colaboración que anualmente ofrece la UC3M a sus alumnos y que tienen como finalidad proporcionar a los estudiantes formación complementaria a su formación académica a través de la colaboración en el desarrollo de actividades complementarias de la universidad, no docentes ni investigadoras, como las deportivas, culturales, de biblioteca, informática etc..., en régimen de compatibilidad con sus actividades académicas.

Se aplica también a la información o difusión que se realice sobre otras becas.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	<p>Cauce general: -El detallado en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones.</p>
Estudiantes.	<p>Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social y en los Jurados y Comisiones de Selección de Becarios.</p> <p>Los estudiantes son encuestados respecto a su satisfacción con la calidad de los servicios, incluyendo gestión de becas.</p> <p>Además, los estudiantes, a través de la Administración del Campus, obtienen información sobre los trámites a realizar.</p>
Gestores/as (PDI y PAS).	<p>Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.</p> <p>Intervienen en el análisis e información sobre resultados.</p>
Empleadores/as. Sociedad en general.	<p>Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.</p>

DESARROLLO

En el Portal de la Universidad existe un tablón de anuncios on-line de becas y ayudas en el que el Espacio Estudiantes gestiona la actualización continua de información sobre las características de las distintas becas:

http://www.uc3m.es/portal/page/portal/becas_premios/ e incluye la difusión de las correspondientes convocatorias de becas propias y sus resoluciones.

El procedimiento para convocar, difundir y resolver becas de colaboración en actividades complementarias (becas propias) es el siguiente:

1) Las Unidades (Institutos, Departamentos o Unidades Administrativas) que precisen contar con becarios, ha de rellenar el formulario (http://www.uc3m.es/portal/page/portal/gestion_academica_cg/becas/formularios) "Convocatoria", completando los espacios que aparecen en blanco, según las necesidades. El apartado "Requisitos de los aspirantes" se debe mantener como aparece en el modelo, ya que para especificar las condiciones concretas exigidas por la convocatoria se utilizará el apartado "Criterios de Selección". Se debe tener en cuenta que la convocatoria debe ser publicada durante un plazo mínimo de 15 días, a contar desde que es autorizada por la Vicerrectora de Estudiantes. Este documento deberá enviarse al Área de Ayudas y Becas por correo electrónico.

2) Junto con el formulario anterior se debe rellenar el de "Propuesta de Gasto", que debe firmar el responsable del presupuesto del Servicio que convoca, por lo que debe enviarse en papel por correo interno. Un requisito indispensable es tener partida presupuestaria en el Capítulo IV y saldo suficiente para el pago de las becas.

Una vez recibidos estos documentos en el Área de Ayudas y Becas (Espacio Estudiantes) se realizan los trámites para poner en marcha la convocatoria y se publicará en tablón de becas propias de la página web.

Finalizado el plazo de presentación de solicitudes, el procedimiento continúa como sigue:

3) Se realiza una primera selección entre todas las solicitudes recibidas que cumplan los requisitos establecidos en la convocatoria, de tantos alumnos como becas convocadas (siempre que haya suficientes solicitudes) y se envía un correo electrónico con los datos de los alumnos preseleccionados para confirmar si cumplen los requisitos para ser becarios.

4) Una vez confirmado por el Área de Ayudas y Becas de Espacio Estudiantes que cumplen los requisitos, se rellenará el formulario "Informe de selección", que debe firmar el responsable del Servicio convocante y un representante de la Delegación de Estudiantes, que incluirá la relación de alumnos seleccionados como titulares y, en su caso, la de suplentes. Este formulario se remitirá, junto con las solicitudes originales de los titulares, a nuestra Área. Una vez aprobado por la Comisión de Becas y firmada el Acta de Selección por la Vicerrectora de Estudiantes se publica y se comunica por correo electrónico, para que se puedan incorporar los becarios.

Medición, análisis y mejora continua: En las revisiones periódicas (anuales) se analizarán las incidencias, reclamaciones y sugerencias que afecten al proceso y la evolución de las acciones de mejora emprendidas y las incluidas en cada nuevo Plan de Mejoras que correspondan.

El Vicerrector de Estudiantes junto al Responsable del Espacio Estudiantes revisan el procedimiento proponiendo al Vicerrector de Calidad (a través de la Unidad Técnica de Calidad) los cambios que estimen para adecuar el proceso al nuevo curso.

3.- Fechas de interés (etapas):

Planificación:

En el último trimestre del año se inicia la planificación con la elaboración del proyecto de Presupuestos para el siguiente ejercicio económico, con la previsión de la dotación presupuestaria para becas propias correspondiente a cada unidad y servicio.

Puesta en marcha:

No hay un periodo específico establecido. El proceso se inicia en el momento en que una Unidad, Departamento o Servicio formula una propuesta de convocatoria.

Pueden destacarse dos periodos de mayor actividad:

- el inicio del curso académico (septiembre-octubre)
- el final del curso académico (junio)

Evaluación:

- Sistema de Gestión de Incidencias OPINA: el Área de Ayudas y Becas se incorporó en el mes de octubre de 2008
- Resultados de la encuesta de evaluación general de Espacio Estudiantes
- Datos de acceso a la página web
- Datos sobre participación en convocatorias
- Datos sobre gestión de incidencias comunicadas por correo electrónico (bajas, renunciaciones, suplencias,)
- Tiempo de resolución de incidencias

4.- Responsables:

Los Responsables de Institutos, Departamentos o Unidades Administrativas, proponen la convocatoria de becas, reciben las solicitudes y emiten el informe de selección, relacionando alumnos seleccionados y suplentes.

El Responsable del Área de Ayudas y Becas (Espacio Estudiantes) realiza la tramitación, comprobación de requisitos, publicación, etc.

La Comisión de Becas, presidida por el Vicerrector de Estudiantes, resuelve la convocatoria.

5.- Normativa:

- Reglamento de becas de colaboración en la UC3M:

http://www.uc3m.es/portal/page/portal/becas_premios/universidad_carlos_iii/servicios_administrativos

- Estatutos de la Universidad
- Normas de gestión del presupuesto de la Universidad
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- RD 887/2006, de 21 de julio, Reglamento de la Ley General de Subvenciones

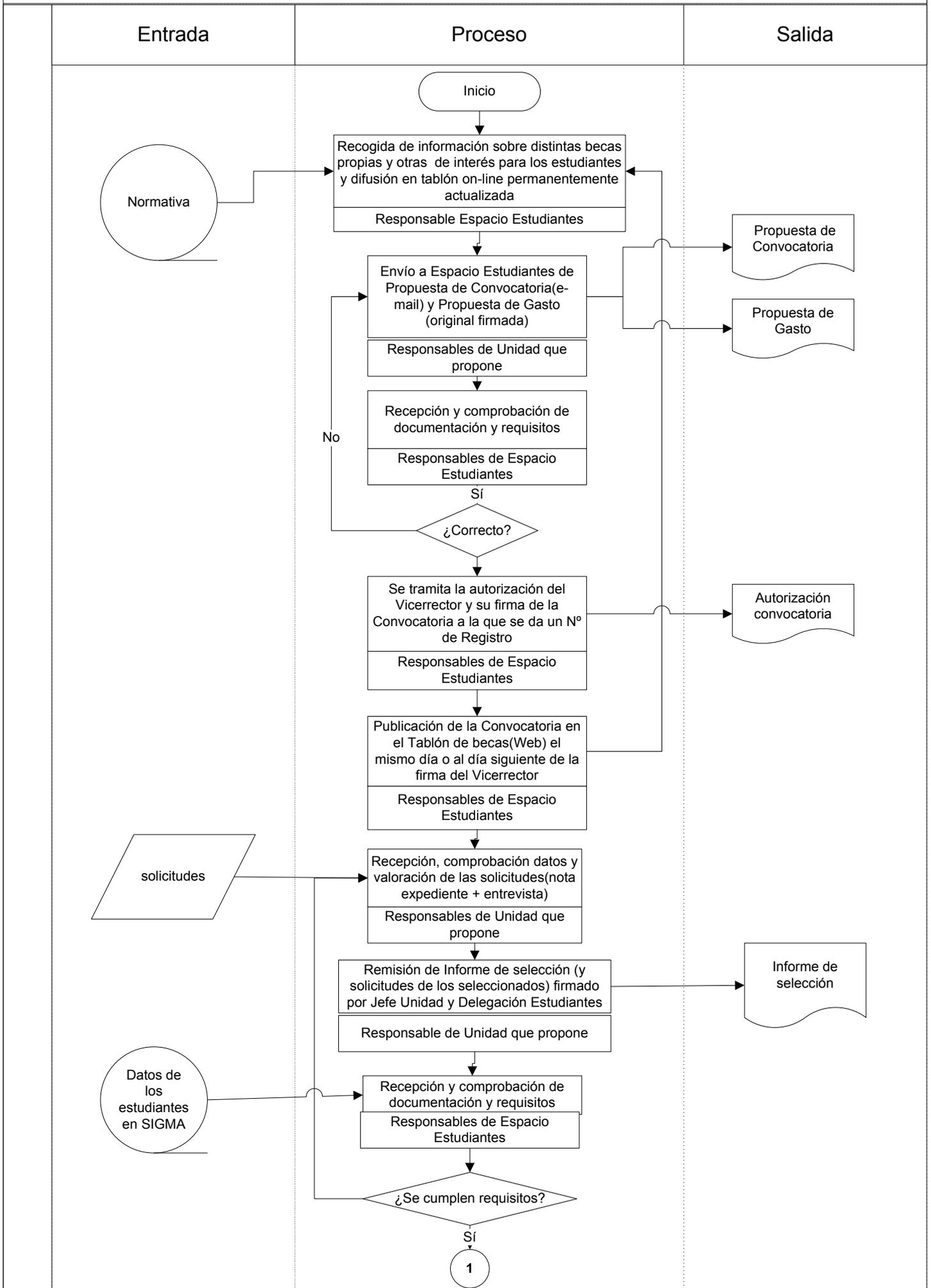
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Tablón anuncios on-line de becas: http://www.uc3m.es/portal/page/portal/becas_premios	D.2.4.06.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable del Espacio Estudiantes
Base de datos de Becas Propias	D.2.4.06.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable del Espacio Estudiantes
Pago de becas	D.2.4.06.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable del Espacio Estudiantes
Resoluciones de convocatorias	D.2.4.06.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable del Espacio Estudiantes

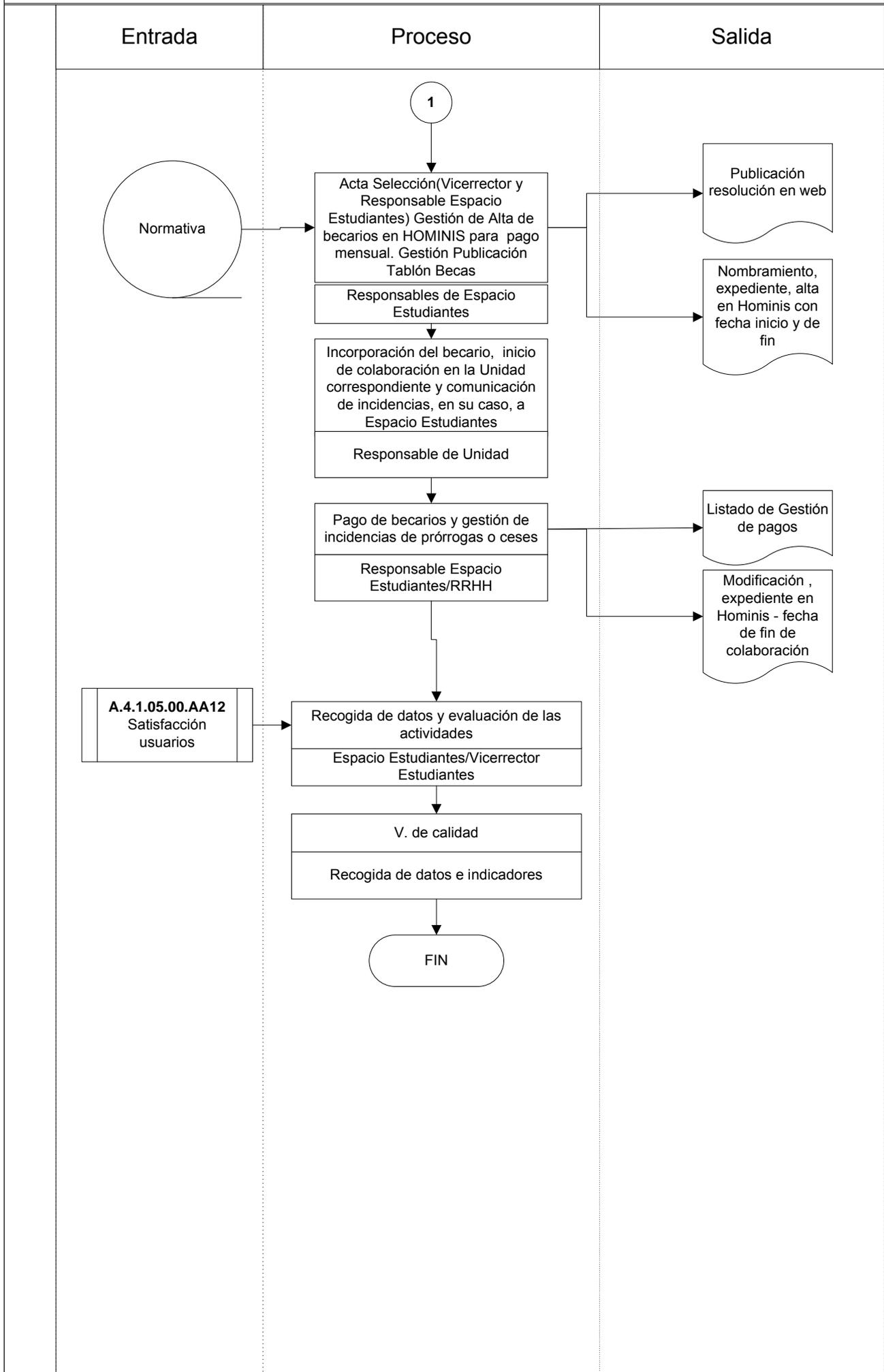
7.- Indicadores de seguimiento:

- Nº de becas convocadas por año
- Nº de becas solicitadas/concedidas
- Plazo medio de tramitación
- Nº de incidencias (altas, bajas, renunciaciones)
- Nº de convocatorias de otros organismos publicadas en la página web
- Cuestiones recibidas a través de OPINA y tiempo de respuesta

D.2.4.06.00.AAA0 BECAS DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE OTRAS BECAS



D.2.4.06.00.AA00 BECAS DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE OTRAS BECAS



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.5.00.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Comprobar que las actividades de aprendizaje, que se planifican y desarrollan, tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

Comprobar que la evaluación continua, exámenes, trabajos, comunicación de notas y revisión de exámenes de los estudiantes se realiza adecuadamente (cumplen los requisitos que se detallan en dicho subproceso).

Comprobar que los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes se corresponden con los objetivos y el diseño del programa formativo.

Comprobar que el proceso de reconocimiento y transferencia de créditos es adecuado (cumple los requisitos que se detallan en dicho subproceso).

Comprobar que se cumplen los estándares establecidos para los indicadores cuantitativos (tasas de graduación, abandono y eficiencia) y cualitativos (encuestas de satisfacción).

ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca la vida académica de los estudiantes de titulaciones oficiales, sirviendo de base a la revisión del programa formativo, sus objetivos, la planificación y el desarrollo de la enseñanza, así como la asignación de recursos humanos y materiales del programa.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Cauces de participación
Estudiantes.	<p>PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación)</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.</p>
Estudiantes potenciales.	<p>En la difusión de esta información se tendrán en cuenta a este colectivo, enviándola a los centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones.</p>

Profesores personal de apoyo y	<p>PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación).</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.</p>
Equipo de Dirección de la Universidad.	<p>Asume la responsabilidad de rendir cuenta de los resultados e informar de los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública (incluye sesión informativa anual al Consejo Social)</p>
Empleadores y Egresados.	<p>Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección.</p>
Administraciones públicas.	<p>Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección.</p>
Sociedad en general.	<p>Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección (universidad, centro o titulación).</p> <p>Los objetivos y resultados de las titulaciones que se imparten en el centro estarán disponibles para cualquier persona.</p>

DESARROLLO

Pasos del proceso:

1. Implantación y coordinación de las actividades académicas de evaluación, y calificación así como de medición de la satisfacción del aprendizaje.
2. La Comisión de Titulación llevará a cabo e l análisis de los indicadores y datos recopilados durante el desarrollo de la actividad académica, en relación con el cumplimiento de los objetivos de l programa, elaborando el Responsable de Titulación una memoria que contendrá una descripción lo más detallada posible de la situación actual y, en su caso, un plan de mejoras.
3. Previamente a la elaboración de la memoria, los responsables (coordinadores) de las asignaturas que componen el título remitirán un pequeño informe a la Comisión o Dirección Académica en el que se tratarán los siguientes puntos:
 - resultados académicos obtenidos y el grado en el que se han conseguido los objetivos marcados inicialmente.
 - datos recopilados durante el desarrollo de la actividad académica, en relación con el progreso de los estudiantes y su adecuación a los objetivos del programa, tales como informes de tutores de prácticas, informes de tutores de proyectos fin de carrera. Asimismo se deberá conocer y analizar anualmente los datos relativos a las acciones programadas y realizadas para orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de sus estudios –tutorías, orientación y apoyo, el número de estudiantes que se han beneficiado y el nivel de satisfacción de estos.
 - Un análisis sobre la adecuación de los recursos materiales.
 - Informe y análisis sobre las actividades de coordinación y las propuestas en relación con la misma (relación y descripción de las reuniones de

coordinación de la enseñanza, según la planificación prevista para el desarrollo del plan de estudios).

- N° de quejas o reclamaciones/N° de estudiantes.
- Procedimiento de ajuste entre la metodología de enseñanza aprendizaje y el procedimiento de evaluación.
- Proceso de reconocimiento y transferencia de créditos y su adecuación a la normativa.
- Cumplimiento del programa de las materias.
- Un análisis crítico sobre la actividad académica en la que se incluirán puntos fuertes y áreas y propuestas de mejora que se proponen abordar para el próximo curso.

En el caso de que no se cumplieran los objetivos de aprendizaje previstos, el Responsable de la Titulación con la ayuda y asesoramiento de la Comisión de Titulación deberá elaborar un plan de mejora que solucione los problemas detectados.

El plan de mejora, en el supuesto de que sea necesario, deberá ser validado por el Responsable de Calidad del Centro y aprobado por Junta de Facultad o Escuela. Las propuestas de mejora serán remitidas por el Centro, junto a la Memoria Académica de Centro, al **Comité de Calidad** que estudiará su inclusión en el Plan de Mejoras anual e impulsará, en su caso, la incorporación de las que proceda, como compromisos prioritarios de mejora dentro de los **Programas Concertados por la Universidad con los Departamentos**.

3.- Fechas de interés (etapas):

Final de cada cuatrimestre escolar.

La revisión de los resultados del programa formativo se llevará a cabo, semestralmente, si bien los datos se incluirán anualmente en la Memoria Académica.

4.- Responsables:

El seguimiento y la revisión de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes se realiza por el Responsable de la Titulación, ayudado por la Comisión de la Titulación que es el órgano de asesoramiento y coordinación del programa formativo, si bien será el consejo de Gobierno de la Universidad el responsable de la toma de decisiones derivadas de dicha revisión, en coordinación con los Departamentos y/o Facultades, Escuelas y Centros de Postgrado, así como el encargado de dotar a dichos órganos de los indicadores cuantitativos y cualitativos adecuados para desarrollar esta labor.

5.- Normativa:

- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Reglamentos de Régimen Interno de las Facultades y Escuelas o Centros de Postgrado.
- Directrices generales para la elaboración de programas formativos de la Universidad.
- Normativa de permanencia de la Universidad.
- Normativa de compensación de la Universidad.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

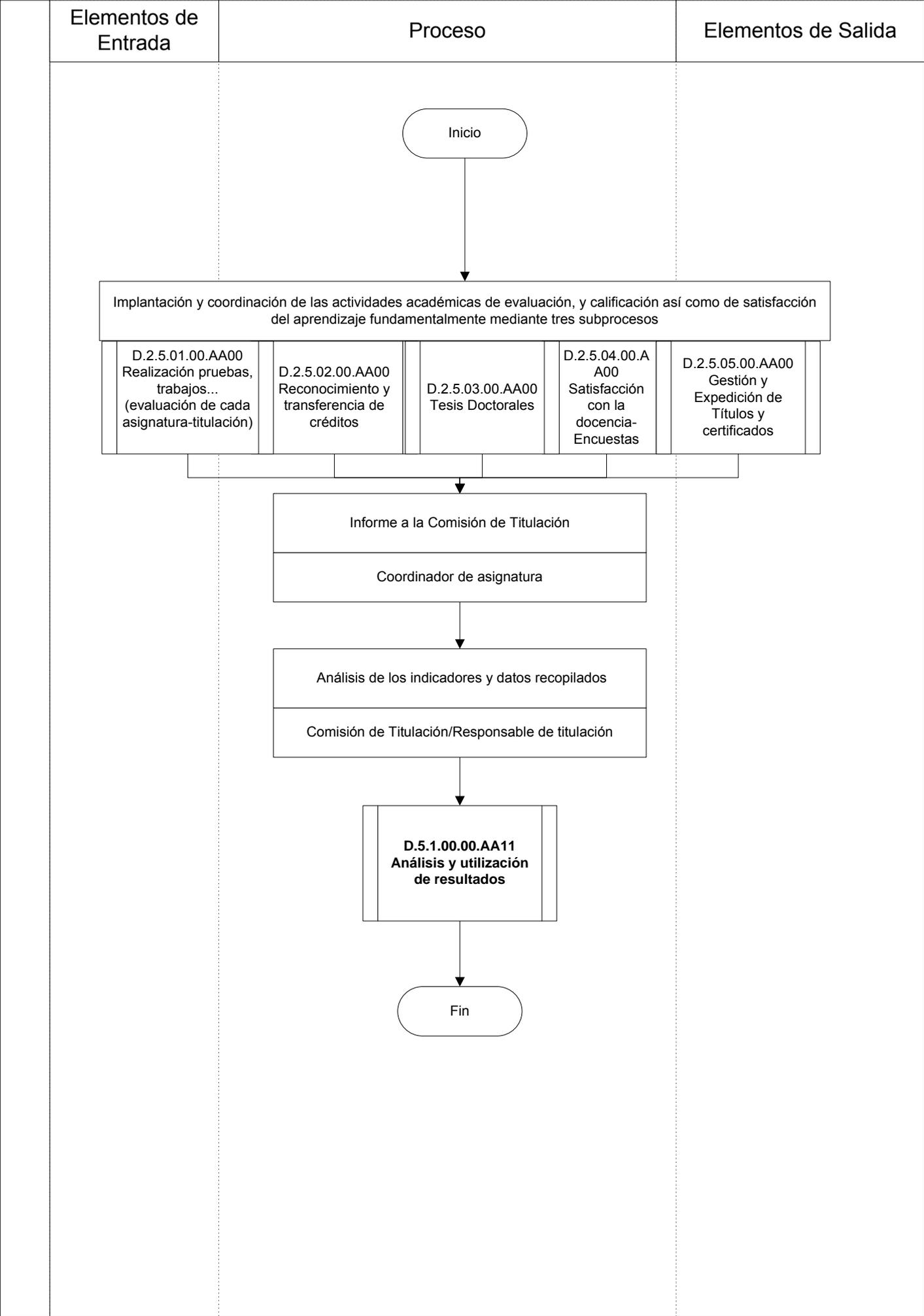
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M con Informes de indicadores.	D.2.5.00.00.AA00	Papel informático/ 6 años.	Secretaría del Comité de Calidad.

- Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M con Informes de indicadores.

7.- Indicadores de seguimiento:

- a) Tasa de graduación.
- b) Tasa de abandono.
- c) Tasa de eficiencia.
- d) Créditos prácticas externas.
- e) Créditos movilidad.
- f) Encuesta estudiantes sobre docencia: Media de satisfacción en titulación
- g) Encuesta estudiantes sobre docencia: % de participación
- h) Encuesta PDI : Media en respuesta de pregunta 7
- i) % medio de aprobados/ sobre matriculados
- j) % de alumnos con menos de 2 asignaturas aprobadas
- k) % de alumnos con menos de 4 asignaturas aprobadas

D.2.5.00.00.AA00 RESULTADOS DEL APRENDIZAJE



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.5.01.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE EXÁMENES

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar para gestionar la correcta evaluación de los aprendizajes que los alumnos adquieren en el proceso de aprendizaje.

Motivar e incentivar al alumno. Para el alumno saber de sus logros, conocer sus fallas y sus éxitos constituye un importante estímulo. El planteamiento de objetivos realizables y su verificación representa una importante retroalimentación del proceso educativo.

Calificar: Dar a todos los niveles información objetiva sobre el proceso de formación.

Comprobar que la evaluación continua, exámenes, trabajos, comunicación de notas y revisión de exámenes de los estudiantes se realiza adecuadamente (cumplen los requisitos normativos y de homologación entre grupos en la forma que conste planificado).

ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca la evaluación del aprendizaje de los estudiantes de titulaciones oficiales, a lo largo de toda su vida académica.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	Cauce general: -El detallado en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones.
Estudiantes.	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.
Personal Académico.	Los estudiantes son encuestados respecto a su satisfacción con la evaluación del aprendizaje de cada asignatura. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura) Son encuestados periódicamente para conocer su
Gestores/as (PDI y PAS).	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.

<p>Empleadores/as . Administraciones Públicas. Sociedad en general.</p>	<p>Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales.</p>
---	---

DESARROLLO

Establecido y publicado por la Universidad el calendario de exámenes oficial de las titulaciones y aprobados y publicados los programas y fichas de asignatura, en las que consta el calendario de actividades de cada asignatura, incluidas las de evaluación continua, (es requerido definir claramente los criterios de corrección del examen y de evaluación de la asignatura), se procede a realizar las pruebas con las garantías para los estudiantes que contempla la normativa vigente.

Los profesores de cada asignatura calificarán los ejercicios atendiendo a los criterios generales dados por el coordinador de la misma (que a su vez se atienden a los criterios fijados por el Departamento) y a los criterios específicos de corrección y calificación establecidos en las propuestas de examen (en concreto, en el texto de un examen, por ejemplo, es preciso indicar los puntos que se asignan a cada pregunta).

El profesor debe establecer un plazo para que los alumnos puedan revisar sus exámenes, al menos 48 horas después de la publicación de notas. La revisión se hará de forma individualizada, explicando suficientemente a los estudiantes los criterios de corrección empleados. El estudiante insatisfecho con la revisión o la calificación puede pedir al director del departamento correspondiente una nueva revisión. Existe una normativa de revisión que puede consultar en su departamento o en [Internet](#).

Revisión ante el profesor.

El profesor, al publicar las calificaciones, debe especificar en un anexo los criterios utilizados para la calificación y la modalidad, día, hora y lugar en que tendrá lugar la revisión del examen. Entre la publicación de las notas y la revisión del examen debe transcurrir un plazo de dos días como mínimo.

Cualquier alumno puede solicitar al profesor la revisión de su examen de forma razonada cuando considere que ha habido un error en su calificación. La modalidad de la revisión y la forma de comunicación al alumno de su resultado será la que el profesor estime conveniente, con observancia de las normas que en su caso haya acordado el Departamento correspondiente. La comunicación al alumno del resultado de la revisión deberá tener lugar en el plazo máximo de diez días desde la publicación de las calificaciones.

Es el profesor el que debe comunicar a los alumnos el resultado de la revisión (personalmente, realizando una segunda publicación o por cualquier otro medio que estime conveniente). No es posible enviar a los alumnos a la administración del campus para que, en el acta, comprueben el resultado final de la revisión, ya que las actas, una vez entregadas por el profesor, se custodian por las administraciones de alumnos con ciertas garantías y medidas de seguridad y por ello, no es conveniente mostrarlas a todos los alumnos que han solicitado revisión para que comprueben su calificación definitiva.

Revisión ante el director del Departamento.

Sólo procede cuando se da alguno de los supuestos siguientes: a) Incumplimiento de la revisión por parte del profesor; b) Irregularidades manifiestas en la calificación del examen.

Los profesores deben conservar los exámenes durante un período de cinco años, a los efectos de resolución de las reclamaciones que puedan presentar los alumnos.

La firma de las actas definitivas que es responsabilidad del profesorado, ha de realizarse en el plazo de diez días desde la celebración de las pruebas.

Las calificaciones se comunican según los cauces establecidos en la normativa, así como el procedimiento y plazos para la revisión de exámenes.

Una vez publicadas las actas de la prueba, los alumnos que no estén conformes con las calificaciones obtenidas pueden solicitar otra corrección y/o reclamación ante la comisión de revisión de exámenes en el plazo estipulado para ello en la normativa vigente.

Reclamación ante la Comisión de Revisión: El examen es revisado y, en caso en que proceda, la nota se modifica tanto para subsanar errores de hecho o aritméticos de la primera corrección, como para corregir la calificación por otras consideraciones de fondo.

Este procedimiento pone fin a los distintos medios de reclamación que el alumno puede presentar ante la Universidad, si estuviese descontento con su calificación la única vía de la que dispone es la judicial, en ese caso deberá interponer recurso contencioso - administrativo en el plazo de dos meses, a contar, desde la publicación del acta definitiva o de la notificación del resultado de su reclamación.

Cuatrimestralmente la Comisión de Titulación efectúa análisis e informe sobre las actividades de coordinación de exámenes y las propuestas en relación con la misma (relación y descripción de las reuniones de coordinación de la enseñanza, según la planificación prevista para el desarrollo del plan de estudios), teniendo en cuenta:

- Ajuste entre la planificación y la realización de actividades de evaluación.
- Nº de quejas o reclamaciones/Nº de estudiantes.

Los datos se incluirán anualmente en Memoria Académica realizando, si procede, propuestas de mejora a abordar para el siguiente curso.

3.- Fechas de interés (etapas):

Final de cada cuatrimestre escolar.

4.- Responsables:

La realización de pruebas, conservación de las mismas y firma de las actas definitivas es responsabilidad del profesorado.

La Comisión de Revisión se responsabiliza de revisar y corregir al alza, si procede, la calificación de examen en caso de solicitud del estudiante.

El seguimiento y la revisión se realiza por el Responsable de la Titulación, ayudado por la Comisión de la Titulación que es el órgano de asesoramiento y coordinación del programa formativo, si bien será el Consejo de Gobierno de la Universidad el responsable de la toma de decisiones derivadas de dicha revisión, en coordinación con los Departamentos y/o Facultades, Escuelas y Centros de Postgrado, así como el encargado de dotar a dichos órganos de los indicadores cuantitativos y cualitativos adecuados para desarrollar esta labor.

5.- Normativa:

Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
Estatutos de la Universidad.
Reglamentos de Régimen Interno de las Facultades y Escuelas o Centros de Postgrado.
Programas formativos.
Guías docentes.
Ley de Protección de datos.
Normativa académica.
Calendario oficial de exámenes.
(Se están tramitando cambios en la normativa de evaluación).

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Acta aprobación calendario oficial de exámenes/guías docentes.	D.2.5.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.
Pruebas realizadas y trabajos presentados.	D.2.5.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Profesor-Secretaría Centro.
Actas firmadas por los profesores.	D.2.5.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.
Notificaciones de calificaciones de examen efectuadas.	D.2.5.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.
Actas de la Comisión de revisión de pruebas de evaluación.	D.2.5.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M con Informes de indicadores.	D.2.5.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Secretaría del Comité de Calidad

7.- Indicadores de seguimiento:

- Media de días transcurridos hasta la entrega de actas de calificación de pruebas de evaluación.
- Nº de quejas y reclamaciones de los estudiantes sobre pruebas de evaluación.
- Media de satisfacción de los estudiantes en la pregunta de encuesta: ¿Cree que el sistema de evaluación ha valorado adecuadamente el trabajo realizado, los conocimientos y habilidades alcanzados durante el cuatrimestre?
- Nº de propuestas de mejora sobre pruebas de evaluación

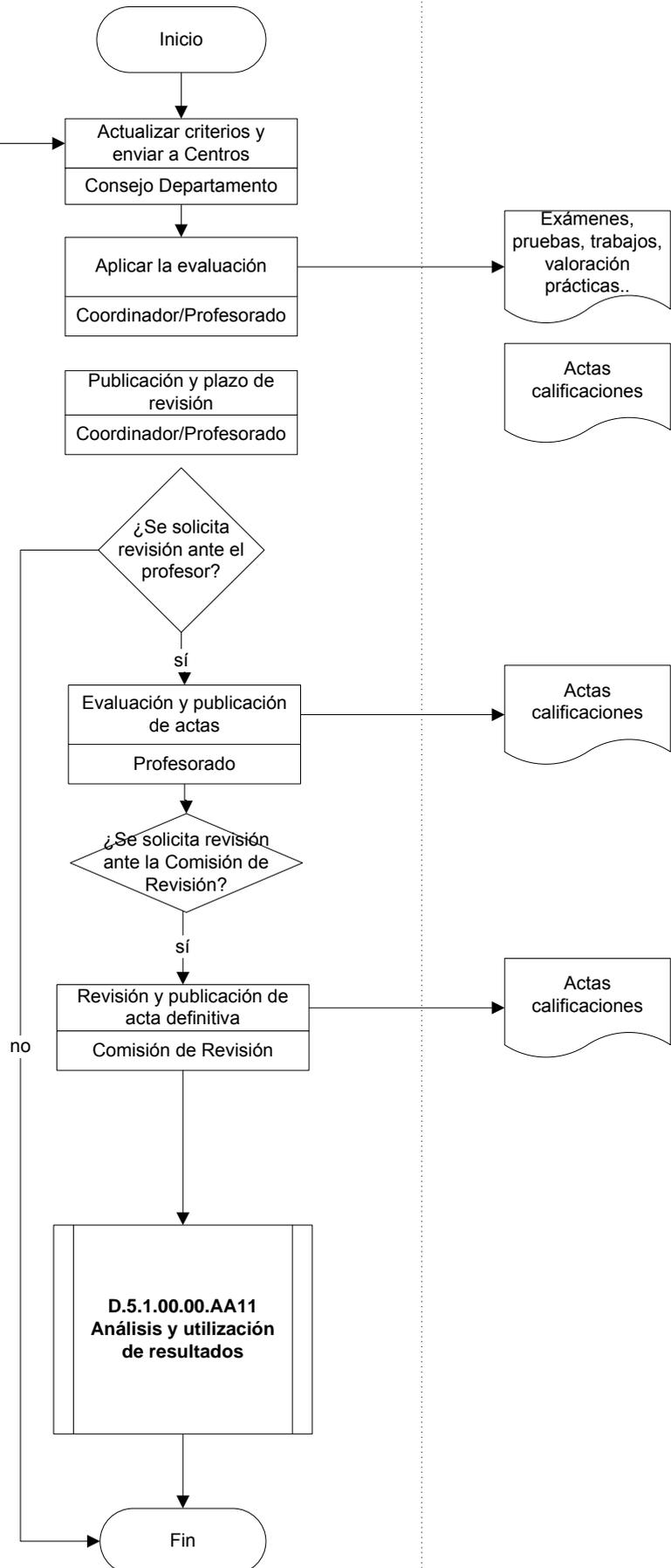
D.2.5.01.00.AA00 REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE EXÁMENES

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida

Normativa exámenes,
programa formativo,
criterios evaluación,
reclamaciones,
satisfacción de usuarios.



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.5.02.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Establecer el procedimiento para que puedan llevarse a cabo las adaptaciones de los estudiantes que hubiesen iniciado estudios universitarios oficiales conforme a otros planes u ordenaciones y vayan a iniciar o continuar estudios en un nuevo plan de estudios y soliciten el reconocimiento de anteriores créditos cursados.

ALCANCE

Afecta a los estudiantes que tengan estudios existentes no finalizados y opten por continuar en unos nuevos estudios regulados conforme al RD 1393/2007. Abarca las actuaciones de los estudiantes de cara a la solicitud de adaptación de sus estudios y a los órganos que deben llevarla a cabo.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	Cauce/s general/es: -Los detallados en el proceso de gestión de, incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.
Personal Académico	
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información para la toma de decisiones
Empleadores/as Administraciones Públicas Sociedad en general	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales.

DESARROLLO

El proceso recoge la solicitud del estudiante, la transferencia de la totalidad de créditos oficiales obtenidos y el reconocimiento por la Universidad e incorporación al expediente del estudiante,

de los créditos que se estime, de acuerdo con la normativa vigente que se adecuan en conocimientos y competencias al plan de estudios al que el alumno se ha incorporado.

La Comisión Académica elaborará tablas de adaptación de acuerdo con el Plan de Estudios para que los estudiantes conozcan con antelación a su matrícula las adaptaciones que se llevarán a cabo en su expediente.

Si las solicitudes de adaptación responden a unas casuísticas no recogidas en las tablas elaborados por la Comisión, se solicitarán informes, en caso necesario, a los Departamentos correspondientes que elaborarán los informes en un plazo máximo de 10 días y los remitirán a la Comisión. Las Comisiones estudiarán los informes, resolverán y realizarán un acta de la sesión.

Si las solicitudes responden a adaptaciones que coincidan con las situaciones reflejadas en las tablas, se tramitará de forma directa por las Secretarías del Centro.

Desde la secretaría del centro se elabora resolución de aceptación o denegación y una vez firmada se notifica al estudiante.

La resolución con la adaptación se archivará en el expediente del estudiante en papel y de forma informática.

3.- Fechas de interés:

El grueso de peticiones se realiza en septiembre y se resuelve en octubre (dando prioridad a asignaturas de primer cuatrimestre).

Informes: Se pedirán, si es necesario, con una obligatoriedad de contestación en un periodo inferior a 10 días.

4.- Responsables:

Vicerrector de Alumnos, Vicerrector de Grado, Postgrado y Vicerrector de Procesos Académicos

Comisiones de Titulación y Comisión Académica de la Universidad

Secretarías de los Centros Universitarios.

5.- Normativa:

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. A partado 10.2 del Anexo. Disposición adicional segunda.
- Contenido de los planes de estudio de Grado o de Máster
- Normativa Académica de la UC3M
- Ley 30/92 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común.

6.- Documentos o/y formularios:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Informes propuestas de los Departamentos sobre solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos	D.2.5.02.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Departamento
Acta de las sesiones de las Comisiones Académicas sobre propuestas de reconocimiento	D.2.5.02.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Centro
Actas de la aprobación de tablas equivalencias y Resoluciones de aprobación por el Vicerrector	D.2.5.02.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Centro
Resoluciones de adaptación de estudios	D.2.5.02.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Centro

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Nº de resoluciones de transferencia de créditos

Nº créditos anuales reconocidos

Nº de recursos sobre reconocimiento de créditos

Nº de concesiones sobre reconocimiento de créditos

Nº de denegaciones sobre reconocimiento de créditos

Plazos de respuesta sobre solicitud de reconocimiento de créditos.

8.- Anexos

1.Tabla de equivalencias				
CENTRO:				
PLAN:				
ASIGNATURA ORIGEN	ASIGNATURA DESTINO	CODIGO DESTINO PLAN IMPARTIDO	NÚMERO DE CRÉDITOS	CÁRACTER DE LA ASIGNATURA
INFORMADO FAVORABLEMENTE POR LA COMISIÓN EN FECHA:				
EL/LA SECRETARIO/A DE LA COMISIÓN:				

2. Modelo solicitud

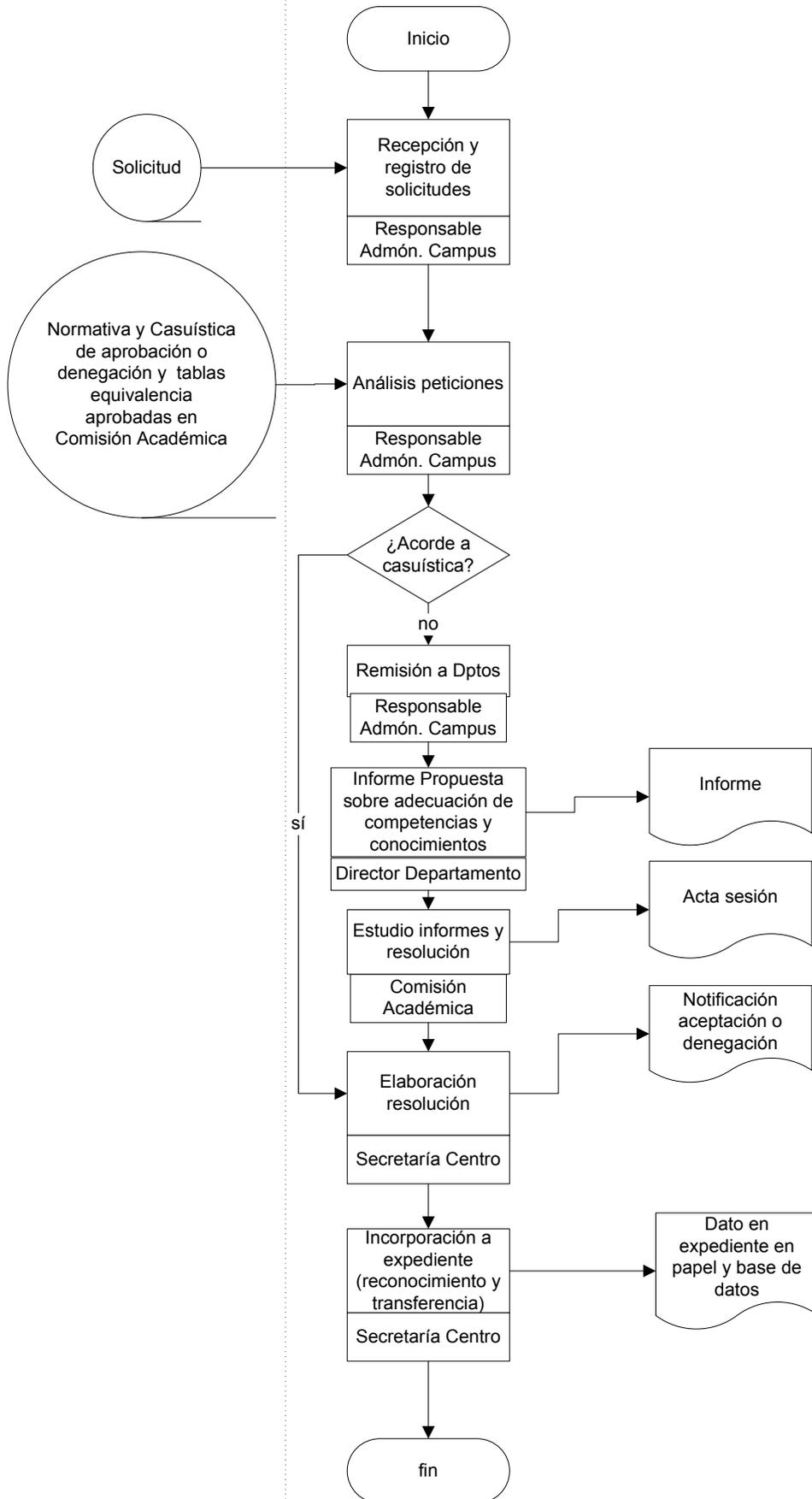
3.Modelo resolución

D.2.5.02.00.AA00 RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.5.03.00.AAG0	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS DOCTORAL

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Inscripción de los estudiantes en periodo de tutela para la elaboración de la tesis doctoral y su posterior defensa, previo periodo de depósito en el Departamento/Instituto.

ALCANCE

Afecta a titulaciones oficiales de doctorado.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Administraciones Públicas	Emiten las disposiciones reguladoras de los estudios de doctorado. Creación del Registro de Universidades Centros y Títulos.	Reciben notificación de las tesis leídas mediante fichas TESEO. Inscriben los títulos de doctor en RUCT
Directores de Departamento/Instituto	Conocen datos referentes a las tesis doctorales de los Doctorados pertenecientes al Departamento/Instituto	Asignan Director de Tesis. Dan la conformidad a los Tribunales propuestos para la lectura de las tesis.
Directores de Doctorado	Reciben información sobre: -Directores de tesis asignados. -Tesis que se están elaborando -Tribunales propuestos para la lectura de la tesis.	Deciden si los estudiantes deben ser admitidos a los programas de doctorado. Dan la conformidad al Director de tesis asignado. Responden ante la Comisión de Doctorado de las tesis presentadas.
Directores de Tesis	Conocen el contenido de cada una de las tesis y las líneas de investigación con las que la tesis tiene relación	Participan junto con el doctorando en la propuesta de elección del Tribunal para la lectura de la tesis. Autorizan el depósito de la tesis en el Departamento/Instituto
Doctorandos	Escriben la tesis doctoral y la presentan para su defensa.	Colabora junto con el Departamento en la remisión de la documentación necesaria para CPD
Personal de Administración y Servicios	Deben conocer la legislación que regula los diferentes trámites.	Revisan que la documentación presentada esté conforme con la normativa, en cada caso. Procesan los trámites para la CPD. Procesan los trámites para la defensa de la tesis doctoral.

DESARROLLO

Admisión:

El proceso de admisión se realizará en dos etapas: mes de abril y mes de octubre.

Excepcionalmente, podrá admitirse a un estudiante a lo largo del curso con la autorización del Director del Programa.

El estudiante solicita su admisión al programa. Si cumple los requisitos, se envía la documentación del Director del programa que aceptará o denegará la admisión. En el caso de ser admitido, el Departamento/Instituto le asignará un director de tesis.

Matriculación:

Estudiantes nuevos: dependiendo de la duración del programa del máster de origen, se matricularán de octubre a diciembre ó de marzo a mayo.

Antiguos estudiantes: se matricularán en el mes de octubre.

Los que hayan sido admitidos, excepcionalmente, fuera de plazo, podrán realizar la matrícula a partir del momento de admisión.

Elaboración de la tesis doctoral:

En la actual legislación no hay un plazo establecido para la defensa de la tesis doctoral.

Depósito en el Departamento:

Una vez terminada la tesis, con el informe favorable del director de la tesis, el doctorando/a la depositará en el Departamento/Instituto correspondiente.

Si el director no fuera miembro del Departamento/Instituto que presenta la tesis, será necesario además, el informe favorable de un Doctor de dicho órgano.

Defensa de la Tesis Doctoral:

Transcurrido el plazo de depósito, la tesis se presentará en la Comisión Permanente de Doctorado (CPD) para la aprobación del Tribunal.

En la fecha fijada, que habrá de ser durante el periodo lectivo del año académico, el doctorando procederá a la defensa de su tesis ante el Tribunal designado.

Revisión para la mejora:

Por el responsable de Calidad del CEAES se revisan todos los aspectos relacionados con las actividades descritas. Si alguno de estos aspectos no es adecuado se planteará la mejora de los aspectos que lo requieran. El Vicerrector de Postgrado evaluará el cumplimiento de objetivos a la vista del informe del Responsable de Calidad.

3.- Grupos de Interés.

Administraciones Públicas, Directores de Departamento/Instituto, Directores de Doctorado, Directores de tesis, Doctorandos, PAS.

4.- Fechas de interés:

Para cada curso académico se fijan las siguientes fechas:

-Periodo de admisión y matrícula para los nuevos estudiantes de doctorado.

-Fechas de las Comisiones de Doctorado en las que se aprobarán los Tribunales.

5.- Responsables:

Vicerrector de Postgrado (seguimiento de objetivos), Director de Programas de Postgrado (admisión, Director de Departamento (asignación de director de tesis), Comisión Permanente de Doctorado (Formación de Tribunal) Responsable de Calidad del CEAES (revisión de los procesos), Vicegerente de Procesos Académicos y Responsables del Centro de Ampliación de Estudios (responsables de procesar trámites).

6.- Normativa:

Ley Orgánica de Universidad, 6/2001 de 21 de diciembre, y ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente.

R.D. 56/2005 de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.

R.D. 13 93/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Normativa interna de la Uc3m. Procedimiento de elaboración, presentación y defensa de la tesis doctoral (Aprobada en Consejo de Gobierno el 20 de junio de 2007)

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Solicitud para la admisión a los estudios de doctorado.	D.2.5.03.00.AAG0	Papel o informático/ 6 años.	Centro de Ampliación de Estudios
Solicitud de Tutela Académica en los estudios de doctorado	D.2.5.03.00.AAG0	Papel o informático/ 6 años.	Centro de Ampliación de Estudios
Informe favorable del Director de Tesis o un doctor del departamento	D.2.5.03.00.AAG0	Papel o informático/ 6 años.	Centro de Ampliación de Estudios
Acta de la defensa de la tesis doctoral.	D.2.5.03.00.AAG0	Papel o informático/ 6 años.	Centro de Ampliación de Estudios
Tesis doctoral	D.2.5.03.00.AAG0	Papel e informático/ hasta fecha lectura tesis.	Centro de Ampliación de Estudios

7.- Indicadores, datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicadores clave:

Nº de nuevas matriculas en el periodo de tutela/nº de programas de Doctorado

Nº total de matriculados en el periodo de tutela/nº de programas de Doctorado

Nº de tesis leídas por curso académico y programa de Doctorado.

Seguimiento anual y por curso académico.

8- Anexos

Anexo I: Solicitud de admisión a programas de Doctorado.

http://www.uc3m.es/portal/page/portal/postgrado_mast_doct/doctorados/d_der/admision/solicituddoctorado.doc.

Anexo II. Solicitud de Tutela académica.

http://www.uc3m.es/portal/page/portal/postgrado_mast_doct/doctorados/d_der/matricula/tutelasolicitud.doc

Anexo III. Informe favorable del director de la tesis.

http://www.uc3m.es/portal/page/portal/postgrado_mast_doct/tesis_doctoral/presentacion_y_defensa/informedirectortesis.doc

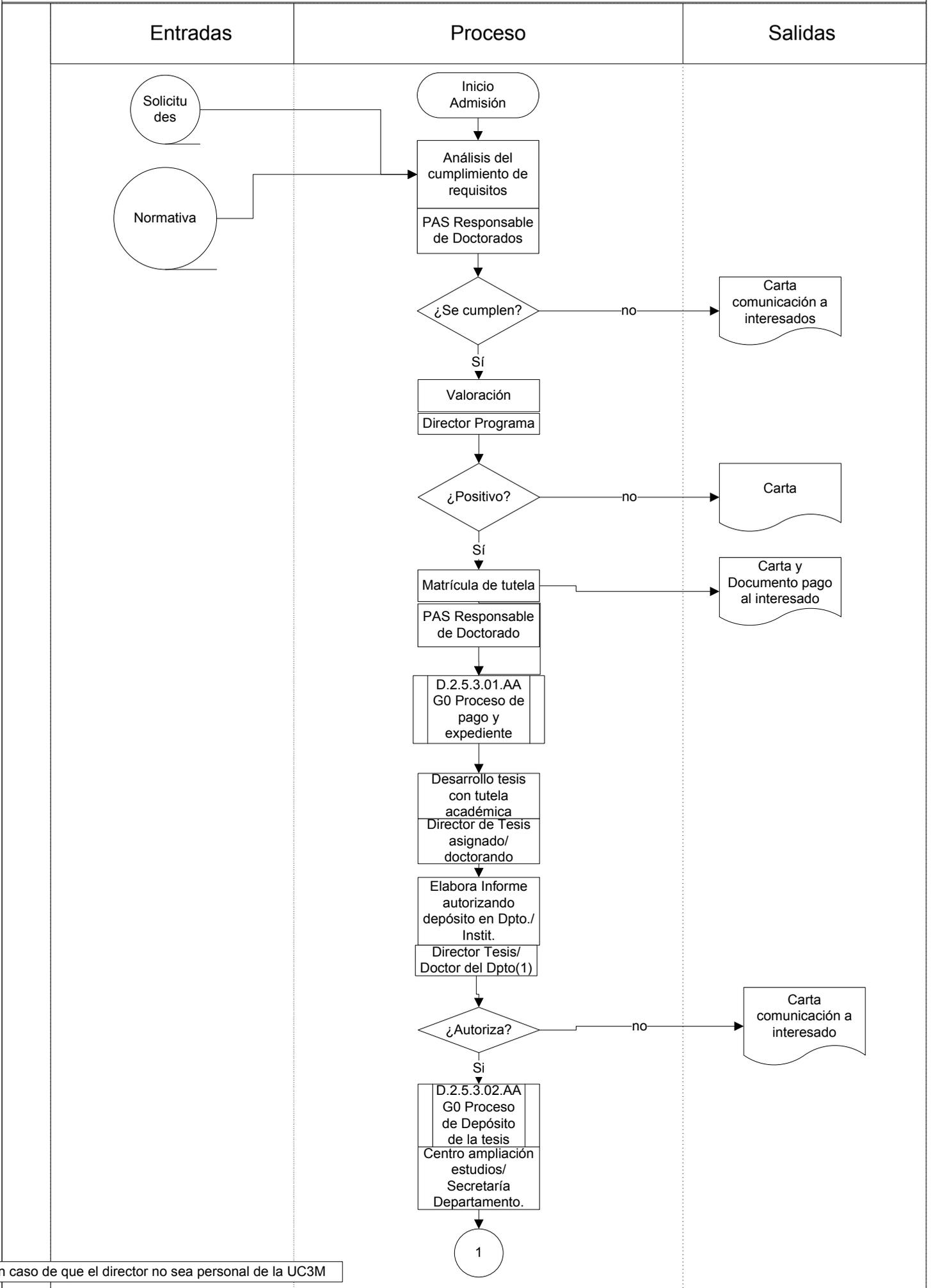
Anexo IV. Informe de un doctor del Departamento.

http://www.uc3m.es/portal/page/portal/postgrado_mast_doct/tesis_doctoral/presentacion_y_defensa/informedoctor.doc

Anexo V. Propuesta de Tribunal

http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/postgrado_mast_doct/tesis_doctoral/presentacion_y_defensa

D.2.5.03.00.AAG0 ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN Y DEFENSA TESIS DOCTORAL



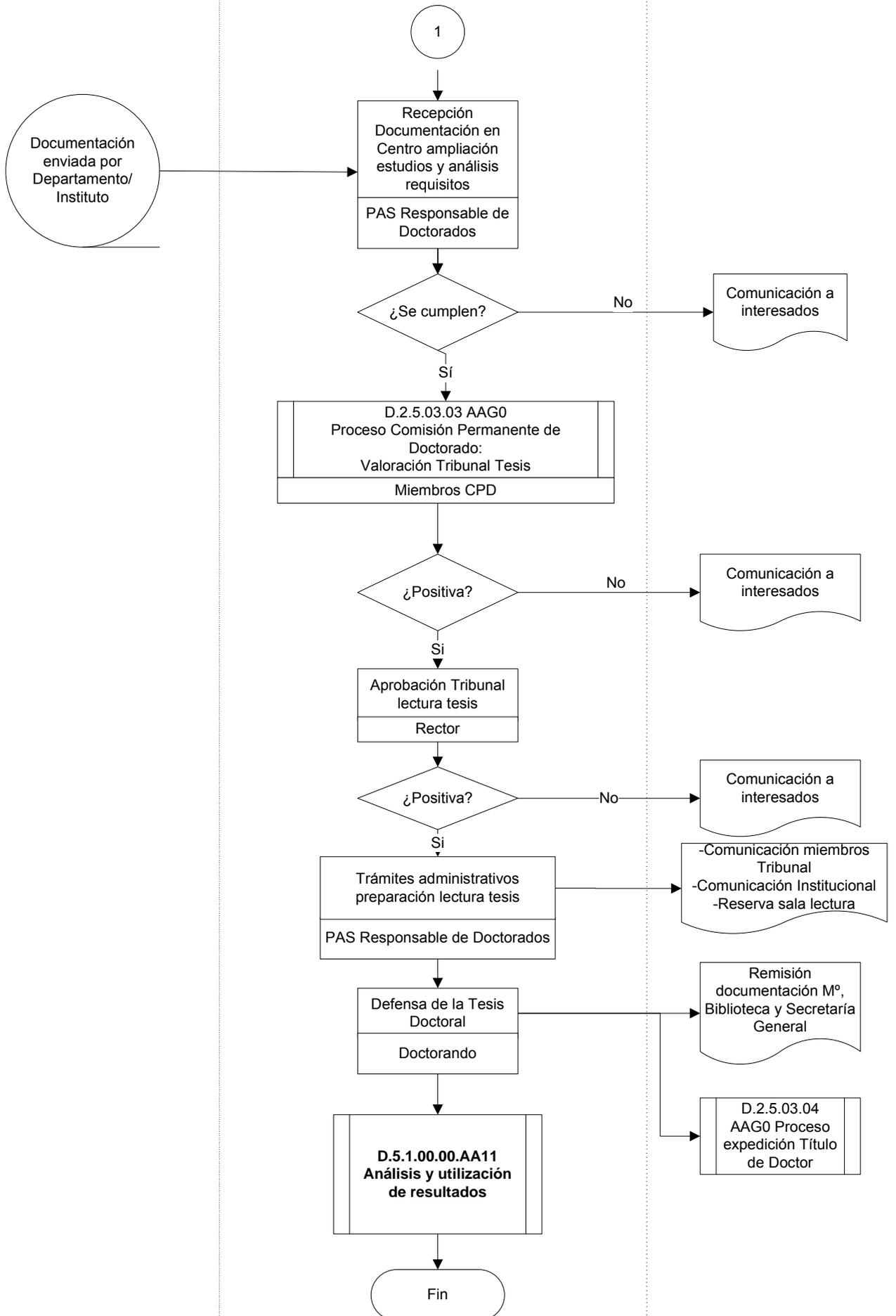
(1) en caso de que el director no sea personal de la UC3M

D.2.5.03.00.AAG0 ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN Y DEFENSA TESIS DOCTORAL

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



FICHA RESUMEN DEL PROCESO

Código	Versión	Fecha
D 2.5.04.00 AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA-ENCUESTAS

2.- Definición del proceso:

OBJETO

Medir la satisfacción percibida por los estudiantes respecto a la calidad de la docencia-aprendizaje.

ALCANCE

Alcanza a todos los estudiantes de titulaciones oficiales y se realiza para cada grupo-asignatura.

GRUPOS DE INTERÉS

Estudiantes, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), Administraciones, empleadores, y sociedad, en general, pueden estar interesados en la satisfacción percibida por los estudiantes respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje. A su vez, los resultados del proceso, obran como indicadores en la toma de decisiones y se recogen en la difusión de la información pública sobre titulaciones.

De otra parte, el PDI, los estudiantes y el PAS están representados en los procesos de análisis, toma de decisiones, propuestas de mejora y rendición de cuentas, a la vista de estos indicadores de calidad percibida por los estudiantes, dentro de la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.

Los empleadores y la sociedad, en general, están representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

DESARROLLO

El Vicerrectorado de Grado realiza cada cuatrimestre una encuesta a los alumnos para la **evaluación de la calidad de la docencia**.

La Universidad Carlos III de Madrid, a través del Vicerrectorado, felicita periódicamente a los profesores mejor evaluados, mientras que exige a los que reciben peores evaluaciones hacer una reflexión sobre las causas de esa evaluación y cómo eliminarlas.

Principales características	
Implantación	Primer cuatrimestre curso 2008-09 (en el proceso anterior: encuesta en papel)
Alcance:	Todas las nuevas titulaciones oficiales
Periodo:	1 semana+2 días, semana 14,
Horario:	L-V de 8:30 a 21:00
Acceso:	Vía web, a través de Campus Global

Terminal:	Desde cualquier ordenador
Confidencialidad:	Descripción sencilla de mecanismo para dar difusión
Incentivar la participación Publicidad:	Aviso en Aula Global y Campus Global durante toda la semana que se pueden rellenar y la semana anterior para. Aviso Semanal y los profesores en las aulas
Motivación:	Publicación 10% asignaturas mejor evaluadas toda universidad (media de las preguntas 2.2, 3.1, 3.2, 4.2, 5.1, 5.2 y 5.3 con una dispersión <1 y al menos 4 preguntas con dispersión <1). Publicación 10% profesores mejor evaluados de toda la universidad (pregunta 5.1) incluyendo a TODOS los profesores evaluados y que se ha ya recibido una respuesta superior al 30% sobre matriculados
Fomento:	Promover que un profesor dedique 1 hora de una de las sesiones de esa semana a llevar a los alumnos a un aula informática a rellenar la encuesta de todas las asignaturas del cuatrimestre, como parte del proceso de aprendizaje y como técnica de mejora futura en la asignatura
Recuerdo por asignatura	Una vez finalizada la semana, al quien consulta % alumnos sobre matriculados que han rellenado la encuesta (verificar no romper la confidencialidad) para en los 2 días restantes mandar correos recordándoles el interés de su participación.

En una primera fase, se realizan las actividades preparatorias:

Actualización cuestionario a la vista de las propuestas de mejora procedentes del análisis de anteriores procesos (A la vista de las propuestas de mejora que anualmente se reciban desde los Centros, las preguntas de que consta la encuesta se revisan anualmente por una comisión formada por: Vicerrector/a de Alumnos, de Grado, de Postgrado, de Calidad y Vicegerente de Procesos Académicos) a efectos de corregir sus posibles deficiencias).

Información sobre el actual PDI y su docencia en los grupos formados, horarios-aulas, instrucciones y mecanismos de motivación a la participación.

Durante la semana seleccionada, las encuestas se podrán rellenar desde cualquier ordenador en las franjas horarias estipuladas. Se informará a los profesores de que algunos tendrán que utilizar una sesión de su clase para que los alumnos puedan ir a rellenar la encuesta en un aula informática.

Cuando el alumno se conecta, con sus datos de acceso a Campus Global, accede a todas las asignaturas que puede evaluar. Una vez el alumno rellena la encuesta se genera un fichero/código que permite identificar que la encuesta se ha rellenado para impedir que el mismo alumno pueda rellenar 2 veces la misma encuesta, y que se genere con un algoritmo no reversible de forma que se garantice la confidencialidad.

Una vez finalizada la semana, la administración y/o Vicerrectorado de Calidad, Grado, Postgrado o incluso los propios coordinadores de asignaturas consultan el % alumnos sobre matriculados que han rellenado la encuesta para en los 2 días restantes mandar correos a los alumnos/asignatura **recordándoles** el interés de su participación.

Los resultados se explotan de forma que puedan consultarse datos agregados y desagregados a distintos niveles para su uso por Coordinadores, Responsables de Titulación, Centro y Órganos de Gobierno de la Universidad, en el análisis y mejora de asignaturas, titulaciones, centros, Departamentos, etc.

Una vez procesada toda la información la Universidad publicará un anuncio en campus global para informar a los profesores de la disponibilidad de los resultados de las encuestas en Campus Global / Docencia e Investigación / Innovación y mejora académica.

Estos mismos resultados están a disposición del director del Departamento que imparte la asignatura, el Vicedecano de la titulación y el Consejo de Dirección.

Después de envían cartas del Vicerrector correspondiente (felicitando a los mejores y pidiendo a los peor evaluados una reflexión y propuestas de mejora)

Asimismo se comunica a los distintos Órganos Académicos la puesta a disposición de los datos para el análisis y confección de Memorias Académicas y Propuestas de Mejora.

Posteriormente, se procede a la **publicación de profesores mejor evaluados.**

3.- Fechas de interés:

Semanas 13 y 14 de cada cuatrimestre

4.- Responsables:

Vicerrector/ de Calidad (Propuestas de mejora anuales), Vicerrector de Estudiantes (que junto a Vicerrector de Grado y Postgrado, dan instrucciones relativas a la actualización de cuestionarios, mecanismos de motivación, etc.) y con Vicegerente de Procesos Académicos y Responsables del Servicio de Grado y de Postgrado que ejecutan las actualizaciones en el sistema, difunden y comunican.

5.- Normativa:

Artículo 99 de los Estatutos de la UC3M: Sin perjuicio de las evaluaciones de la Agencia Nacional de Evaluación o del órgano de evaluación externa autónomo, la evaluación de la actividad docente en la Universidad se llevará a cabo por una Comisión designada por el Consejo de Gobierno, que tendrá la composición que éste determine y contará con la participación de la representación del personal docente e investigador. Esta Comisión velará por el buen uso de los datos obtenidos. La evaluación de la actividad docente tendrá como uno de sus elementos **el contenido de las encuestas realizadas a los estudiantes. Estas encuestas deberán proporcionar información sobre el cumplimiento de los horarios, la atención a los alumnos en las horas de consulta, la programación y contenido de las clases y las aptitudes pedagógicas.** En todo caso, las encuestas deberán estar diseñadas de acuerdo con los criterios de fiabilidad y calidad exigibles a estos instrumentos de evaluación.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

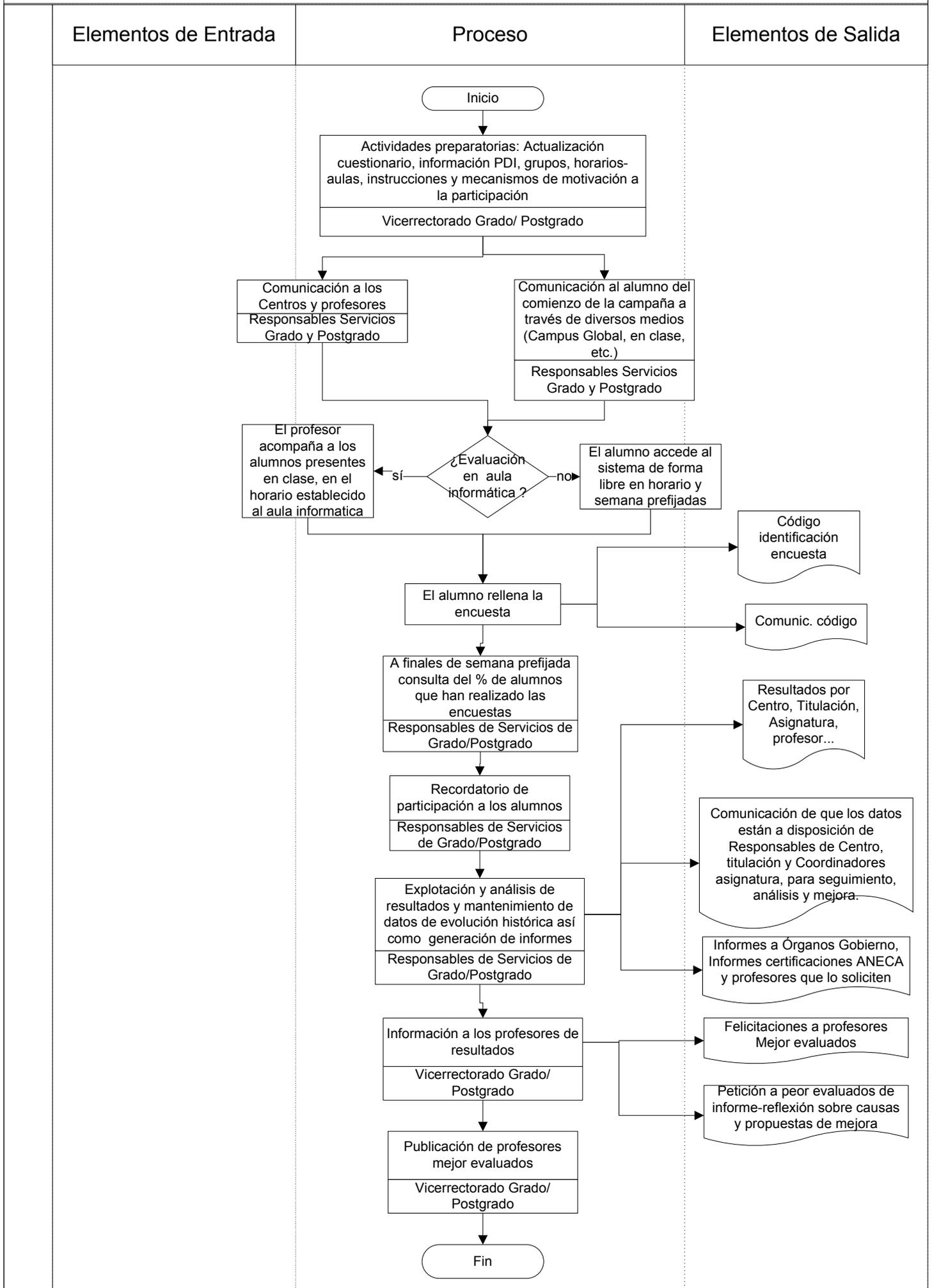
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Resultados de encuesta de satisfacción de estudiantes con la docencia: Registros de resultados anuales (programa informático)	D 2.5.04.00 AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsables del Servicio de Grado y de Postgrado
Encuesta de satisfacción de estudiantes con la docencia: Instrucciones anuales de motivación a la participación	D 2.5.04.00 AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsables del Servicio de Grado y de Postgrado
Encuesta de satisfacción de estudiantes con la docencia: Certificaciones e informes emitidos	D 2.5.04.00 AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsables del Servicio de Grado y de Postgrado

Encuesta de satisfacción de estudiantes con la docencia: Cartas a profesores	D 2.5.04.00 AA00	Papel o informático/ 6 años	Responsables del Servicio de Grado y de Postgrado
--	-------------------------	-----------------------------	---

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

1. Valor medio de satisfacción (encuesta de docencia) por titulación
2. Valor medio de satisfacción (encuesta de docencia) por Centro
3. % participación de estudiantes (encuesta de docencia)

D.2.5.04.00.AA00 EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA: ENCUESTAS



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.2.5.05.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN Y EXPEDICIÓN DE TÍTULOS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la expedición de títulos oficiales de la Universidad Carlos III de Madrid

ALCANCE

De aplicación a todos los títulos oficiales expedidos. El procedimiento comprende la solicitud, tramitación y entrega del título oficial una vez el alumno ha concluido el plan de estudios.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	Cauce general: -El detallado en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones.
Estudiantes.	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.
Personal Académico.	Los estudiantes el PDI son encuestados respecto a su satisfacción con la calidad de los servicios. Además, los estudiantes, a través de la Administración de Campus, obtienen información sobre los trámites a realizar.
Gestores/as (PDI y PAS).	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Empleadores/as. Administraciones Públicas. Sociedad en general.	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. El Ministerio de Educación y Ciencia interviene en materia de expedición de títulos (dictando normativa, y en registro y firma de títulos)

DESARROLLO

Solicitud. Puede hacerse, de forma presencial en los Puntos de Información de los Campus o través de Campus Global rellenando el formulario web (Secretaría>Otros trámites>Solicitud de título) o por correo postal.

La solicitud deberá acompañarse siempre de una fotocopia del DNI. En caso de realizar la petición a través del formulario web, deberá entregarla, al menos, en el momento en que reciba la liquidación para el abono de los derechos de expedición. En las titulaciones de Ingeniería será necesario, además, entregar en ese momento o haberlo hecho con anterioridad, las memorias del Proyecto Fin de Carrera.

Comprobación de los requisitos para la obtención del título. La Administración del Campus verificará que el alumno tiene el expediente en estado "Cerrado a disposición de título". En ese caso, se procede a la emisión de la liquidación para el abono de los derechos de expedición, verificando que los datos personales coinciden con el DNI.

Acreditación provisional del título. El alumno entregará el justificante del pago anterior y la Administración del Campus le facilitará la acreditación provisional que surte los mismos efectos que el título hasta su entrega. En esta acreditación se hará constar mediante sello y firma del funcionario, la fecha de pago de los derechos de expedición.

Remisión al Área de Títulos. Periódicamente, la Administración del Campus remitirá al Área de Títulos del Servicio de Apoyo a la docencia y gestión del grado, un certificado con la relación de alumnos que han solicitado y pagado los derechos para la expedición del título. A partir de este momento, el Área de Títulos seguirá los trámites necesarios para su envío al Ministerio de Educación y Ciencia.

Devolución de los títulos. Recibidos los títulos del MEC, la Sección de Títulos gestiona la impresión de los mismos (envía fichero validado a la imprenta), gestiona la firma por el Rector y responsable administrativo de los títulos y envía a la Administración del Campus los títulos junto con un libro de Registro. La Administración del Campus notificará, por carta, al interesado que su título puede ser retirado.

Entrega del título. Se hará en la Administración del Campus. Para ello es imprescindible que el interesado acredite su identidad mediante el DNI, Pasaporte o carné de conducir. Sólo se producirá la entrega a un tercero si viene provisto de poder notarial (se dejará copia). El interesado debe firmar en el Libro de Registro para dejar constancia de la recepción del título. Entregados todos los títulos de una remesa, se devolverá el libro de Registro a la Sección de Títulos.

Gestión y tramitación de duplicados. La expedición de duplicados de un título original puede ser debida a diversos motivos: deterioro, cambios en nombre y/o apellidos, errores diversos, extravío, etc.

La forma de solicitarlos es igual a la del original. El depósito del duplicado es el acto por el que se solicita se expida de nuevo el título. En la impresión del mismo figura una diligencia que explica el motivo e indica la fecha de expedición del original.

Salvo en el caso de extravío, en el resto de situaciones hay que entregar el original al efectuar el depósito. Para el caso de extravío se tiene que entregar una fotocopia del anuncio que hay que publicar en el Boletín Oficial del Estado.

El interesado debe presentar la documentación correspondiente. En este caso, se comprueban los motivos que dan lugar al duplicado y el pago de los derechos, puesto que, al tratarse de un duplicado, anteriormente se ha constatado que cumple el resto de condiciones para la expedición del título. Los siguientes trámites son iguales que para la expedición del primer título.

Medición, análisis y mejora continua: En las revisiones periódicas se comprobará la concordancia entre los registros de solicitudes y las entradas en el libro de registro de títulos. Asimismo se analizará las incidencias, reclamaciones y sugerencias que afecten al proceso y la evolución de las acciones de mejora emprendidas.

3.- Fechas de interés (etapas):

Final de cada cuatrimestre escolar.

4.- Responsables:

El Ministerio de Educación y Ciencia otorga Número de Registro Nacional a los títulos. El Rector, es órgano firmante en la otorgación del título.

La Unidad Administrativa responsable de tramitar, ante el Ministerio de Educación y Ciencia, el registro oficial de los títulos, es el Área de Títulos del Servicio de Apoyo a la docencia y gestión del grado, quien también pasa a firma de Rector y remite a las Administraciones de Campus o CEAES los títulos para su entrega al interesado.

A través de las Administraciones de Campus o del Centro de Ampliación de Estudios (en el caso de títulos de Postgrado), se proporciona información e impresos de solicitud del título. Se proporciona la certificación de pago de los derechos y el certificado académico para el expediente de expedición del título. Se efectúa, a la vista de la solicitud, la comprobación de requisitos y la entrega del título.

5.- Normativa:

-R.D. 55/2005, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios de grado, que deja vigente para las enseñanzas anteriores el R.D. 1496/1987 sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios.

R.D. 1044/2003, DE 1 DE AGOSTO (BOE 11-09-2003) por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del suplemento europeo al título (SET).

-Decreto anual de Tasas de la Comunidad de Madrid.

-Normativa sobre procedimiento de entrega de títulos oficiales (Comisión de gobierno 11/96, de 15 de Mayo)

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial

Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor

Real Decreto 1497/1981, de 19 de junio y Real Decreto 1845/1994, de septiembre, sobre Programas de Cooperación Educativa

Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios

Orden de 8 de julio de 1988, del Ministerio de Educación y Ciencia, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985 y 1496/1987 en materia de expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 13 de julio)

Orden del 24 de diciembre de 1988, del Ministerio de Educación y Ciencia, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985 y 1496/1987 en materia de expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 7 de enero de 1989)

Orden de 22 de marzo de 1995, del Ministerio de Educación y Ciencia, su adecuación a la condición masculina y femenina de quienes obtengan títulos oficiales (BOE de 28 de marzo)

Real Decreto 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de doctor y otros estudios de postgrado

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
-Solicitud de título (Campus Global/Secretaría/Otros trámites/Solicitud de título)	D.2.5.05.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable de la Unidad de Gestión Académica
Base de datos SIGMA (expediente)	D.2.5.05.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable de la Unidad de Gestión Académica
Hoja de pago / certificado de pago de derechos	D.2.5.05.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable de la Unidad de Gestión Académica
Libro de registro de títulos	D.2.5.05.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable de la Unidad de Gestión Académica

7.- Indicadores de seguimiento:

- Nº de títulos solicitados por curso académico
- Plazo medio de tramitación de títulos
- Plazo medio de expedición del SET.
- Nº de quejas e incidencias

FICHA RESUMEN DE PROCESO		
---------------------------------	--	--

Código	Versión	Fecha
A.2.6.00.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
--

2.- Descripción o definición del proceso:*OBJETO*

Atender a la **comunicación de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones** de todos los grupos de interés. La gestión se efectúa por vías que en el desarrollo del proceso se indican, si bien todas ellas incluyen el envío final de las cuestiones recibidas al Registro Global de sugerencias, quejas y reclamaciones (RG) de la Universidad con objeto de que la información recogida sea de utilidad como indicador en la toma de decisiones.

ALCANCE

Todas las cuestiones (incidencias, sugerencias, reclamaciones y quejas) recibidas en la Universidad por cualquier canal, procedentes de los distintos grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS

Todos los grupos (Estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), Administraciones, empleadores, y sociedad, en general) pueden presentar sugerencias, quejas, etc. A través de los cauces especificados en este procedimiento. A su vez, los indicadores detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones, obran como indicadores en la toma de decisiones y se recogen en la información incluida en el Plan de difusión.

De otra parte, el PDI, los estudiantes y el PAS están representados en el análisis y la toma de decisiones (y propuestas de mejora) a la vista de estos indicadores de quejas y sugerencias, dentro de la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Los empleadores y la sociedad, en general, están representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

*DESARROLLO***• Defensor/a Universitario:**

El Defensor Universitario es un órgano de reciente creación en el ámbito universitario que tiene la función de velar por la salvaguardia de los derechos, libertades e intereses de todos los miembros de la comunidad universitaria, profesores, personal de administración y servicios y estudiantes- frente a cualquier infracción de la legalidad vigente por parte de los servicios y órganos de la Universidad.

El Defensor Universitario puede dirigir quejas y solicitudes cualquier miembro de la comunidad universitaria mediante escrito razonado y en el plazo máximo de un mes desde el conocimiento de los hechos objeto de las mismas. El Defensor Universitario está capacitado para exigir toda la información que considere oportuna para el cumplimiento de sus fines, elevar informes al Rector, gestionar ante los órganos competentes la corrección de los defectos observados en su funcionamiento, sugerir, si fuera necesario, las modificaciones pertinentes en los textos legales que rigen el desarrollo de las actividades de la Universidad, y requerir al órgano competente el cumplimiento del interés legítimo.

La influencia de la actuación del Defensor radica en la publicidad de sus actuaciones al estar obligado a presentar anualmente al Claustro una memoria de las actividades desarrolladas sin que se hagan constar datos personales que permitan la identificación de los interesados.

El Defensor Universitario presentará anualmente, al principio de cada curso académico, al Claustro de la Universidad una memoria de las actividades desarrolladas el curso anterior.

La memoria contendrá información acerca del número y tipo de las solicitudes y quejas presentadas, de las rechazadas y sus causas, de las que fueron objeto de tramitación y de su resultado, sin que se hagan constar datos personales que permitan la identificación de los interesados.

La memoria se publicará anualmente, para conocimiento de la comunidad universitaria.

- **Reclamaciones académicas y atención académica a estudiantes** y futuros estudiantes (vía presencial, telefónica y virtual)
 - Intranet específica por perfiles.
 - Puntos de Información presencial en los Campus.
 - Call Center Servicio de Grado y de Postgrado.

En la atención académica al estudiante, existen dos vías básicas de información:

1.- Intranet o portal Web privado personalizado y buzones virtuales: La experiencia acumulada ha aconsejado organizar la información Web por perfiles de alumnos, de modo que cada categoría acceda a la información que le interesa; se ha visto la utilidad de este sistema para estructurar y clasificar los contenidos con el fin de ayudar a los usuarios a encontrar y manejar la información y los contenidos que le interesen. De acuerdo con ello existen los siguientes tipos de perfil de estudiante: alumnos de Grado de Getafe, Leganés o Colmenarejo, alumnos de posgrado, alumnos de títulos propios, alumnos Erasmus incoming, alumnos del curso de mayores de 25 años, etc.

2.- Puntos de Información del Campus, PI y Call Center del Servicio de Grado y de Postgrado: Atienden de modo telefónico y electrónico (picgetafe@uc3m.es, picleganes@uc3m.es, piccolmenarejo@uc3m.es) o presencialmente (oficina en todas las Facultades y Escuela) en horario de 9 a 18 horas todas las necesidades de los estudiantes en el horario de atención correspondiente. Además resuelven los trámites administrativos relacionados con su vida académica (matrícula, becas, certificados, etc.). En el caso de discapacitados existe una atención especial: presencial, telefónica y mediante correo electrónico (integracion@uc3m.es).

- **Otros medios para remitir sugerencias y quejas:**
 - “Opina” Gestión de sugerencias y quejas.
 - Registro.
 - Buzones de las distintas unidades.

Mejora –en trámite- del proceso: Sistematización del **marco general, ya existente, para atender la demanda de información, sugerencias, quejas y reclamaciones** de los estudiantes y del PDI (extensible a todos los miembros de la Comunidad Universitaria). Este sistema ha de incluir:

- Compromiso institucional y público que fije tiempos de respuesta a solicitudes.
- Registro global de sugerencias, quejas y reclamaciones (RG).
- Compromiso de motivar explícitamente tanto respuestas positivas como negativas.
- Nivel, estabilidad y formación específica al personal de atención en primera instancia (procedimientos y técnicas de comunicación, actitudes a potenciar y a evitar, etc.).

3.- Fechas de interés:

Septiembre-octubre (recogida de indicadores).

4.- Responsables: Órganos con competencia para resolver la cuestión planteada

Defensor Universitario.

Secretario General.

Vicerrectores y Gerente.

Vicegerencia de Procesos Académicos.

Responsables de los Centros.

Responsables de las Administraciones de Campus y Servicios.

5.- Normativa:

Ley 30/1992 de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 4 /1999 de modificación de la Ley 30/1992.

Real Decreto 772/1999 de 7 de mayo por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de Registro.

Instrucción de la Secretaría General de 13-02-2002.

Instrucción de la Secretaria General de 23-09-1998.

Informe de Secretaría General sobre Compulsa de Documentos.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

RD 951/2005 de 29 de julio, que establece la implantación de un sistema de quejas y sugerencias como elemento integrante del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

Los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.

Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

Normativa Académica de la Universidad Carlos III de Madrid.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Registro global de sugerencias, quejas y reclamaciones (RG) en tramitación.	D.2.6.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría General de la Universidad.
Registros de la documentación de entrada y salida.	D.2.6.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría General de la Universidad.
Informe anual Defensor Universitario.	D.2.6.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría d e D efensor Universitario.
Informe anual de quejas y recursos académicos interpuestos.	D.2.6.00.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría General de los Centros.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

% quejas de estudiantes/nº estudiantes.

% recursos y reclamaciones de estudiantes/estudiantes.

% recursos y reclamaciones PDI y PAS/nº PDI y PAS.

% sugerencias totales recibidas, por unidad de destino.

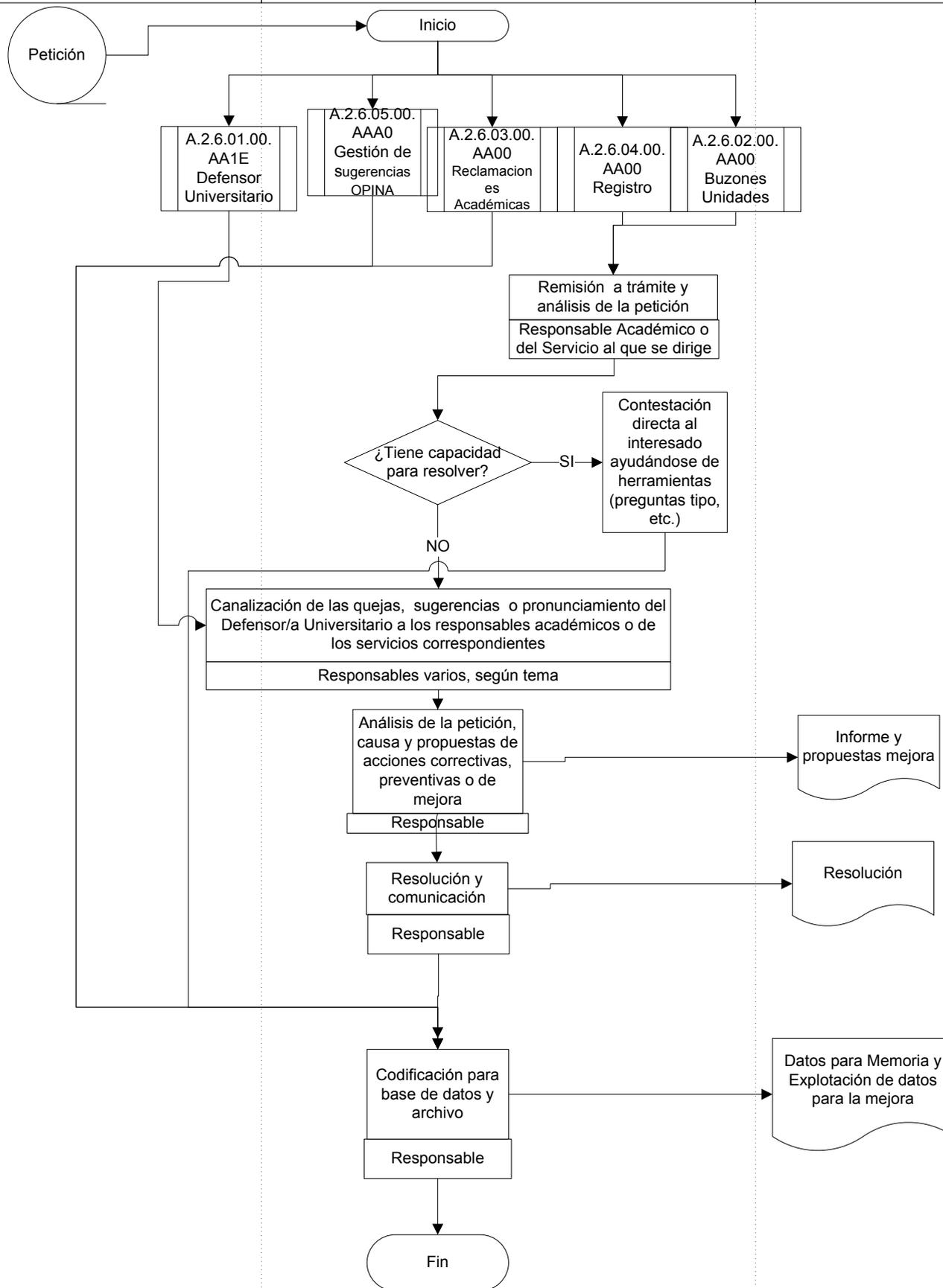
Tiempo de respuestas reclamaciones y recursos medio total y por unidad de destino.
Número de documentos por unidad de destino.

A.2.6.00.00.AA00 GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.2.6.01.00.AA1E	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Atender a la demanda de información, sugerencias, quejas y reclamaciones de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, frente a cualquier infracción de la legalidad vigente por parte de los servicios y órganos de la Universidad.

El Defensor Universitario es un órgano de reciente creación en el ámbito universitario que tiene la función de velar por la salvaguardia de los derechos, libertades e intereses de todos los miembros de la comunidad universitaria, profesores, personal de administración y servicios y estudiantes- frente a cualquier infracción de la legalidad vigente por parte de los servicios y órganos de la Universidad. La influencia de la actuación del Defensor radica en la publicidad de sus actuaciones al estar obligado a presentar anualmente al Claustro una memoria de las actividades desarrolladas sin que se hagan constar datos personales que permitan la identificación de los interesados.

ALCANCE

Todos los miembros de la comunidad universitaria, profesores, personal de administración y servicios y estudiantes- frente a cualquier infracción de la legalidad vigente por parte de los servicios y órganos de la Universidad.

GRUPOS DE INTERÉS.

Todos los grupos (Estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), Administraciones, empleadores, y sociedad, en general) pueden presentar sugerencias, quejas, etc. A través de los cauces especificados en este procedimiento. A su vez, los indicadores detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones, obran como indicadores en la toma de decisiones y se recogen en la información incluida en el Plan de difusión.

De otra parte, el PDI, los estudiantes y el PAS están representados en el análisis y la toma de decisiones (y propuestas de mejora) a la vista de estos indicadores de quejas y sugerencias, dentro de la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.

Los empleadores y la sociedad, en general, están representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

DESARROLLO

Al Defensor Universitario puede dirigirse cualquier miembro de la comunidad universitaria mediante escrito razonado y en el plazo máximo de un mes desde el conocimiento de los hechos objeto de las mismas. El Defensor Universitario está capacitado para exigir toda la información que considere oportuna para el cumplimiento de sus fines, elevar informes al Rector, gestionar ante los órganos competentes la corrección de los defectos observados en su funcionamiento, sugerir, si fuera necesario, las modificaciones pertinentes en los textos legales que rigen el desarrollo de las actividades

de la Universidad, y requerir al órgano competente el cumplimiento del interés legítimo.

El Defensor Universitario actúa siempre a instancia de parte interesada. Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá dirigirle sus solicitudes y quejas. El Defensor tramita e impulsa los procedimientos hasta su resolución.

Las decisiones, sugerencias, informes y recomendaciones del Defensor Universitario no tendrán carácter vinculante ni serán susceptibles de recurso alguno. Si como consecuencia de las actuaciones desarrolladas llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas, el Defensor Universitario podrá formular ante los órganos de gobierno de la Universidad las sugerencias o recomendaciones que estime pertinentes para subsanar las deficiencias detectadas.

El Defensor Universitario no entrará en el examen de aquellas solicitudes o quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y suspenderá su actuación si, una vez iniciada, se interpusiere por persona interesada cualquier acción o recurso ante los Juzgados y Tribunales.

Las solicitudes y las quejas se formularán por los interesados, con los requisitos del artículo 70 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, mediante escrito razonado y en el plazo máximo de un mes desde que se tuvo conocimiento de los hechos objeto de las mismas.

La solicitud podrá presentarse:

- En cualquier Registro Oficial de la Universidad .
- Enviando el escrito por correo a la Oficina del Defensor Universitario.
- Entregándolo personalmente en la Oficina del Defensor.
- Enviando un correo electrónico a la Oficina del Defensor:

Tramitación de la reclamación o sugerencia

Una vez recibida la solicitud de actuación del Defensor universitario, éste dispondrá de un plazo de 15 días a contar desde la recepción de la solicitud para resolver sobre la admisión o no de la misma.

El Defensor Universitario registrará las quejas que se le formulen, que tramitará o rechazará mediante escrito motivado.

Se rechazarán las quejas anónimas y aquellas en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión. También se rechazarán aquellas cuya tramitación pueda lesionar derechos de terceros.

Si la solicitud resulta no admitida deberá comunicarse al interesado mediante resolución motivada la inadmisión de la solicitud.

Si la solicitud resulta admitida deberá comunicarse al interesado la tramitación de la misma.

El defensor Universitario dispondrá de un plazo de 4 meses para pronunciarse sobre la solicitud. Durante este periodo el Defensor Universitario deberá recabar la información que considere necesaria para la resolución de la solicitud.

El Defensor comunicará la resolución de la solicitud al interesado así como al servicio universitario afectado.

El Defensor Universitario analizará las quejas y peticiones presentadas y con carácter anual elaborará un informe donde recogerá sus propuestas y recomendaciones de mejora.

Los datos de la Memoria anual sirven a la sistematización del **marco general, ya existente, para atender la demanda de información, sugerencias, quejas y reclamaciones** de los estudiantes y de I P DI y P AS, sumándose al Registro global de sugerencias, quejas y

reclamaciones aquellas recibidas en los Servicios o Unidades de la Universidad, procedentes del Defensor Universitario.

3.- Fechas de interés:

(Recogida de indicadores).

4.- Responsables:

Defensor Universitario.
Secretario General.
Vicerrectores y Gerente.
Responsables de los Centros.
Responsables de las Administraciones de Campus y Servicios.

5.- Normativa:

Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades .
Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

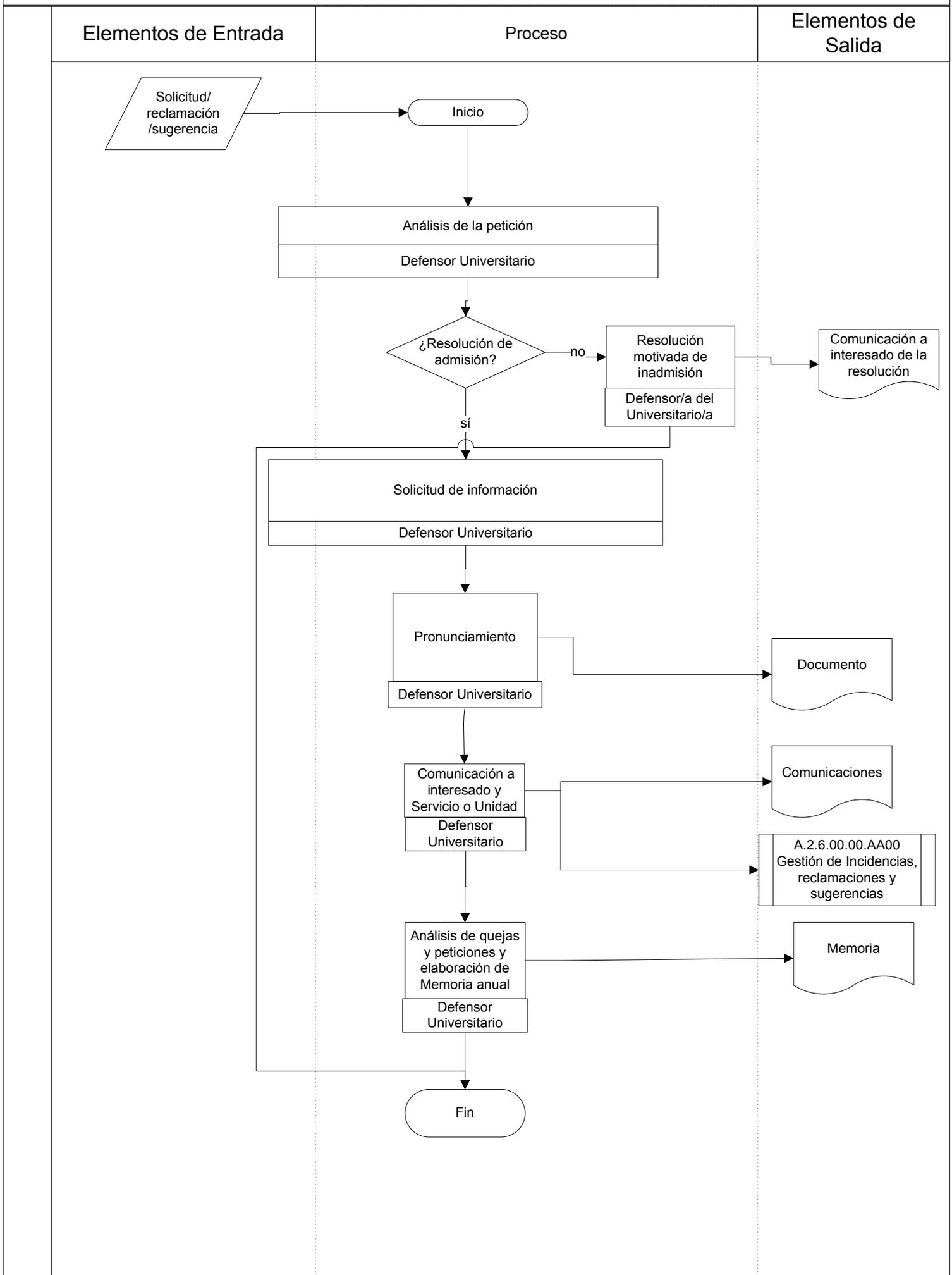
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Registros de la documentación de entrada y salida (dirigida a Defensor/a Universitario/a o remitida por el mismo.	A.2.6.01.00.AA1E	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Defensor Universitario.
Informe anual Defensor/a Universitario/a.	A.2.6.01.00.AA1E	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Defensor Universitario.
Modelo de queja dirigida al Defensor Universitario.	A.2.6.01.00.AA1E	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Defensor Universitario.
Difusión en web y cartelería del servicio ofrecido por el Defensor Universitario.	A.2.6.01.00.AA1E	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Defensor Universitario.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

% quejas-reclamaciones/nº estudiantes.

% reclamaciones PDI y PAS.

A.2.6.01.00.AA1E GESTIÓN DE QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.2.6.02.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

BUZONES DE LAS UNIDADES

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en el registro inicial y la gestión de reclamaciones, sugerencias, quejas recibidas en los Buzones de las Unidades que no están incluidos en "OPINA" (reales o virtuales), así como de su envío a Responsables de su solución y al Registro Global de sugerencias, quejas y reclamaciones (RG) de la Universidad con objeto de que la información recogida sea de utilidad como indicador en la toma de decisiones.

ALCANCE

Todas las cuestiones (incidencias, sugerencias, reclamaciones y quejas) recibidas en la Universidad los Buzones de las Unidades que no están incluidos en "OPINA" (reales o virtuales), procedentes de los distintos grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS.

Todos los grupos (Estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), Administraciones, empleadores, y sociedad, en general) pueden presentar sugerencias, quejas, etc., a través de los canales especificados en este procedimiento. A su vez, los indicadores detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones, obran como indicadores en la toma de decisiones y se recogen en la información incluida en el Plan de difusión.

De otra parte, el PDI, los estudiantes, el PAS están representados en el análisis y la toma de decisiones (y propuestas de mejora) a la vista de estos indicadores de quejas y sugerencias, dentro de la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Los empleadores y la sociedad, en general, están representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

DESCRIPCIÓN.

El Responsable de cada Buzón registrará las incidencias, reclamaciones y sugerencias que hayan tenido entrada diariamente en el buzón y si procede (si está suficientemente -explícita o implícitamente- identificada la Unidad destinataria interna y si es posible extraer del contenido la petición o queja que se formula) enviará copia de las mismas (para su trámite) al Director y la Subdirección/es o Servicios que estime que estén implicados en su solución.

El proceso conecta con el proceso D.2.6.00.00.AAA0 de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias en el que los responsables resolverán y que se codificará tanto la cuestión como la respuesta con un número de registro general de sugerencias, quejas y reclamaciones (RG).

3.- Fechas de interés (etapas):

El sistema está en funcionamiento constante a lo largo de todo el año, Las reuniones de análisis para la mejora suelen tener lugar al final de cada cuatrimestre lectivo.

4.- Responsable del Proceso

Responsables de Unidades.

5.- Normativa:

Ley 30/1992 de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 4 /1999 de modificación de la Ley 30/1992.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.

Normativa Académica de la Universidad Carlos III de Madrid.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Registro de cuestiones procedentes (quejas, incidencias, sugerencias) recibidas en los buzones de las unidades.	A.2.6.02.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable de la Unidad.
Nota de remisión, de cuestiones recibidas en los buzones de las unidades, a tramitación de los responsables a quienes compete resolver.	A.2.6.02.00.AA00	Papel o informático/ 6 años.	Responsable de la Unidad.

7.- Indicadores o datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Número de quejas, sugerencias o incidencias recibidas en buzones, segmentadas según las clasificaciones establecidas.

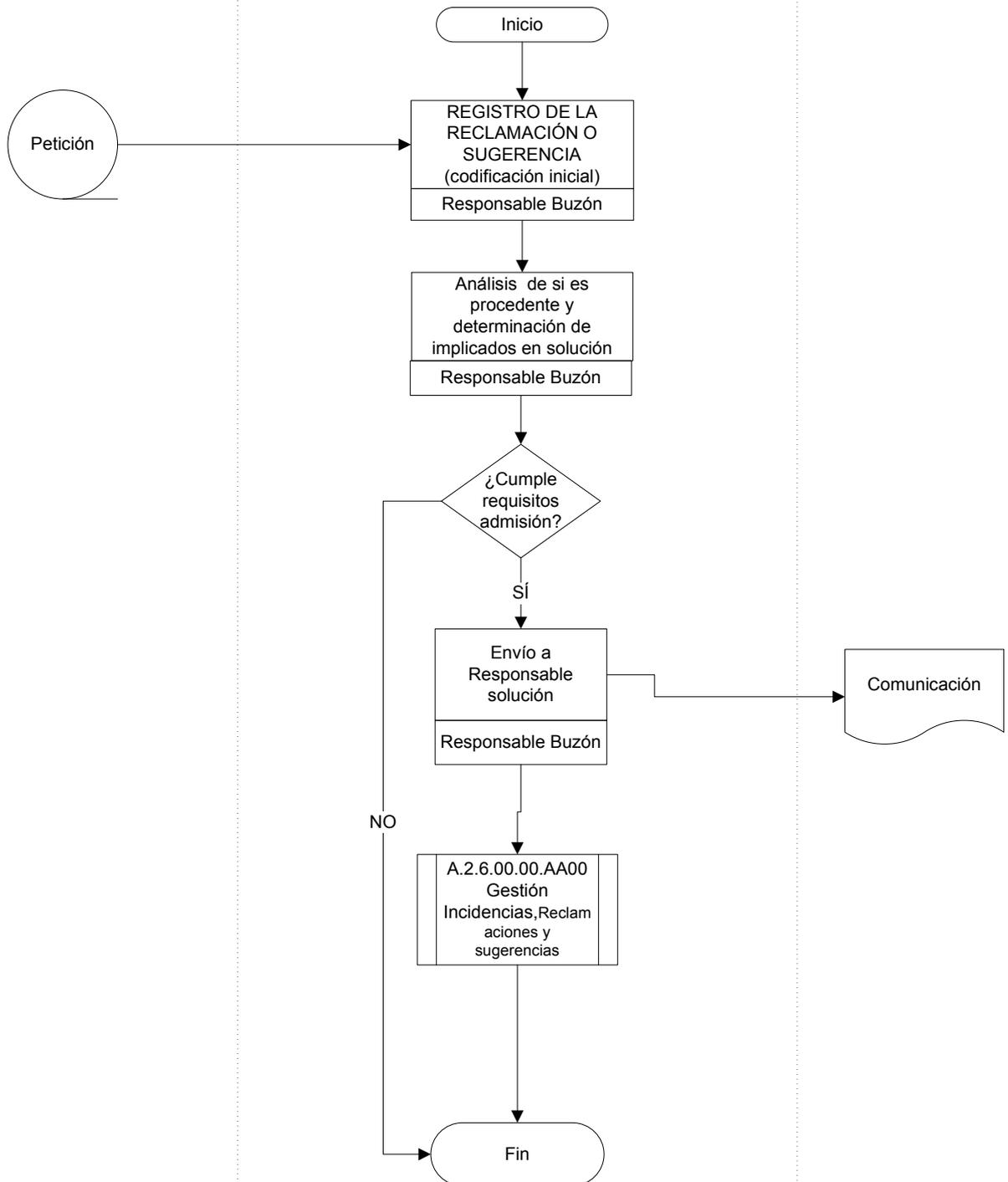
Número de cuestiones (quejas, reclamaciones, sugerencias o incidencias) recibidas.

A.2.6.02.00.AA00 BUZONES UNIDADES

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.2.6.03.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE RECLAMACIONES ACADÉMICAS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en el registro inicial y la gestión de reclamaciones, sugerencias, quejas recibidas en las distintas áreas académicas (Administraciones de Campus, Servicio de Grado y de Postgrado de la Universidad Carlos III de Madrid, así como de su envío al Registro Global de sugerencias, quejas y reclamaciones (RG) de la Universidad con objeto de que la información recogida sea de utilidad como indicador en la toma de decisiones.

ALCANCE

Reclamaciones, sugerencias, quejas de estudiantes de titulaciones oficiales, recibidas en las distintas áreas académicas (Administraciones de Campus, Servicio de Grado y de Postgrado de la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Fundamentalmente son interesados en este proceso los estudiantes, si bien todos los grupos (Estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), Administraciones, empleadores, y sociedad, en general) pueden presentar sugerencias, quejas, etc. a través de los cauces especificados en este procedimiento. A su vez, los indicadores detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones, obran como indicadores en la toma de decisiones y se recogen en la información incluida en el Plan de difusión.

De otra parte, el PDI, los estudiantes, el PAS están representados en el análisis y la toma de decisiones (y propuestas de mejora) a la vista de estos indicadores de quejas y sugerencias, dentro de la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Los empleadores y la sociedad, en general, están representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

DESARROLLO

Las Secretarías de Alumnos de los Campus o los Servicios de Grado y Postgrado registrarán las incidencias, reclamaciones y sugerencias que hayan tenido entrada en su registro y enviarán noticia de las mismas (para su trámite) al responsable académico que corresponda (Vicerrectores, responsables de titulaciones, etc.) que se estime que es té implicado en su solución.

Las Subdirecciones o Servicios remitirán respuesta con la solución, a la Dirección del Centro.

La Dirección aprobará la propuesta de resolución y enviará copia de la misma a los interesados y al RG para su registro (se mantendrá un registro conjunto de todas las incidencias y un resumen de las soluciones a las mismas).

Los Responsables (Equipo directivo de los Centros) propondrán incorporar las sugerencias que se estimen adecuadas, como mejoras en los procesos del SGIC.

3.- Fechas de interés (etapas):

El sistema está en funcionamiento constante a lo largo de todo el año, Las reuniones de análisis para la mejora suelen tener lugar al final de cada cuatrimestre lectivo.

4.- Responsable del Proceso

Vicerrectores de Grado, Postgrado y Estudiantes.
Equipo de Dirección de los Centros.

5.- Normativa:

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
Los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
Normativa Académica de la Universidad Carlos III de Madrid.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas e sesiones de las Comisiones Académicas de Titulación.	A.2.6.03.00.AA00	Papel 0 informático/ 6 años.	Secretaría de Centro.
Actas de sesiones de la Junta de Centro	A.2.6.03.00.AA00	Papel 0 informático/ 6 años.	Secretaría de Centro
Impresos de las incidencias, reclamaciones y sugerencias académicas.	A.2.6.03.00.AA00	Papel 0 informático/ 6 años.	Secretaría de Centro /Admón Campus.
Registro de las respuestas sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias académicas.	A.2.6.03.00.AA00	Papel 0 informático/ 6 años.	Secretaría de Centro/Admón Campus.

7.- Indicadores o datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

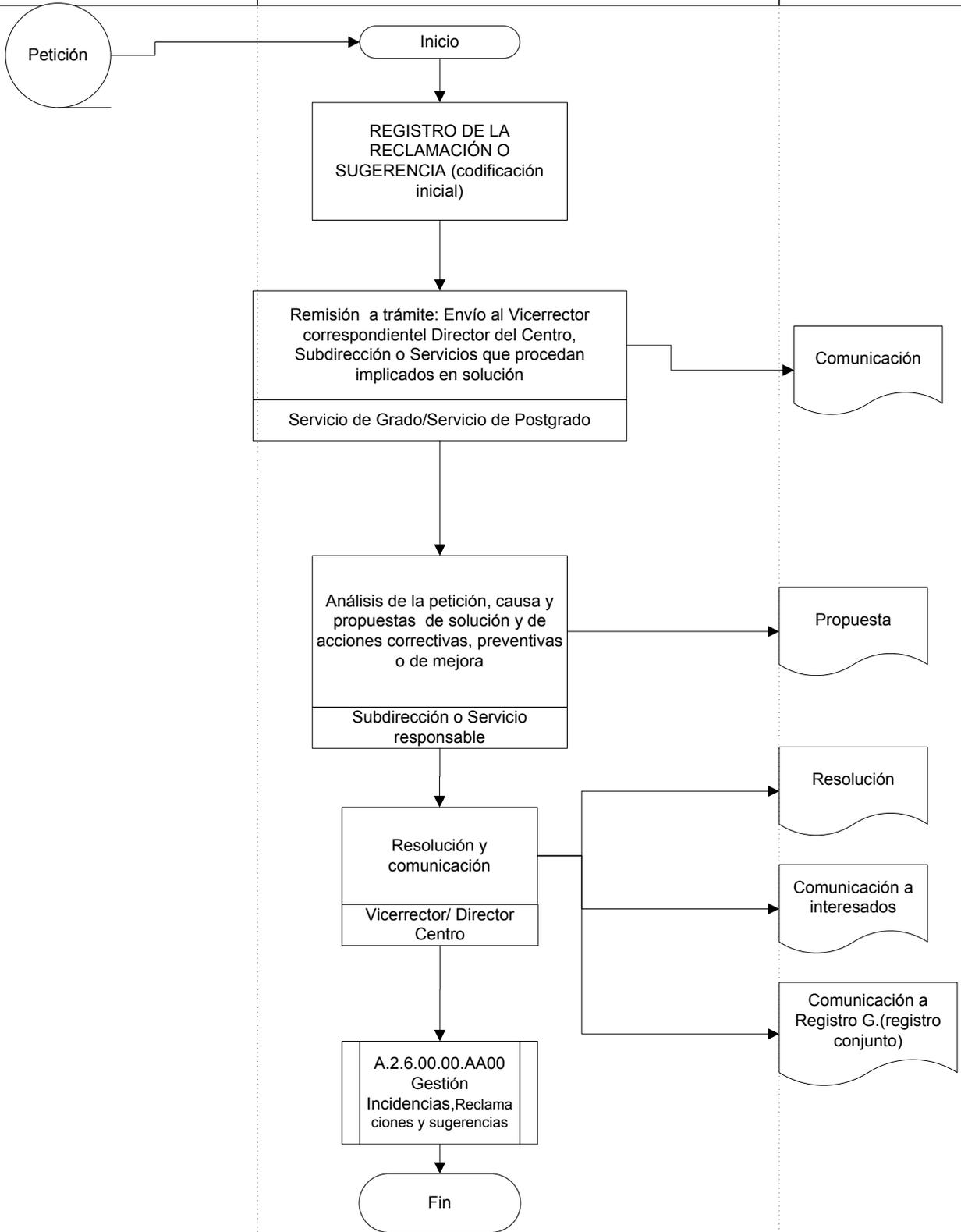
Número de cuestiones (quejas, sugerencias, recursos o reclamaciones e incidencias académicas) recibidas.

A.2.6.03.00.AA00 RECLAMACIONES ACADÉMICAS

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.2.6.04.00.AA00	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

REGISTRO

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO.

Constancia de la entrada y salida de documentos de la Universidad mediante el registro de los documentos de entrada y salida y envío de los mismos a las unidades competentes y responsables de tramitarlos.

ALCANCE

Todos los documentos recibidos para registrar de entrada o de salida, procedentes de los distintos grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS

Todos los grupos (Estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), Administraciones, empleadores, y sociedad, en general) pueden presentar sugerencias, quejas, etc. a través de los canales especificados en este procedimiento. A su vez, los indicadores detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones, obran como indicadores en la toma de decisiones y se recogen en la información incluida en el Plan de difusión.

De otra parte, el PDI, los estudiantes, el PAS están representados en el análisis y la toma de decisiones (y propuestas de mejora) a la vista de estos indicadores de quejas y sugerencias, dentro de la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.

Los empleadores y la sociedad, en general, están representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

DESARROLLO

El proceso se inicia con un documento que se presenta en el Registro de la Universidad para ser registrado de entrada o de salida.

Tipos:

Entrada –

- Vías de Acceso: Correo Exterior, Interior o Entrega en mano.
- Se comprueban los Requisitos.
- Se introduce en el Programa de Registro.
- Se estampa el sello de Entrada y se le pone el nº que proporciona el programa, si el usuario quiere se le hace una fotocopia de la primera página del documento y se le sella y se pone el mismo número. En ocasiones hay que compulsar algún documento a petición del usuario.
- Se expiden las 3 hojas de "Recibí", una se archiva y las otras 2 se envían a su destino por correo:
 - Interno.
 - Externo: Procedimiento Administrativo- hay que hacer un oficio de remisión y un sobre y mandarlo a la Oficina de Franqueo de la Universidad para que se mande por correo certificado con acuse de recibo. En ocasiones hay que compulsar algún documento a petición del usuario.

- Se archiva la segunda copia que nos remiten los usuarios debidamente firmada.

Salida –

- Son los documentos que se originan en la Universidad.
- Vías de Acceso: Correo Interno o en Mano.
- Se comprueban los requisitos.
- Se introduce en el Programa de Registro.
- Se estampa el sello de Salida y se le pone el nº que proporciona el programa, si el usuario quiere se le hace una fotocopia de la primera página del documento y se le sella y se pone el mismo número.
- Se expiden las 2 hojas de “Recibi” y se envían a su destino por correo: (en Getafe no se expiden).
 - Interno.
 - Externo: Se manda a la Oficina de Franqueo de la Universidad para que se envíe por correo.
- Se archiva la segunda copia que nos remiten los usuarios debidamente firmada.

Requisitos:

Nombre y apellidos del interesado.

Lugar a efectos de notificaciones.

Lugar y fecha.

Órgano y dirección a la que se dirige.

3.- Fechas de interés (etapas):

Todo el año. Suele haber varios picos que coincide un mes antes de la convocatorias de PDI y cuando se producen las Resoluciones de Convalidaciones (febrero y junio).

4.- Responsable del Proceso

Órgano de Gobierno/Responsable Académico.	Secretaría General de la Universidad Carlos III de Madrid.
Unidad Administrativa.	Administración de Campus.
Gestor Responsable.	PIC Getafe - picgetafe@uc3m.es . PIC Leganés – picleganes@uc3m.es . PIC Colmenarejo – piccolmenarejo@uc3m.es .
Persona de contacto.	Getafe – Marta Colino. Leganés – Carmen Gamez. Colmenarejo- M ^a Jesus Marcos.

5.- Normativa:

Ley 30/1992 de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 4 /1999 de modificación de la Ley 30/1992.

Real Decreto 772/1999 de 7 de mayo por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de Registro.

Instrucción de la Secretaría General de 13-02-2002.

Instrucción de la Secretaria General de 23-09-1998.

Informe de Secretaría General sobre Compulsa de Documentos.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Sistema Informático de Gestión de Registro.	A.2.6.04.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Centro/Admón Campus.
Modelo de solicitud genérica a tramitar por Registro.	A.2.6.04.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Centro/Admón Campus.
Oficios de remisión de documentos desde Registro a los Responsables de Unidades .	A.2.6.04.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Centro/Admón Campus.
Acuses de recibo remitidos a Registro.	A.2.6.04.00.AA00	Papel informático/ años. 0 6	Secretaría de Centro/Admón Campus.

7.- Indicadores o datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

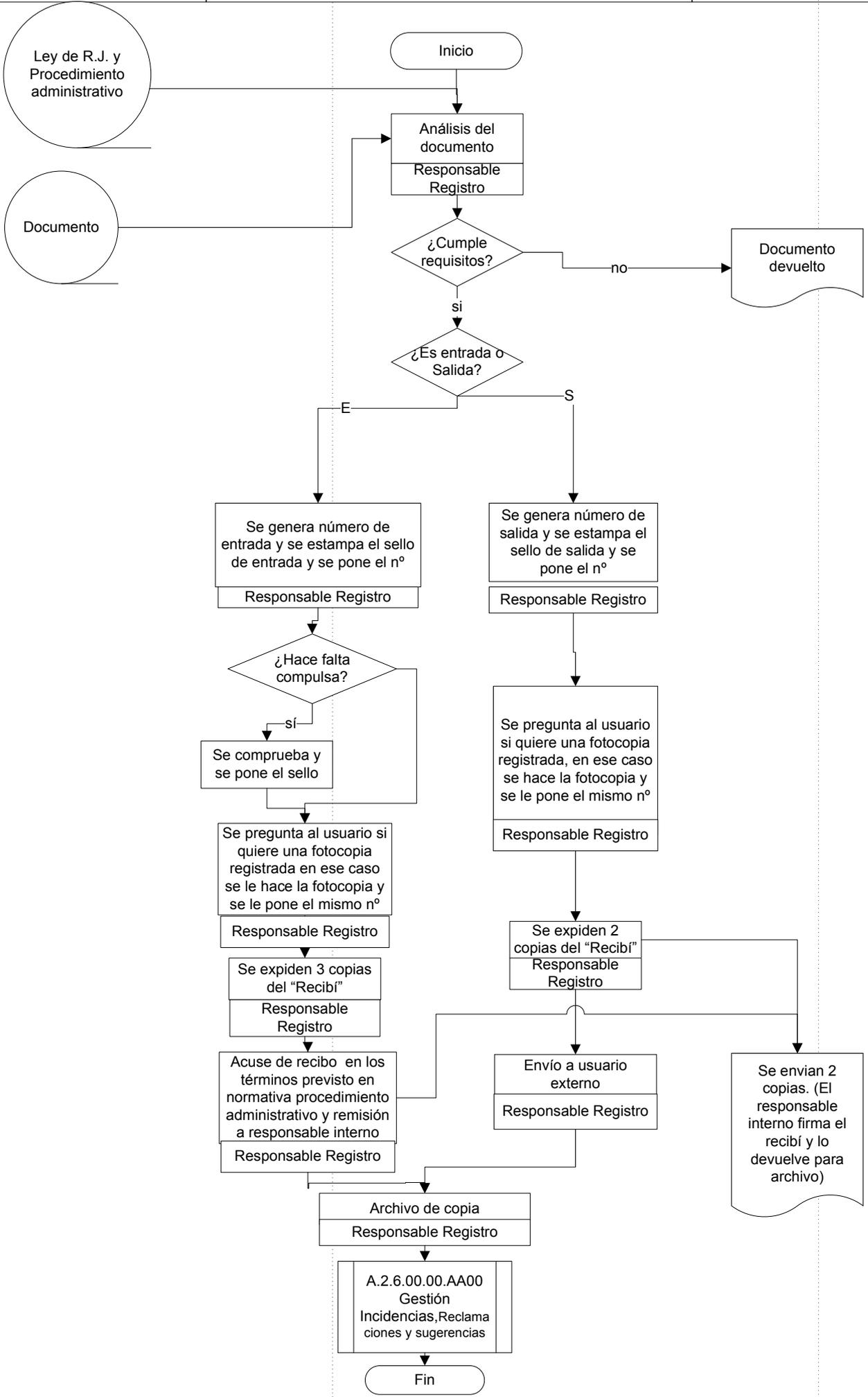
- a) N° de Entradas (Registro General).
- b) N° de Salidas (Registro General).
- c) Tiempos de Respuestas desde que llega un documento a Registro hasta que sale a su destino.
- d) Tiempos de Respuestas desde que sale un documento a su destino hasta que se archiva el "Recibí".
- e) Número de Documentos por Destino/Servicio.
- f) Periodicidad anual

D.2.6.04.00.AA00 REGISTRO

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



A.2.6.00.00.AA00
Gestión
Incidencias, Reclamaciones y sugerencias

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.2.6.05.00.AAA0	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON OPINA

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión de sugerencias, quejas, felicitaciones y solicitudes de información utilizando la herramienta "Opina" dentro del marco de la Universidad Carlos III de Madrid.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la gestión de sugerencias, quejas, felicitaciones y solicitudes de información como para sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual.

GRUPOS DE INTERÉS

Todos los grupos (Estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), Administraciones, empleadores, y sociedad, en general) pueden presentar sugerencias, quejas, etc. a través de los canales especificados en este procedimiento. A su vez, los indicadores detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones, obran como indicadores en la toma de decisiones y se recogen en la información incluida en el Plan de difusión.

De otra parte, el PDI, los estudiantes, el PAS están representados en el análisis y la toma de decisiones (y propuestas de mejora) a la vista de estos indicadores de quejas y sugerencias, dentro de la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.

Los empleadores y la sociedad, en general, están representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

DESARROLLO

Para gestionar las sugerencias, quejas, felicitaciones y solicitudes de información hay implantado en la universidad un sistema de atención web a través de la herramienta "Opina", que consiste en unas páginas webs que permiten a cualquier persona comunicarse mediante un formulario con cualquier servicio de la universidad adscrito al sistema. Actualmente:

- Biblioteca.
- Centro de Ampliación de Estudios (CEAES).
- Servicio de Informática.
- Medio Ambiente: sostenibilidad en la uc3m.
- Mantenimiento y Obras.
- Espacio Estudiantes (ESES): Centro de Servicios, Actividades y Recursos para Estudiantes.
- Punto de Información de Campus (PIC) (Getafe solamente).

Además también participa el servicio de Comunicación Institucional como supervisores de sistema.

El funcionamiento del sistema es totalmente basado en web y correo electrónico y es el siguiente:

El Usuario del sistema que pueden ser tanto Alumnos, como PAS/PDI, como en general al cualquier usuario de los servicios de la universidad, a través de un formulario electrónico, envía su sugerencia, queja, felicitación o petición de información al Servicio deseado.

El Administrador de este servicio Recibe el mensaje y deriva (si lo cree oportuno) a los técnicos dados de alta en el sistema que crean estar implicados. También puede reenviar la cuestión a otro servicio si cree que le compete a él.

Los técnicos especialistas estudian, se comprometen a implantar correcciones y proponen la respuesta de la cuestión al Administrador.

El Administrador es quien responde al usuario, gestiona la información (la clasifica y archiva, sigue las medidas propuestas y envía copia a todos los interesados).

El sistema proporciona informes en tiempo real de las solicitudes de información, quejas, sugerencias y felicitaciones segmentadas según criterios de clasificación y calendario.

El Supervisor (actualmente en fase de desarrollo) Accede a informes generales y estadísticas, administra el desarrollo del sistema y conecta con las políticas de calidad de la UC3M.

SEGUIMIENTO.

Existe un grupo de trabajo con representantes de todos los servicios implicados que se reúne con una periodicidad cuatrimestral. En estas reuniones se hace un seguimiento del sistema mediante los informes que genera el propio sistema, además de las valoraciones subjetivas de cada integrante del grupo.

3.- Fechas de interés (etapas):

El sistema está en funcionamiento constante a lo largo de todo el año, Las reuniones suelen tener lugar al final de cada cuatrimestre lectivo.

4.- Responsable del Proceso:

El servicio Espacio Estudiantes es el que lidera la implantación del sistema en la universidad, además este es supervisado por el servicio de Comunicación Institucional.

5.- Normativa:

Ley 30/1992 de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 4 /1999 de modificación de la Ley 30/1992.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.

Normativa Académica de la Universidad Carlos III de Madrid.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Base de Datos de la Aplicación Opina.	A.2.6.05.00.AAA0	Papel informático/ 6 años.	Empresa Externa: Matiza.

7.- Indicadores o datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Nº de cuestiones en Opina.

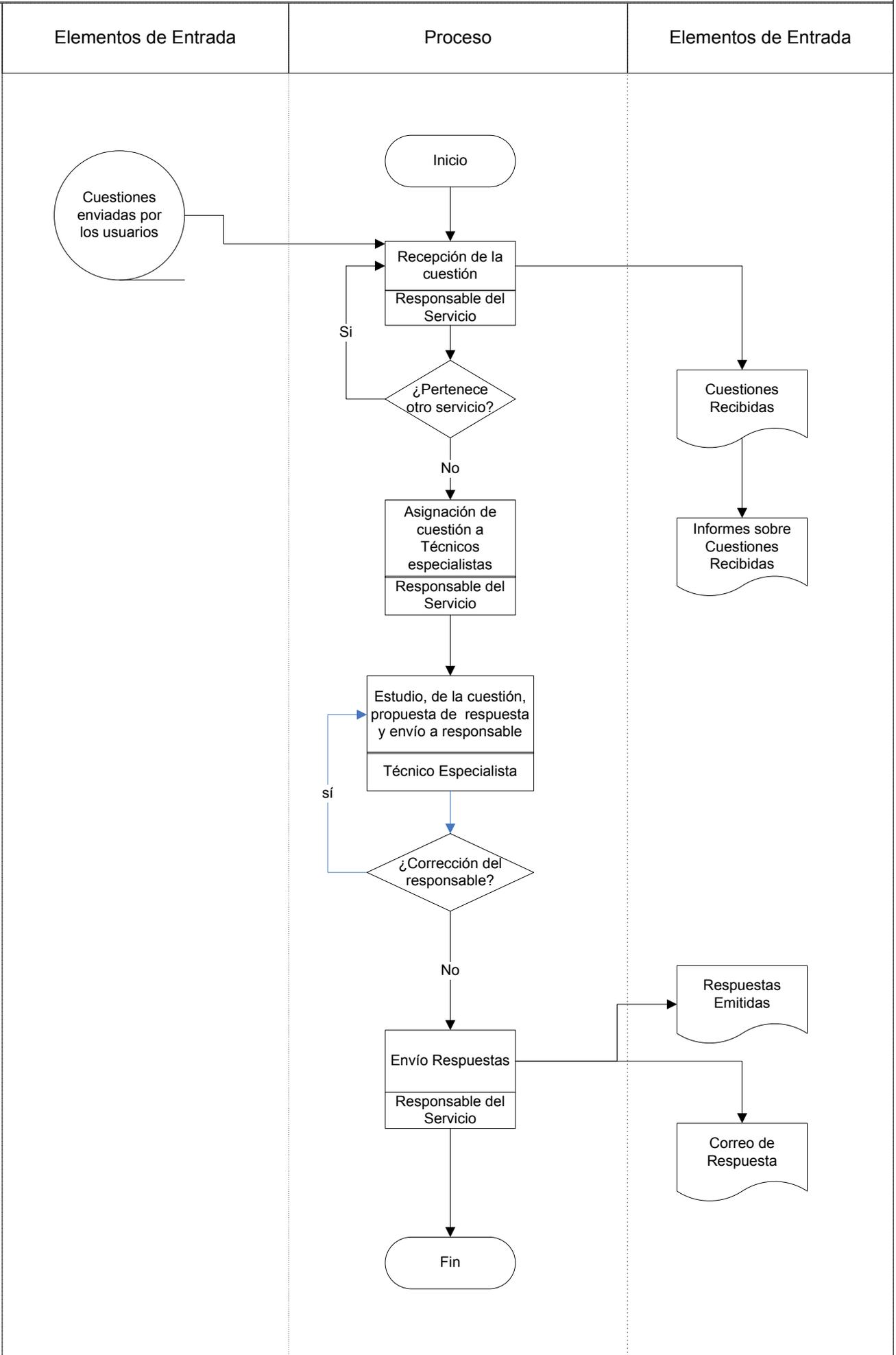
% de cuestiones remitidas por estudiantes.

% de cuestiones PDI

% de cuestiones PAS

% de cuestiones otros colectivos

A.2.6.05.00.AAA0. PROCESO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON OPINA



Directriz 3 GARANTÍA Y MEJORA DEL PERSONAL ACADÉMICO y DE APOYO A LA DOCENCIA

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

Procesos Principales	Subprocesos (2º nivel)
G.3.1 Calidad del PDI y PAS	G.3.1.00 Proceso general de garantía y mejora del personal
	G.3.1.01 Política y estrategia del personal
	A.3.1.02 Selección y promoción PDI
	A.3.1.03 Selección y promoción PAS
	A.3.1.04 Evaluación de la actividad académica del PDI
	A.3.1.05 Evaluación de la actividad investigadora del PDI
	A.3.1.06 Evaluación de la actividad de gestión del PDI
	A.3.1.07 Evaluación del desempeño del PAS
	A.3.1.08 Formación e Innovación del PDI
	A.3.1.09 Formación e Innovación del PAS
A.3.1.10 Gestión documental y bases datos (expedientes)	

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
G.3.1.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GARANTÍA Y MEJORA DEL PERSONAL

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar o conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, promoción y formación o desarrollo del personal. Está en relación directa con el Plan Estratégico de la Universidad o Programa plurianual y anual del Equipo de Gobierno.

ALCANCE

La gestión estratégica y operacional de personal tiene como objetivo lograr una visión común, a fin de armonizar la satisfacción de las necesidades y deseos de sus principales grupos de interés.

Todo ello en el entorno del máximo respeto al ordenamiento jurídico vigente y las limitaciones que impongan anualmente las disponibilidades presupuestarias y la política estratégica de la Universidad en las distintas ofertas o aprobación de plantillas.

Afecta a todas las personas que prestan su servicio en la Universidad y a todas sus estructuras orgánicas, circunstancia ésta que obliga a todos en la consecución de los objetivos y metas que se definan.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes y futuros estudiantes	<p>Los estudiantes son grupos de interés en la evaluación del profesorado.</p> <p>La cantidad y calidad de profesorado repercute en su formación.</p> <p>Se recogerá su punto de vista en el proceso de evaluación del profesorado.</p> <p>También sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones</p>	<p>PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación).</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales datos y propuestas de mejora consecuentes.</p>

Profesores y personal de apoyo	<p>Son grupos de interés y partícipes de esta dimensión ya que son decisiones y actuaciones que afectan a su puesto de trabajo y a su formación, promoción y reconocimiento personal.</p> <p>Participarán en los procesos relacionados con los recursos humanos y a que son los principales grupos de interés.</p> <p>Se les informará desde los Servicios Centrales de la Universidad de todos los aspectos relacionados con la gestión y formación de los recursos humanos.</p> <p>La política de personal será conocida por todo el profesorado y el PAS.</p>	<p>PARTICIPAN representados, formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación).</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno, se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.</p>
PAS	<p>La política de personal será conocida por todo el profesorado y el PAS.</p> <p>En el caso de los funcionarios, sus representantes son los Delegados de Personal y las Juntas de Personal.</p> <p>En el caso de laborales: Comité de Empresa</p>	<p>PARTICIPAN representados, formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación)</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.</p> <p>Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.</p> <p>La participación y negociación colectiva se especifica en ley 9/1987, de 12 de junio, de Órganos de Representación, Determinación de las Condiciones de Trabajo y Participación del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.</p>
Órganos de Gobierno	<p>La definición/revisión de la política de personal y la gestión del PAS depende del Vicerrectorados Profesorado y Departamentos, de la Gerencia y de la Unidad de Recursos Humanos.</p> <p>El Equipo de Dirección de Centro, la Administración de Centro y los Departamentos realizarán estudios de su plantilla aunque la toma de decisiones es de el Vicerrectorado de PDI y de la Gerencia y Vicegerencia de RRHH en el caso de PAS que informarán sobre la Política de Personal y la Gestión de los Recursos Humanos y de los resultados de la evaluación de la docencia y evaluación del desempeño.</p>	<p>Informe anual en Memoria Académica y de Gestión</p>
Administraciones públicas	<p>Las administraciones públicas marcan directrices sobre la política, gestión y selección del personal de la universidad.</p> <p>La Universidad informará a la Administración de la tipología y características del personal de la universidad.</p>	<p>Participan en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.</p>
Sociedad	<p>Se informará a la sociedad sobre la disposición de plazas para acceso a puestos de trabajo.</p>	<p>Los procesos de selección y captación se informan mediante el proceso de información pública</p>

DESARROLLO

Tras la aprobación por el Consejo de Gobierno de los criterios y política de calidad relativos a:

- Criterios de plantillas y carga docente.
- Criterios de captación y selección de personal.
- Criterios de los procesos de evaluación del personal.
- Formación y desarrollo asociado a competencias requeridas y necesidad de mejoras detectadas en los procesos de evaluación.
- Criterios de promoción, reconocimientos e incentivos.
- Bases para promover la participación del personal en la toma de decisiones y en las distintas políticas que se pretendan desarrollar en el mismo.
- Criterios para detectar el grado de satisfacción del personal de la Universidad con la política y gestión de la misma.

Se procede a la planificación de las actividades necesarias y a gestionar todos los subprocesos relativos a las actividades planificadas: A.3.1.02.00.AA50 Selección Promoción PDI, A.3.1.04.00.AA50 Evaluación Académica PDI, A.3.1.06.00.AA50 Evaluación Gestión PDI, A.3.1.08.00.AA50 Formación e Innovación PDI, A.3.1.03.00.AA50 Selección Promoción PAS, A.3.1.05.00.AA50 Evaluación Investigación PDI, A.3.1.07.00.AA50 Evaluación del desempeño del PAS, A.3.1.09.00.AA50 Formación e Innovación PAS y A.3.1.10.00.AA50 Gestión documental.

Se analizan resultados y se informa de los mismos a los distintos grupos de interés.

Se gestionan también todos los procesos internos conducentes a la obtención de los objetivos previstos.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Anualmente deben analizarse los indicadores de los procesos y realizarse una evaluación anual del grado de cumplimiento de los objetivos planteados. De los resultados se informa en la Memoria Económica y de Gestión así como en la Memoria Académica anual.

3.- Fechas de interés:

Octubre-diciembre: Confección Presupuesto, objetivos anuales y plurianuales, realización de Memoria Académica y Planes de Mejora.

Junio-Septiembre: Planificación curso académico.

4.- Responsables:

- Consejo de Gobierno: Aprueba política de personal.
- Vicerrector de Profesorado, Gerencia y Vicegerencia: Estudian y proponen objetivos concretos y criterios (sobre plantillas de referencia, refuerzo en áreas prioritarias, ritmo crecimiento y dotación o amortización de plazas, acceso, carga docente, investigadora y de gestión, desarrollo-formación, evaluación, etc).
- Vicegerencia de R.R.HH. Revisión técnica, Planificación de las actuaciones y envío a Vicerrector de Profesorado y Departamentos (PDI) y Gerencia (PAS) para conformidad. También efectúa informe anual y propuestas de mejora.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades.
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Programa de Gobierno o Plan estratégico de la Universidad.
- Plan de Calidad.
- Legislación sobre personal funcionario y laboral.
- Normativa por la que se regulan las retribuciones adicionales del personal docente e investigador.
- Manual Docencia-UC3M.
- Acuerdos sindicales.
- Relación de Puestos de Trabajo.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Objetivos definidos y aprobados en el Programa anual respecto a política de personal	G.3.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Actas Consejo de Gobierno-Secretaría General
Política y estrategia de personal (concreción de todos los aspectos)	G.3.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Recursos Humanos
Plan de actuaciones	G.3.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Recursos Humanos
Informe para Claustro	G.3.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Recursos Humanos
Propuestas de mejora	G.3.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Recursos Humanos
Acta del Claustro (Informe anual)	G.3.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General

Aplicaciones informáticas en las que se apoya:

- Aplicación de gestión, Universitas XXI-Recursos Humanos.
- Sistema de información para la Dirección: Datawarehouse y Portal.

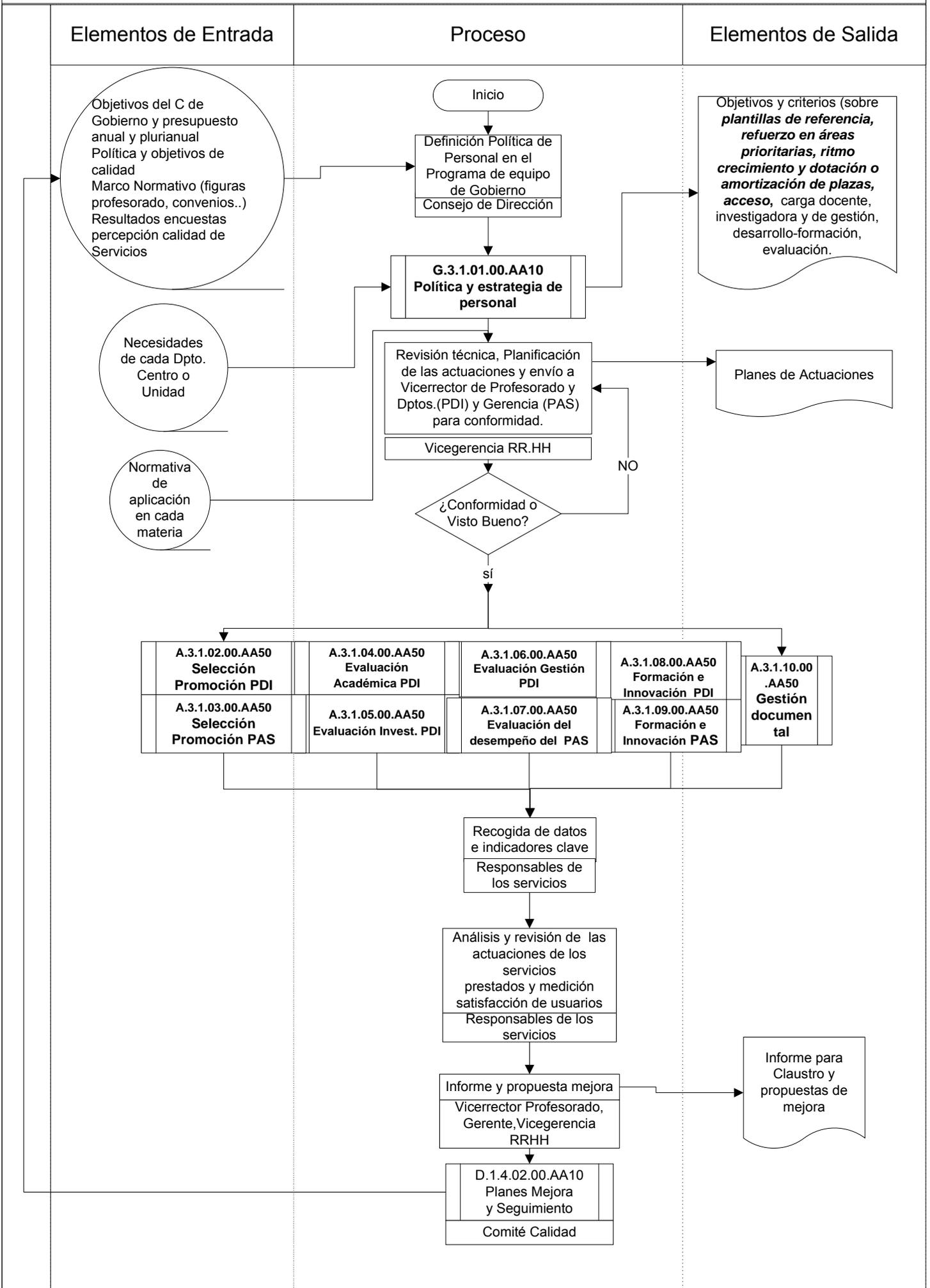
7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicadores Clave de periodicidad anual:

- Porcentaje de sexenios relativos de los profesores que imparten docencia.
- Porcentaje de profesores permanentes sobre no permanentes.

- Indicadores de investigación (Sexenios, Tesis, Participación y dirección de proyectos de investigación, Publicaciones y Estancias en otros centros).
- Indicadores de docencia (Evaluación de los alumnos, Participación en proyectos de innovación docente y Recursos docentes publicados en la web).
- Porcentaje de PAS que ha recibido formación.
- Porcentaje de PDI que ha recibido formación.

G.3.1.00.00.AA10 GARANTÍA Y MEJORA DEL PERSONAL



FICHA RESUMEN DE PROCESO		
---------------------------------	--	--

Código	Versión	Fecha
G.3.1.01.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

POLÍTICA Y ESTRATEGIA DE PERSONAL
--

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Informar a la Comunidad Universitaria de cómo la Universidad establece su política de personal académico y de Administración y Servicios, de cómo la aprueba, difunde y aplica.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la política de personal como para sus revisiones. Las revisiones de la Política de Personal se deberán realizar cada cuatro años. Anualmente se deberá realizar una revisión del grado de cumplimiento.

Dada la normativa actual en la universidad española, la política de personal es responsabilidad de los Órganos de Gobierno de la Universidad. Los Centros tienen sus cauces de participación en los mismos y deben aportar sus propuestas desde la óptica de las titulaciones que se imparten en ellos.

La Política de Personal debe contemplar las características propias de los Centros y Departamentos y dar respuestas o propuestas concretas para cada uno de ellos en el caso de que así fuera necesario.

Los principios orientadores de la política de personal se fundamentan en la calidad y competencias de las personas que la integran, como principal activo de la Organización y, en segundo lugar, la voluntad de servicio y mejora continua.

Anualmente, el Consejo de Dirección establece sus objetivos y líneas estratégicas, entre las que se incluyen la política de personal relativa a criterios generales en relación con los siguientes puntos:

- Estudio y análisis de necesidades de personal para el cumplimiento de sus fines, de acuerdo con la política general de la Universidad.
- Estudio y análisis de las competencias y formación requeridas por el personal en cada Departamento o Unidad con el objetivo final del mejor desempeño de sus funciones.
- Relaciones de puestos de trabajo.
- Seguimiento anual del cumplimiento de la política de personal.
- Revisión anual del conjunto de la política de personal.
- Criterios de captación y selección de personal.
- Criterios de los procesos de evaluación del personal que, en su caso, se diseñen y aprueben.
- Formación y desarrollo asociado a competencias requeridas y necesidad de mejoras detectadas en los procesos de evaluación.
- Criterios de promoción, reconocimientos e incentivos.
- Bases para promover la participación del personal en la toma de decisiones y en las distintas políticas que se pretendan desarrollar en el mismo.
- Criterios para detectar el grado de satisfacción del personal de la Universidad con la política y gestión de la misma.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes y futuros estudiantes	<p>Los estudiantes son grupos de interés en la evaluación del profesorado.</p> <p>La cantidad y calidad de profesorado repercute en su formación.</p> <p>Se recogerá su punto de vista en el proceso de evaluación del profesorado.</p> <p>También sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones</p>	<p>PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación)</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página Web y en la que recoge los principales datos y propuestas de mejora consecuentes.</p>
Profesores y personal de apoyo	<p>Son grupos de interés y partícipes de esta dimensión ya que son decisiones y actuaciones que afectan a su puesto de trabajo y a su formación, promoción y reconocimiento personal. Participarán en los procesos relacionados con los recursos humanos ya que son los principales grupos de interés.</p> <p>Se les informará desde los Servicios Centrales de la Universidad de todos los aspectos relacionados con la gestión y formación de los recursos humanos.</p> <p>La política de personal será conocida por todo el profesorado y el PAS.</p>	<p>PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación)</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página Web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.</p>
PAS	<p>La política de personal será conocida por todo el profesorado y el PAS.</p> <p>En el caso de los funcionarios, sus representantes son los Delegados de Personal y las Juntas de Personal.</p> <p>En el caso de laborales: Comité de Empresa</p>	<p>PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación)</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.</p> <p>La participación y negociación colectiva se especifica en ley 9/1987, de 12 de junio, de Órganos de Representación, Determinación de las Condiciones de Trabajo y Participación del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.</p>
Administraciones públicas	<p>Las administraciones públicas marcan directrices sobre la política, gestión y selección del personal de la universidad.</p> <p>La Universidad informará a la Administración de la tipología y características del personal de la universidad.</p>	<p>En el profesorado participan en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.</p>

Órganos de Gobierno	La definición/revisión de la política de personal y la gestión del PAS depende sobre todo de los Vicerrectorados de PAS y PDI y de la Unidad de Recursos Humanos. El Equipo de Dirección de Centro, la Administración de Centro y los Departamentos realizarán estudios de su plantilla aunque la toma de decisiones es de el Vicerrectorado de PDI y de la Gerencia y Vicegerencia de RRHH en el caso de PAS que informarán sobre la Política de Personal y la Gestión de los Recursos Humanos y de los resultados de la evaluación de la docencia y evaluación del desempeño	Informe anual en Memoria Académica y de Gestión
Sociedad	Se informará a la sociedad sobre la disposición de plazas para acceso a puestos de trabajo.	Los procesos de selección y captación se informan Mediante el proceso de información pública

DESARROLLO

El borrador de la política de personal es elaborado por la Gerencia (para el PAS) y el Vicerrectorado de Profesorado y Departamentos (para el PDI).

El borrador se revisa para el PDI con los acuerdos tomados en la Comisión de Profesorado.

El borrador se revisa para el PAS con representantes de los trabajadores.

Posteriormente este documento debe pasar por la discusión y posterior aprobación del Comité de Calidad y Consejo de Gobierno de la Universidad.

La Política de Personal es un documento estratégico de la Universidad y debe revisarse en profundidad conjuntamente con el Plan Estratégico. Su elaboración y revisión debe contar con el VºBº del Claustro.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Política de Personal debe ser sometida a medición a la igual que toda la política de carácter estratégico de la Universidad. Anualmente debe realizarse una evaluación anual del grado de cumplimiento de la misma.

Cada cuatro años, y en general coincidiendo con la revisión del Plan Estratégico Plurianual, se debe realizar una revisión en profundidad de la Política de Personal.

3.- Fechas de interés:

Octubre-Diciembre: Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora.

4.- Responsables:

- Consejo de Gobierno: Aprueba política de personal.

- Vicerrector de Profesorado, Gerencia y Vicegerencia: análisis de necesidades y propuesta de criterios (sobre plantillas de referencia, refuerzo en áreas prioritarias, ritmo crecimiento y dotación o amortización de plazas, acceso, carga docente, investigadora y de gestión, desarrollo-formación, evaluación, etc).
- Vicegerencia de H. R. Revisión técnica, Planificación de las actuaciones, Revisión-negociación con representantes de los trabajadores y envío a Vicerrector de Profesorado y Departamentos (PDI) y Gerencia (PAS) para conformidad. También efectúa informe anual y propuestas de mejora.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades.
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Programa de Gobierno o Plan estratégico de la Universidad.
- Plan de Calidad.
- Legislación sobre personal funcionario y laboral.
- Normativa por la que se regulan las retribuciones adicionales del personal docente e investigador.
- Manual Docencia-UC3M.
- Acuerdos sindicales.
- Relaciones de puestos de trabajo aprobadas y publicadas.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de IC Consejo de Gobierno y documentos relativos a la aprobación de las políticas de personal	G.3.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Propuesta inicial Política de Personal y acuerdos de enmienda tomados en la Comisión de Profesorado	G.3.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Recursos Humanos
VºBº / Enm. / Sugerencias Repres. trabajadores	G.3.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Recursos Humanos
Acta del Claustro	G.3.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Relaciones de Puestos de trabajo	G.3.1.01.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Responsable de RR.HH

Aplicaciones informáticas en las que se apoya:

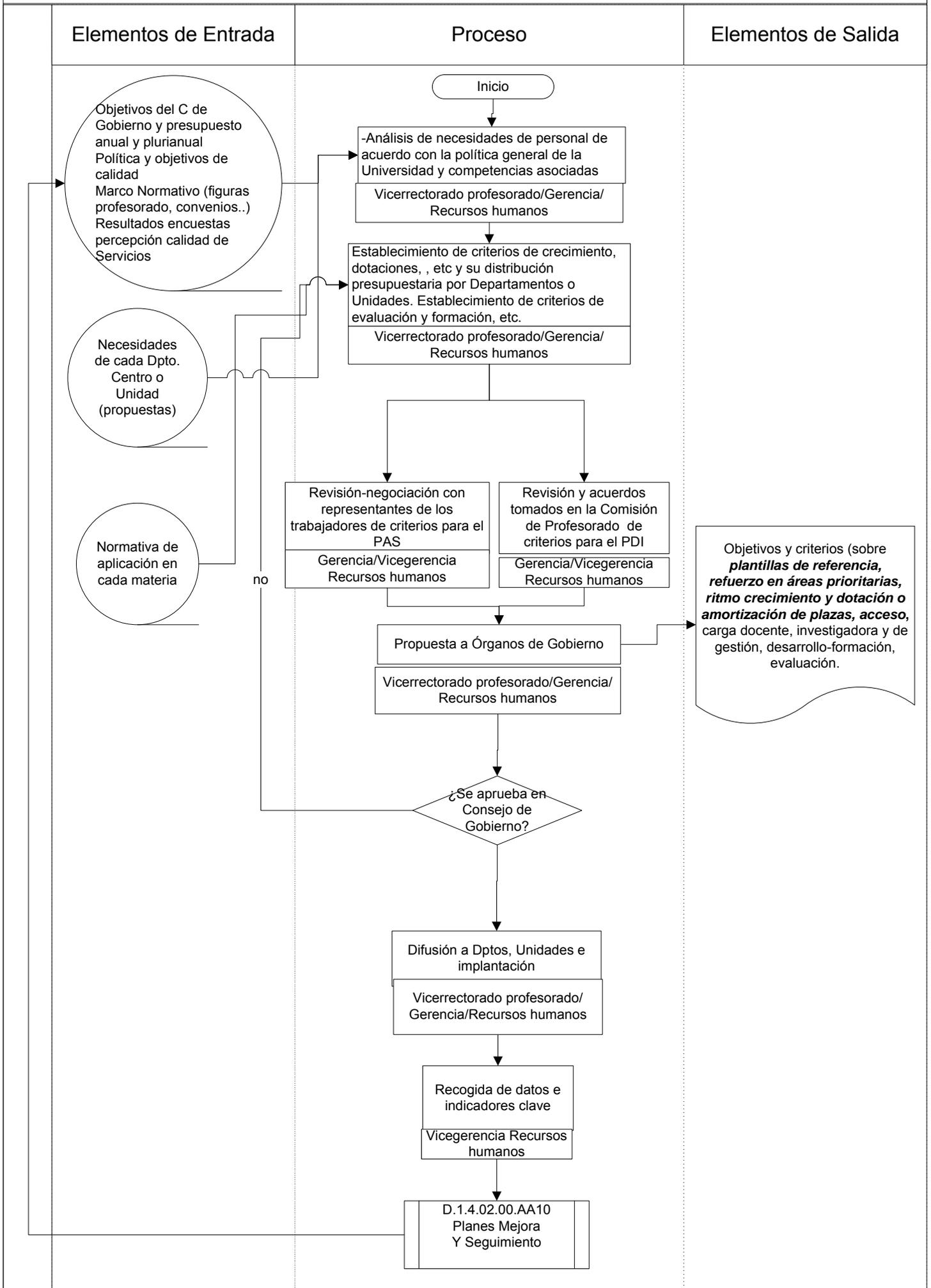
- Aplicación de gestión, Universitas XXI Recursos Humanos.
- Sistema de información para la Dirección: Datawarehouse y Portal.

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicadores Clave-periodicidad anual:

- Porcentaje de RPT cubierta.
- Porcentaje de plazas de RPT por Grupos.
- Indicadores de docencia e investigación para el reparto presupuestario entre los departamentos.

G.3.1.01.00.AA10 POLÍTICA Y ESTRATEGIA DEL PERSONAL



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.3.1.10.00.AA50	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DOCUMENTAL Y BASES DE DATOS (expedientes)

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Este procedimiento servirá para establecer la sistemática en la gestión de la documentación generada por los distintos procesos selectivos, así como en las comprobaciones pertinentes para su grabación en las bases de datos de Gestión Documental de Recursos Humanos.

ALCANCE

Afecta a todos los expedientes documentales referidos a las personas que prestan su servicio en la Universidad y a todas sus estructuras orgánicas,

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Cauces de participación
Estudiantes	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones).
Profesores	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones).
Personal de Administración y Servicios (PAS) Órganos de Representación a efectos de negociación de condiciones de trabajo	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones). La participación y negociación colectiva se regula en la Ley 9/1987, de 12 de junio, de Órganos de Representación, Determinación de las Condiciones de Trabajo y Participación del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.
Órganos de Gobierno	Informe anual en Memoria Académica y de Gestión
Sociedad	Los procesos de selección y captación se informan mediante el proceso de información pública.

DESARROLLO

El procedimiento comienza con la formación del expediente de personal tras el proceso de selección.

La Unidad de Recursos Humanos revisa los documentos que lo conforman y comprueba todos los requisitos documentales exigidos tanto por las bases de la convocatoria como por la legislación general aplicable al tipo de personal seleccionado.

Si el expediente está completo, se graban los datos en las Bases de Datos de Gestión Documental de Recursos Humanos. Si no lo está, se requiere a los interesados para que aporten la documentación exigida.

Una vez recopilada toda la información y realizada la grabación de los datos, se lleva a cabo la elaboración y actualización de informes automatizados referentes a certificados y diligencias, entre otros.

Todo el personal de la Universidad puede solicitar a la Unidad de Recursos Humanos aquellos certificados o documentos que acrediten diversos aspectos relativos a su prestación de servicios en la Universidad. Una vez elaborados dichos documentos, Recursos Humanos procede a su envío al interesado solicitante.

Los documentos así elaborados relativos a la gestión de los recursos humanos de la Universidad son el soporte documental que facilita información a uno o varios de los siguientes subprocesos:

- A.3.1.10.01.AA50 Nómina ordinaria
- A.3.1.10.02.AA50 Quinquenios
- A.3.1.10.03.AA50 Otros complementos retributivos
- A.3.1.10.04.AA50 Acción Social
- A.3.1.10.05.AA50 Trienios

Finaliza el procedimiento con la entrega de la documentación al Archivo General de la Universidad, responsable de la recepción, tratamiento, custodia y difusión de todo el patrimonio documental de la Universidad, que abarca todos los documentos de la Universidad, recibidos o reunidos por las personas que trabajan en la universidad en el desarrollo de sus funciones de gobierno, administrativas, docentes e investigadoras sea cuál fuere el soporte en que se generen.

3.- Fechas de interés

- A lo largo de todo el año se elaboran documentos y se forman expedientes
- Durante el mes de marzo, la Unidad de Recursos Humanos envía la documentación generada al Archivo General de la Universidad.

4.- Responsables:

- Gerencia y Vicegerencia de Recursos Humanos
 - Firma de los nombramientos del personal, por delegación del Rector.
- Recursos Humanos y Organización
 - Formación y ordenación del expediente de personal tras el proceso de selección
 - Requerimiento de documentación al personal.
 - Elaboración de certificados, informes, diligencias...
- Responsable del Archivo General.
 - Recepción y Archivo de los documentos generados.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente.
- Ley Orgánica de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas, 53/84 de 26 de Diciembre.
- Legislación general de funcionarios y personal laboral al servicio de la Administración Pública
 - Ley 30/1984, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.
 - Real Decreto 364/95, Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado.
 - Real Decreto 365/95, de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.

- Convenio Colectivo de Personal Laboral de Administración y Servicios de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Estatutos de la Universidad aprobados por Decreto 1/2003.
- Reglamento del archivo general, aprobado por acuerdo de la Comisión de Gobierno núm.12/96, de 22 de mayo de 1996.
- Instrucción relativa a la creación de la comisión de valoración y expurgo de la documentación producida por la Universidad Carlos III de Madrid, aprobada por la Comisión de Gobierno Provisional núm. 05/96, de 6 de marzo de 1996, como órgano asesor de la Secretaría General.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Expedientes Personales de RR. HH: Nombramientos, diligencias de Trienios, quinquenios y otros complementos, Evaluación, Formación, ayudas concedidas, traslado o jubilación, etc.	A.3.1.10.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Modelos de certificados de expedientes personales.	A.3.1.10.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Modelos de solicitudes relacionadas con la gestión de personal.	A.3.1.10.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Modelos de diligencias para expedientes personales.	A.3.1.10.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización

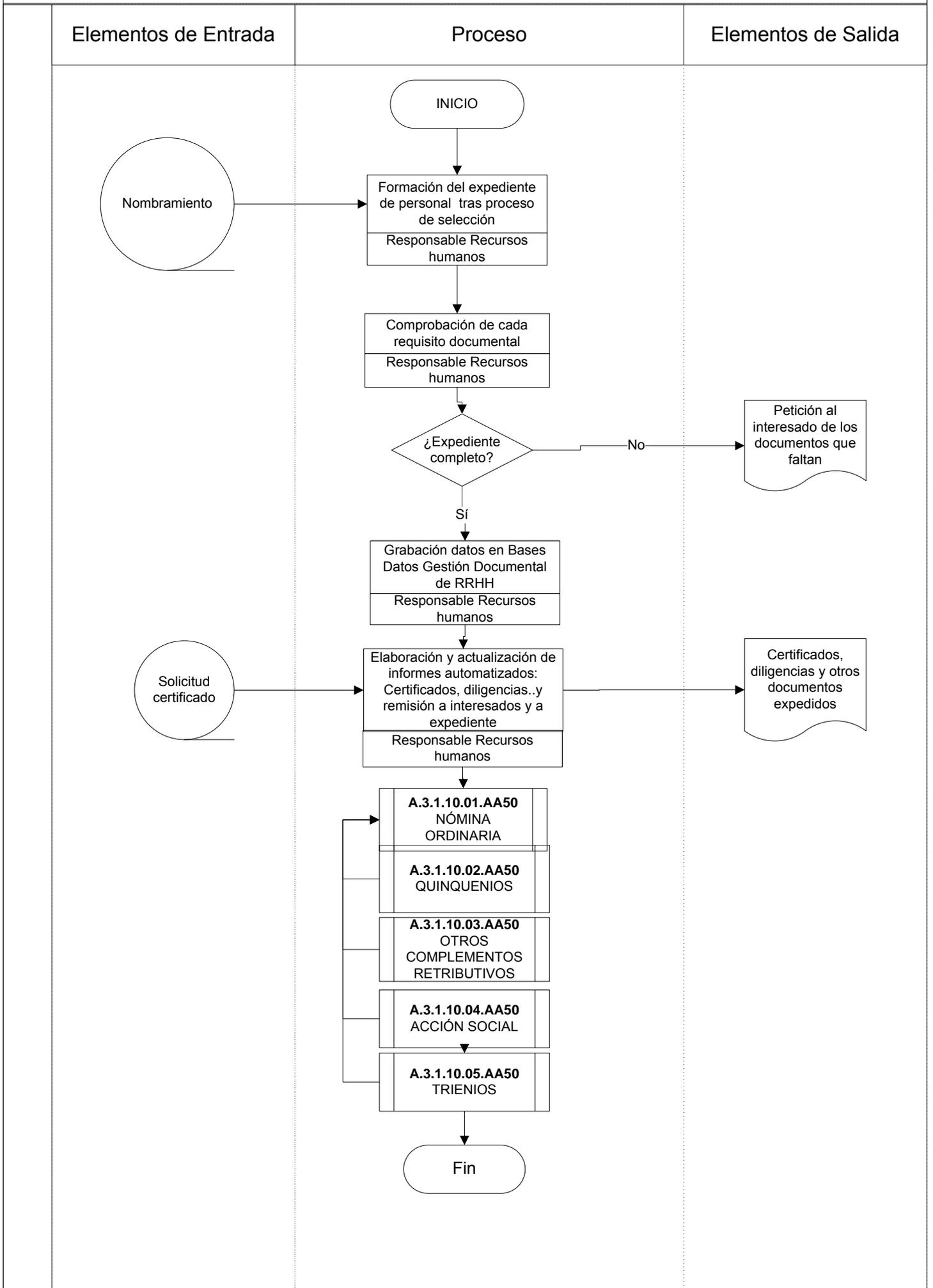
7.- Indicadores, datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicadores clave:

- Número de expedientes de personal en activo.
- Número de nombramientos de PAS laboral.
- Número de nombramientos de PAS funcionario.
- Número de nombramientos de PDI laboral.
- Número de nombramientos de PDI funcionario.
- Número de certificaciones emitidas, por tipos de personal y categoría.
- Número de quinquenios gestionados, por tipos de personal y categoría.
- Número de trienios gestionados, por tipos de personal y categoría.
- Número de otros complementos retributivos gestionados, por tipo de personal y categoría.
- Número de ayudas solicitadas clasificadas por tipo de ayuda.
- Número de profesores que solicitan ayuda y el porcentaje que representan sobre el total de profesores.
- Número de personal de administración y servicios que solicita ayuda y el porcentaje que representa sobre el total del Personal de Administración y Servicios.

Periodicidad: anual.

A.3.1.10.00.AA50 GESTIÓN DOCUMENTAL Y BASES DE DATOS (EXPEDIENTES)



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.3.1.02.00.AA50	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

SELECCIÓN Y PROMOCIÓN PDI (proceso general)

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El proceso tiene como finalidad responder a las necesidades planteadas por los Departamentos para atender a las obligaciones docentes del correspondiente cuatrimestre o curso académico.

ALCANCE

En este proceso están involucrados todos los Departamentos y el Servicio de Recursos Humanos y Organización.

El proceso de selección y promoción del Personal Docente e Investigador (PDI) será de aplicación a los procedimientos de promoción y provisión de plazas de personal docente funcionario y contratado que componen las plantillas de los Departamentos Universitarios.

GRUPOS DE INTERÉS

Las convocatorias, tanto de PDI funcionario como de PDI contratado, son públicas. Dicha publicidad se manifiesta a través del BOE y BOCM, en el caso de la selección de personal funcionario de carrera, y en la prensa, en el caso del personal contratado. Además, en ambas formas de selección, se publican en los tabloneros de la Universidad y en la página Web.

Grupos de Interés	Cauces de participación
Profesores y personal de apoyo	Participan representados, formando parte en su totalidad de los órganos colegiados (Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno).
Órganos de Gobierno	Participan activamente en el proceso en el ámbito de actuaciones y decisión.
Sociedad	Los procesos de selección y captación de PDI se informan mediante el proceso de información pública.

DESARROLLO

Los Departamentos de la Universidad analizan con carácter anual la situación de plantilla de PDI con que cuentan para el siguiente curso, la actividad docente que han de impartir y el presupuesto disponible en capítulo 1.

A partir de esta información, el Departamento organiza su Plan Docente y solicita a la Dirección de Recursos Humanos y Organización las plazas (para nuevas incorporaciones o promoción del PDI ya vinculado a la Universidad) que desea convocar correspondientes a los cuerpos docentes universitarios (Catedráticos, Titulares) y personal contratado (ayudantes, ayudantes doctores, contratados doctores, visitantes, asociados y eméritos), así como los becarios o personal investigador en formación.

El Vicerrectorado de Profesorado y Departamentos y el Servicio de Recursos Humanos analizan las solicitudes de los Departamentos, verificando la necesidad de ellas, así como la disponibilidad presupuestaria y finalmente, aprueba la convocatoria de las plazas para la selección de PDI.

De aquí derivan los subprocesos:

- A.3.1.02.01 Selección PDI funcionario
- A.3.1.02.02 Selección PDI contratado
- A.3.1.02.03 Selección PDI en formación-becarios

3.- Fechas de interés:

Mayo-Septiembre (convocatoria primer cuatrimestre).
 Noviembre-Febrero (convocatoria segundo cuatrimestre).

4.- Responsables:

- Vicerrectorado de profesorado y Departamentos y Vicegerente de Recursos Humanos:
 - Diagnosticar las necesidades de profesorado los Departamentos.
 - Elaboración del presupuesto de Capítulo 1 de los Departamentos.
 - Envío de la asignación presupuestaria de Capítulo 1 a cada Departamento.
 - Convocatoria de las plazas de PDI contratado.
 - Sometimiento a los órganos de Gobierno de las plazas de PDI funcionario.
- Departamentos Universitarios:
 - Envío de propuestas de convocatoria de plazas de profesorado funcionario y contratado al servicio de Recursos Humanos.
 - Organización de su Plan Docente.
 - Propuesta de criterios de valoración de las plazas.
- Servicio de Recursos Humanos:
 - Verificación de la existencia de la necesidad de las plazas y de la disponibilidad presupuestaria de capítulo 1 de los Departamentos.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente.
- Decreto 153/2002 de 12 de Septiembre, sobre el régimen del personal docente e investigador contratado por las Universidades públicas de Madrid y su régimen retributivo.
- Ley Orgánica de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, 53/84 de 26 de Diciembre.
- Primer Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador con vinculación laboral de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid (BOCM 12 de julio de 2003).
- Estatutos Universidad Carlos III de Madrid aprobados por Decreto 1/2003.

6.- Documentos o/ formularios, así como bases de datos:

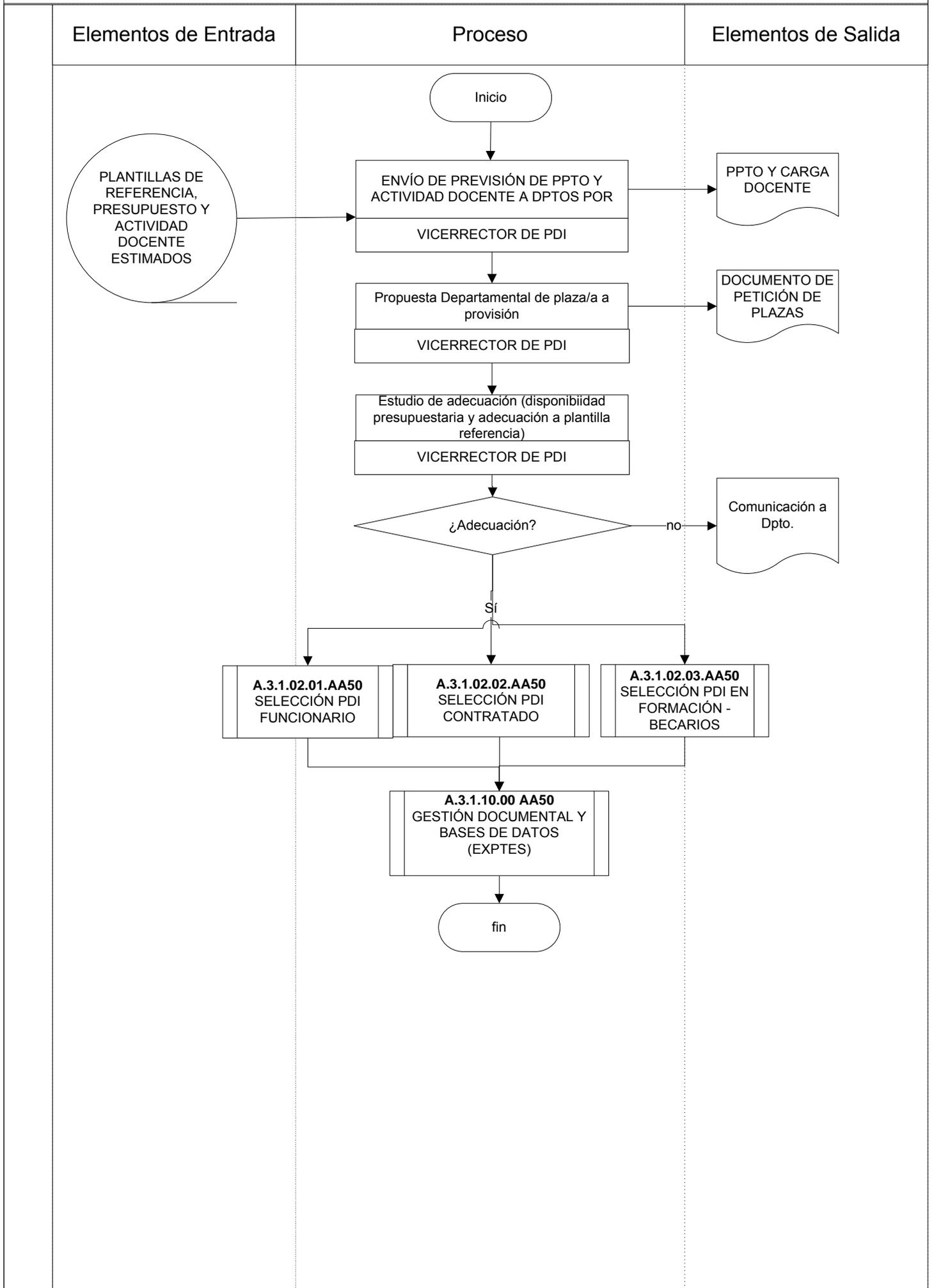
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Presupuesto de capítulo 1 por Departamentos	A.3.1.02.00 AA50	Papel informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Convocatorias de plazas de Cuerpos Docentes, Profesor Asociado, Ayudante, Ayudante Doctor, y becarios	A.3.1.02.00 AA50	Papel informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización

Nombramiento y actas de los tribunales de selección del PDI	A.3.1.02.00.AA50	Papel informático/ 6 años	o	Recursos Humanos y Organización
Resolución del Rector que finaliza cada proceso selectivo	A.3.1.02.00.AA50	Papel informático/ 6 años	o	Recursos Humanos y Organización
Informe anual del Rector en el Claustro que recoge información del Personal	A.3.1.02.00.AA50	Papel informático/ 6 años	o	Secretaría General
Base de Datos Universitas XXI- Recursos Humanos	A.3.1.02.00.AA50	Papel informático/ 6 años	o	Recursos Humanos y Organización

7.- Indicadores propuestos (periodicidad anual):

- Nº plazas solicitadas por categorías/por curso académico.
- Nº plazas solicitadas por Departamentos.
- Nº plazas solicitadas respecto de plazas convocadas finalmente.
- Porcentaje de profesorado permanente sobre el total del Departamento.
- Porcentaje de profesorado no permanente sobre el total del Departamento.
- Nº de profesores Doctores de cada Departamento.
- Nº Ayudantes y becarios respecto al total del Departamento.
- Nº de profesores en situación de reserva de plaza.
- Porcentaje de coste del profesorado permanente de cada Departamento.
- Coste de la plantilla por curso académico de cada Departamento.
- Coste del profesorado permanente de cada Departamento.
- Coste del profesorado no permanente de cada Departamento.
- Capacidad docente del Departamento.

A.3.1.02.00.AA50 PROCESO SELECCIÓN Y PROMOCIÓN PDI



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.3.1.03.00.AA50	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

SELECCIÓN Y PROMOCIÓN PAS (proceso general)

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Este proceso tiene por objeto establecer cómo la Universidad selecciona al PAS con los conocimientos y capacidades idóneos para desarrollar su tarea, para lo que ha de configurarse un sistema que establezca las pautas necesarias para la recogida, análisis y valoración de la información sobre las necesidades de Personal de Administración y Servicios de nuevo ingreso en la Universidad Carlos III de Madrid, de acuerdo con su Política de Personal.

ALCANCE

Este proceso de captación y selección será de aplicación a los procedimientos para la provisión de plazas vacantes de las Relaciones de Puestos de Trabajo de Personal de Administración y Servicios funcionario y laboral de la Universidad a través de la correspondiente convocatoria.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Cauces de participación
Profesores	PARTICIPAN r epresentados, o f ormando par te en su t otalidad, d e l os d iferentes ó r ganos c olegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los a nteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones).
Personal de Administración y Servicios (PAS) Órganos de Representación a efectos de negociación de condiciones de trabajo	PARTICIPAN r epresentados, o f ormando par te en su t otalidad, d e l os d iferentes ó r ganos c olegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los a nteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones). La participación y negociación colectiva se regula en la L ey 9/1987, d e 12 d e j unio, d e Ó rganos de Representación, D eterminación de las Condiciones de T rabajo y P articipación del P ersonal a l Servicio de las Administraciones Públicas.
Órganos de Gobierno	Informe anual en Memoria Académica y de Gestión
Sociedad	Los procesos de selección y captación se informan mediante el proceso de información pública.

DESARROLLO

La Universidad seleccionará a su personal, ya sea funcionario, ya laboral, mediante convocatoria pública y a través de los sistemas que establezca la legislación vigente y en los que se garantizarán, en todo caso, los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

La Gerencia identifica las necesidades de nuevos puestos de trabajo del PAS a través de múltiples vías: el proceso de Selección de Personal de Administración y Servicios se inicia con la detección de necesidades de personal a partir del estudio y análisis de los distintos servicios de la Universidad; asimismo, se parte también de las demandas que realizan las diferentes unidades administrativas cuando una de las plazas

que le están asignadas está vacante. Asimismo, diversos estudios e informes de empresas consultoras también sirven para la identificación de necesidades y mejoras.

A partir de esta información la Vicegerencia de Recursos Humanos elabora una propuesta para la incorporación de personal. La propuesta de personal a incorporar recoge el conjunto de plazas que de acuerdo con la Política de Personal y los presupuestos de la Universidad deberán ser cubiertas. La propuesta deberá estar documentada con los perfiles de cada una de las plazas recogidas en la misma, competencias requeridas y un análisis debidamente justificado de las necesidades que deberá cubrir. Las propuestas son aprobadas por el Consejo de Gobierno. Con la aprobación de las propuestas de nuevas plazas, la Gerencia y el Servicio de Recursos Humanos preparan las convocatorias de Selección.

Esta propuesta se traslada a las organizaciones sindicales para su conocimiento y negociación de las bases de la convocatoria. Del resultado de esta negociación surgen las bases definitivas de la convocatoria de que se trate, que son firmadas por la Gerencia y publicadas en los correspondientes boletines oficiales.

A partir de este momento, el proceso se subdivide en varios subprocesos, teniendo en cuenta si el personal que se va a seleccionar es funcionario o laboral y, en cada uno de los casos, si se trata de personal fijo o temporal. Los subprocesos relacionados son los siguientes:

- A.3.1.03.01.AA50. Selección de PAS funcionario
- A.3.1.03.02.AA50. Selección de PAS laboral
- A.3.1.03.03.AA50. Promoción de PAS funcionario
- A.3.1.03.04.AA50. Promoción de PAS laboral

En cada uno de los procesos relacionados anteriormente, el proceso se inicia siguiendo las pautas fijadas en la convocatoria: nombramiento de un tribunal de selección, publicación de la convocatoria, recepción de solicitudes, realización de las pruebas selectivas por parte del tribunal, valoración por Recursos Humanos de la fase de concurso, en su caso, y propuesta del tribunal sobre los candidatos a superar el proceso selectivo correspondiente. Finalmente, el Rector resuelve las convocatorias con el acto final de nombramientos para la cobertura de los diferentes puestos de trabajo.

SEGUIMIENTO

Anualmente se llevará a cabo, por la Vicegerencia de Recursos Humanos, un informe sobre las convocatorias de plazas de nuevo ingreso llevadas a cabo así como de la evolución y situación de los procesos. Todo ello se recoge en el informe anual del Rector en el Claustro para rendir cuentas ante los agentes interesados.

3.- Fechas de interés:

En el último trimestre del año, detección de las necesidades de personal, para su cuantificación presupuestaria e inclusión en los presupuestos del ejercicio económico siguiente.

A lo largo del ejercicio, ejecución de las correspondientes convocatorias de procesos selectivos.

4.- Responsables:

- Consejo de Gobierno
 - Aprobar las propuestas de nuevas incorporaciones de PAS o el calendario de ejecución de la Relación de Puestos de Trabajo.
- Gerente y Vicegerente de Recursos Humanos
 - Aprobar las convocatorias de selección (por delegación del Rector).
 - Diagnosticar e identificar necesidades de nueva captación de PAS.
 - Comunicación del nombramiento a los miembros de los tribunales de selección.
 - Presentar propuesta de nuevas incorporaciones al Consejo de Gobierno.
 - Definición de planes para incorporar nuevo personal.
- Unidad de Recursos Humanos
 - Elaboración de las propuestas que se presentan al Consejo de Gobierno.
 - Publicación de las convocatorias de selección de nuevo personal.

- Recepción y grabación de solicitudes de participación en procesos selectivos.
- Apoyo a los tribunales en la realización de pruebas y valoración de solicitudes.
- Valoración de los méritos aportados por los participantes en la fase de concurso, en su caso.
- Tribunales de selección
 - Realización de los procesos selectivos: elaboración y corrección de pruebas, elaboración de las listas de aprobados, propuesta de nombramientos de los candidatos seleccionados.
- Rector
 - Nombramiento de los miembros de los tribunales de selección.
 - Nombramiento de los candidatos seleccionados y propuestos por los tribunales de selección.
 - Nombramiento en el puesto de trabajo como funcionario de carrera o personal laboral
- Agentes Sociales
 - Conocimiento y aprobación de las bases de las convocatorias de procesos selectivos
 - Designación de miembros de tribunales.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente.
- Ley Orgánica de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas, 53/84 de 26 de Diciembre.
- Legislación general de funcionarios y personal laboral al servicio de la Administración Pública:
 - Estatuto Básico del Empleado Público, Ley 7/2007 de 12 de abril.
 - Ley 30/1984, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.
 - Real Decreto 364/95, Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado.
 - Real Decreto 365/95, de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Convenio Colectivo del Personal Laboral de Administración y Servicios de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Estatutos de la Universidad aprobados por Decreto 1/2003.
- Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 30/1992, de 26 de noviembre modificada por Ley 4/1999 de 13 de enero.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Propuestas de convocatoria de plazas de personal de las Unidades	A.3.1.03.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Objetivos y política de personal	A.3.1.03.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Presupuesto del Capítulo 1 por Unidades	A.3.1.03.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Actas de Consejo de Gobierno relacionadas con la aprobación de nuevas plazas de PAS	A.3.1.03.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General

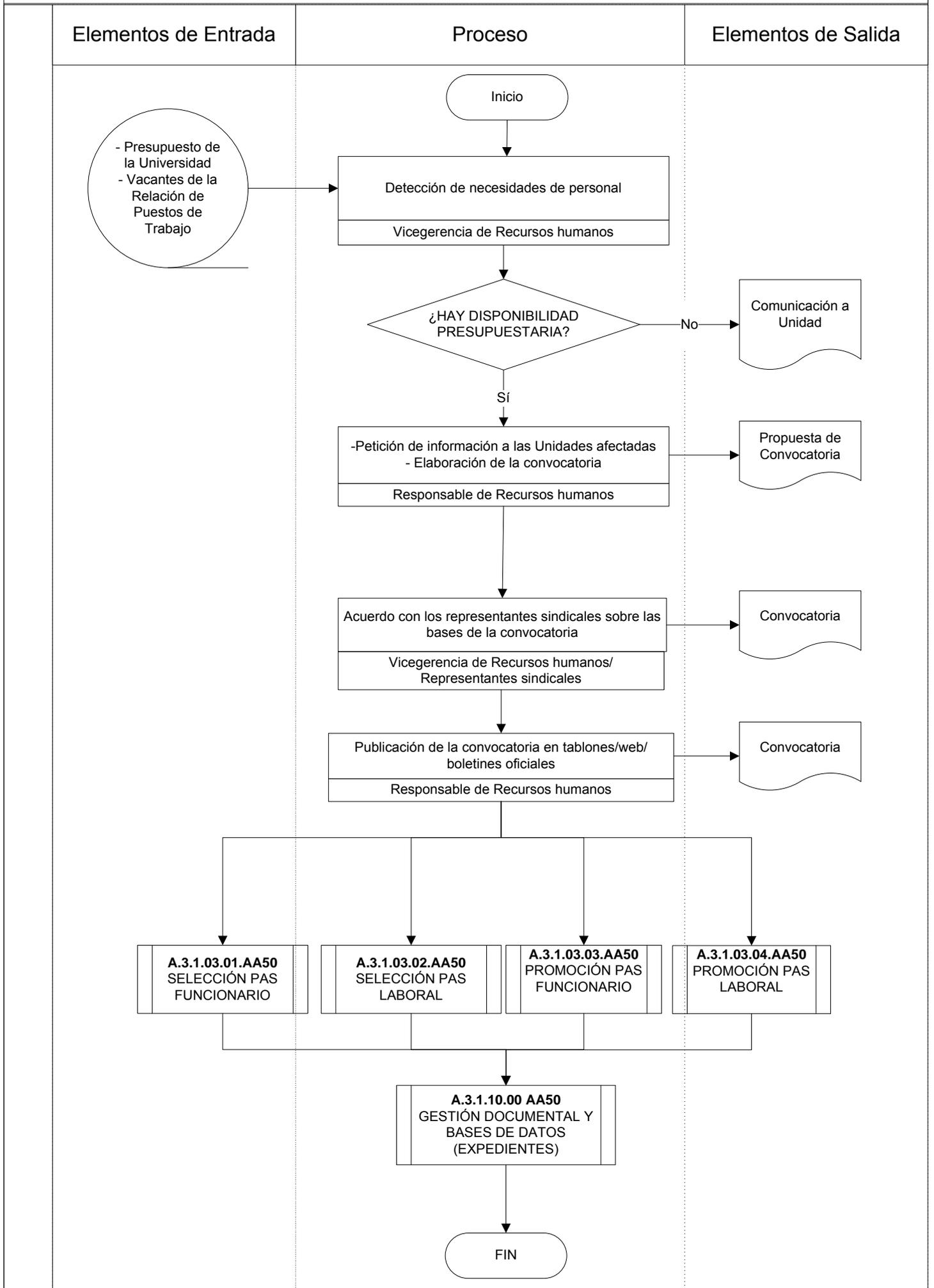
Convocatoria oficial de plazas	A.3.1.03.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Actas de los tribunales que resuelven los procesos selectivos	A.3.1.03.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Resolución del Rector que finaliza cada proceso selectivo	A.3.1.03.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Informe anual del Rector en el Claustro que recoge información del Personal	A.3.1.03.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Base de Datos Universitat XXI- Recursos Humanos	A.3.1.03.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento

- Porcentaje de incremento anual de plantillas (Presupuesto de la Universidad).
- Evolución anual de las nuevas plazas convocadas (promoción interna y libre).
- Evolución anual del número de plazas cubiertas.
- Evolución anual del PAS funcionario.
- Evolución anual del PAS laboral.
- Ratio número de PAS/ número de PDI.
- Ratio número de PAS/Estudiantes.
- Ratio número de solicitudes recibidas por proceso.
- Ratio del número de reclamaciones y recursos sobre el número de convocatorias.
- Ratio del número de reclamaciones y recursos sobre el número de aspirantes.
- Ratio de las convocatorias en que se han cumplido los plazos sobre el total de convocatorias.
- Nº de procesos activos en un año.
- Comparación de los datos de la Universidad en materia de selección de personal con los del resto de Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.

Periodicidad: anual.

A.3.1.03.00.AA50 PROCESO SELECCIÓN Y PROMOCIÓN PAS



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.3.1.04.00.AA50	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA DEL PDI: PROGRAMA DOCENTIA

2.- Descripción o definición del proceso:

El proceso que a continuación se resume, figura desarrollado en el Manual Docentia-UC3M, que en fecha 8 de febrero de 2008 ha sido verificado con la Aneca – Acap, recibiendo una valoración global positiva respecto al diseño de evaluación.

OBJETO

Facilitar sistemas que ayuden en la reflexión sobre el desarrollo de la propia tarea, incluyendo la valoración de estudiantes, egresados, responsables académicos y del profesorado y que tenga efectos para el propio docente.

Mostrar una cultura de calidad a la sociedad que enfatice la competencia docente del profesorado con el objetivo de la mejora de la formación de los estudiantes y garantice a la sociedad una gestión dirigida hacia la mejora.

Crear un sistema de incentivos para el profesorado que configure una carrera docente e investigadora interna basada en el mérito y la capacidad.

Validar en el marco de colaboración con ANECA y ACAP el modelo diseñado para la acreditación definitiva de las titulaciones que se imparten en sus centros.

Avanzar en el desarrollo de un sistema interno de garantía de la calidad más amplio de la institución, con elementos dirigidos a orientar la toma de decisiones a distintos niveles.

ALCANCE

El proceso se dirige al profesorado que reúna las condiciones especificadas en cada convocatoria.

GRUPOS DE INTERÉS Y SU PARTICIPACIÓN

Las convocatorias son públicas. Dicha publicidad se manifiesta a través del BOE y BOCM, y, se publica además, en los tablones de la Universidad y en la página Web.

Grupo de Interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes y futuros estudiantes	Los estudiantes son grupos de interés en la evaluación del profesorado. La cantidad y calidad de profesorado repercute en su formación. Se recogerá su punto de vista en el proceso de evaluación del profesorado. También sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales datos y propuestas de mejora

Profesores y personal de apoyo	Principales interesados: candidatos, y. los profesores solicitantes El PAS participará en los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos	consecuentes. PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en C. Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Administraciones públicas	Las Administraciones Públicas marcan directrices sobre la política, gestión y selección del personal de la universidad. La Universidad informará a la Administración de la tipología y características de Personal de la universidad.	En el profesorado participan en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.
Organos de Gobierno	La definición/revisión de la política de personal. La toma de decisiones es de el Vicerrectorado de PDI que informará sobre la Política de Personal y la Gestión de los Recursos Humanos y de los resultados de la evaluación de la docencia	Informe anual en Memoria Académica y de Gestión
Sociedad	Se informará a la sociedad sobre la calidad de los RR.HH.	Mediante el proceso de información pública

DESARROLLO:

Resumen de las especificaciones para llevar a cabo las actividades del proceso (Existe un Manual: Docencia-UC3M que trata el tema exhaustivamente):

El Vicerrector/a de Profesorado y Departamentos aprobará y publicará en el último trimestre del año la convocatoria. Por la Unidad de Recursos Humanos, se difundirá a través de la web de información institucional destinada al PDI.

Preparación de evidencias: La Unidad de Recursos Humanos, detectará a los posibles candidatos y trasladará una copia o relación de los mismos a la Unidad de soporte a la evaluación, a efectos de confeccionar conjuntamente informes individuales con las evidencias existentes en las bases de datos de la UC3M y otros registros de información documental. Las Unidades implicadas prepararán la información y evidencias disponibles:

Evidencias fundamentales para la evaluación

A) Desarrollo de la enseñanza-aprendizaje:

- Informes de responsables académicos sobre:
 - _ Actividad sin incumplimiento manifiesto.
 - _ Fichas asignaturas actualizadas.
 - _ Asistencia a clase realizada.
- Recursos docentes disponibles en la herramienta de soporte a la docencia institucional u otra debidamente justificada.
- Plazo medio de entrega de actas de evaluación del alumno.

B) Resultados y Actividades de Innovación para la Convergencia Europea

- Informes de satisfacción del alumno (para el profesorado respecto al que no existan resultados de encuestas de satisfacción de los alumnos (del periodo evaluado) se han de solicitar por la Administración de Campus, informes al coordinador de las asignaturas.

- Proyectos de innovación que haya coordinado o en los que haya participado en candidato

Nota: El detalle de cómo se agrupan y miden las puntuaciones de las indicadas evidencias, figura en normativa específica de concesión de complementos aprobada en Consejo de Gobierno.

Otras Evidencias para la evaluación global (utilizables progresivamente desde 2008):

- Créditos impartidos.
- Nº materias y cursos diferentes.
- Tamaño grupos.
- Participación en actividades de coordinación de titulación y asignaturas.
- Programas y fichas de planificación de asignaturas.
- Resultados académicos de éxito y eficiencia.
- Datos sobre formación, innovación y mejora de la docencia (todos los disponibles).

Remisión al profesor: Posteriormente, la Unidad de Recursos Humanos, remitirá a los posibles candidatos los modelos de solicitud y de la información recogida (documentación de evidencias existentes), juntamente con la información del proceso.

Las evidencias que no estén en bases de datos institucionales, tendrán que ser aportadas por los interesados.

Solicitudes: Las solicitudes deberán enviarse a la Unidad de Recursos Humanos en los plazos establecidos en la convocatoria.

Autoinforme: Con referencia a las evidencias institucionales, más las aportadas personalmente, cada profesor cumplimentará un autoinforme según protocolo que figura en El Manual Docencia (documentos asociados al proceso) y que estará también disponible en la web institucional.

Evidencias a completar: Cada profesor ha de completar evidencias sobre actividades de formación, materiales docentes singulares, proyectos de innovación y actividades de mejora relacionadas con la convergencia europea, en aquellas no realizadas en la UC3M adjuntará certificación del organismo, así como cualquier otra que considere necesaria.

Presentación de la documentación: Dentro del plazo señalado en la convocatoria, ha de presentarse:

- Autoinforme, según modelo normalizado que se enviará en formato electrónico (updi@uc3m.es) y en papel a la Unidad de R. H. que incluirá una declaración responsable de la veracidad de los datos alegados y toda la documentación aportada (que condicionará la validez de los datos).
- Las evidencias asociadas no proporcionadas institucionalmente (No cabe aportar información que ya esté en poder de la UC3M excepto en caso de discrepancia).

Expediente individualizado: Se abrirá un expediente a cada interesado para recoger toda la información que genere el proceso.

Revisión de la documentación: En caso de que los interesados no hayan presentado la documentación o no lo hayan hecho de manera completa, se les solicitará completar o cumplimentar todos los aspectos requeridos en el plazo de diez días. De no aportar la documentación requerida se entenderá que desisten de su solicitud.

Informes de responsables académicos: La relación de solicitantes junto a las evidencias correspondientes, se enviarán a los Decanos, Director/a de E.P.S y Directores de Departamento, preferentemente por medios telemáticos (intranet de Centros y Departamentos) a efectos de que emitan informe (documento 4.3 del volumen II del Manual Docencia) y lo trasladen a Recursos Humanos a efectos de su incorporación al expediente.

En la Primera Fase de evaluación (Piloto) solo se solicitarán estos informes cuando exista contradicción entre la información de bases de datos institucionales y la aportada por los interesados.

Propuesta de valoración: La Comisión de Valoración emitirá propuesta de valoración de la actividad docente en aplicación de los criterios que se detallan en el apartado 2.1 de este manual y la traslada al Vicerrector/a de Profesorado y Departamentos.

La propuesta será individualizada, según modelo (apartado 4, del volumen II sobre documentos asociados al proceso) y ha de incorporar el expediente individual de cada profesor (pudiendo solicitar la Comisión documentación complementaria o aclaraciones que considere oportunas al profesor), informe con la puntuación cuantitativa alcanzada, y con una valoración cualitativa de las áreas en que destaca y aquellas que puede mejorar, según el modelo de valoración. Además especificará, a efectos de complementos retributivos propios si los hubiera, un juicio que podrá ser de tres tipos o dejarse pendiente de decisión, por las especiales dificultades en emitir juicio que deberán especificarse:

- La actividad docente sí tiene el nivel requerido (favorable).
- La actividad docente tiene un nivel excelente (muy favorable).
- La actividad docente no tiene el nivel exigido (desfavorable).
- La Comisión deja en suspenso la decisión a consecuencia de (especificar).

En este último caso se notificará al interesado para que en dos días pueda presentar alegaciones convenientes ante el presidente de la Comisión de Valoración (las alegaciones se incluirán en expediente).

La Comisión de Valoración revisará las propuestas y alegaciones, elaborando una valoración definitiva que se enviará:

- A las personas interesadas.
- A Comisiones externas de evaluación de complementos (cuando este procedimiento, experimental actualmente, sea el único de valoración de la actividad docente del PDI).
- Al C. de Dirección para la concesión de los Complementos retributivos que procedan, incluyendo un resumen global de evaluación y propuestas de mejora que puedan afectar a la gestión de la selección y formación del PDI.

La Comisión de Valoración, finalizado el proceso, remitirá los expedientes individuales a Recursos Humanos, conteniendo: solicitud de evaluación, autoinforme, evidencias en las que se ha basado la valoración, informes individualizados de los responsables académicos, propuestas de la propia Comisión de Valoración, así como alegaciones y documentación complementaria aportada por el interesado, en su caso.

El C. de Dirección remitirá al C. de Gobierno **el resumen global de evaluación y propuestas de mejora** que puedan afectar a la política de profesorado y las líneas estratégicas que dirigen la planificación periódica de la actividad de la Universidad Carlos III de Madrid.

Procedimiento de seguimiento de acciones derivadas de la evaluación

El Consejo de Dirección y Vicerrector/a de Profesorado y Departamentos como órganos que dirigen la política de selección, desarrollo y promoción del PDI, harán un seguimiento de las propuestas de mejora en lo que pueda afectar a la gestión de la selección, promoción y formación del PDI y asesorará e informará del Plan anual de formación del PDI y su ejecución.

Difusión de resultados

El resultado del proceso tendrá distintos niveles: información particular para el profesor/a participante, e información general y agregada del proceso a la comunidad universitaria.

El informe que se proporcione al docente contará con la puntuación alcanzada, y con una valoración cualitativa de las áreas en que destaca y aquellas que puede mejorar, según el modelo de valoración.

Además la Comisión de Valoración comunicará la valoración definitiva:

- A Comisiones externas de evaluación de complementos (cuando este procedimiento, experimental en la actualidad, sea el único de valoración de la actividad docente del PDI) y con las especificaciones que se detallan.
- Al C. de Dirección para la concesión de los Complementos retributivos que procedan, incluyendo un resumen global de evaluación y propuestas de mejora que puedan afectar a la gestión de la selección y formación del PDI.

El Vicerrector/a de Calidad y el Comité de Calidad como órganos comisionados del C. de Dirección para la revisión y mejora continua del sistema de garantía de calidad de la UC3M, en cargarán la difusión de un informe general del proceso y resultados agregados, en la web institucional.

3.- Fechas de interés:

Por determinar.

4.- Responsables:

Vicerrector de Profesorado y Departamentos:

- Aprobar la convocatoria.

Vicerrectorado de Calidad/Comité de Calidad:

- Difusión del informe general del proceso y de los resultados agregados.

Recursos Humanos y Organización:

- Difusión de la convocatoria.
- Detección de posibles candidatos.
- Comunicación de los candidatos a la Unidad soporte a la evaluación.
- Remisión a los candidatos de la solicitud y de las evidencias de evaluación existentes.

Decanos, Director de la E.P.S. y Directores de Departamento:

- Recepción y evaluación de la documentación.

Profesores:

- Envío a Recursos Humanos de la solicitud de evaluación, del Autoinforme y de las nuevas evidencias asociadas no proporcionadas institucionalmente.

Comité de Evaluación:

- Emisión de las propuestas individuales de valoración de la actividad docente.
- Traslado de las propuestas individuales de valoración al Vicerrector de Profesorado y Departamentos.
- Revisión de alegaciones.
- Envío de las valoraciones definitivas:
 - A los interesados.
 - A las Comisiones externas de evaluación.
 - Al Consejo de Dirección.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente.
- Decreto 153/2002 de 12 de Septiembre, sobre el régimen del personal docente e investigador contratado por las Universidades públicas de Madrid y su régimen retributivo
- Ley Orgánica de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, 53/84 de 26 de Diciembre.
- Primer Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador con vinculación laboral de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Estatutos UC3m aprobados por Decreto 1/2003.
- Manual Docencia-UC3M y documentos Anexos.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Manual Docencia-UC3M	A.3.1.04.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Convocatoria de Evaluación de la actividad académica del PDI y documentación generada	A.3.1.04.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización

Resumen global de evaluación de la actividad académica del PDI y propuestas de mejora, remitidas a Consejo de Gobierno	A.3.1.04.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
--	-------------------------	-----------------------------	---------------------------------

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

% de profesores presentados a evaluación sobre posibles.

% de profesores con actividad docente que sí tiene nivel requerido (favorable).

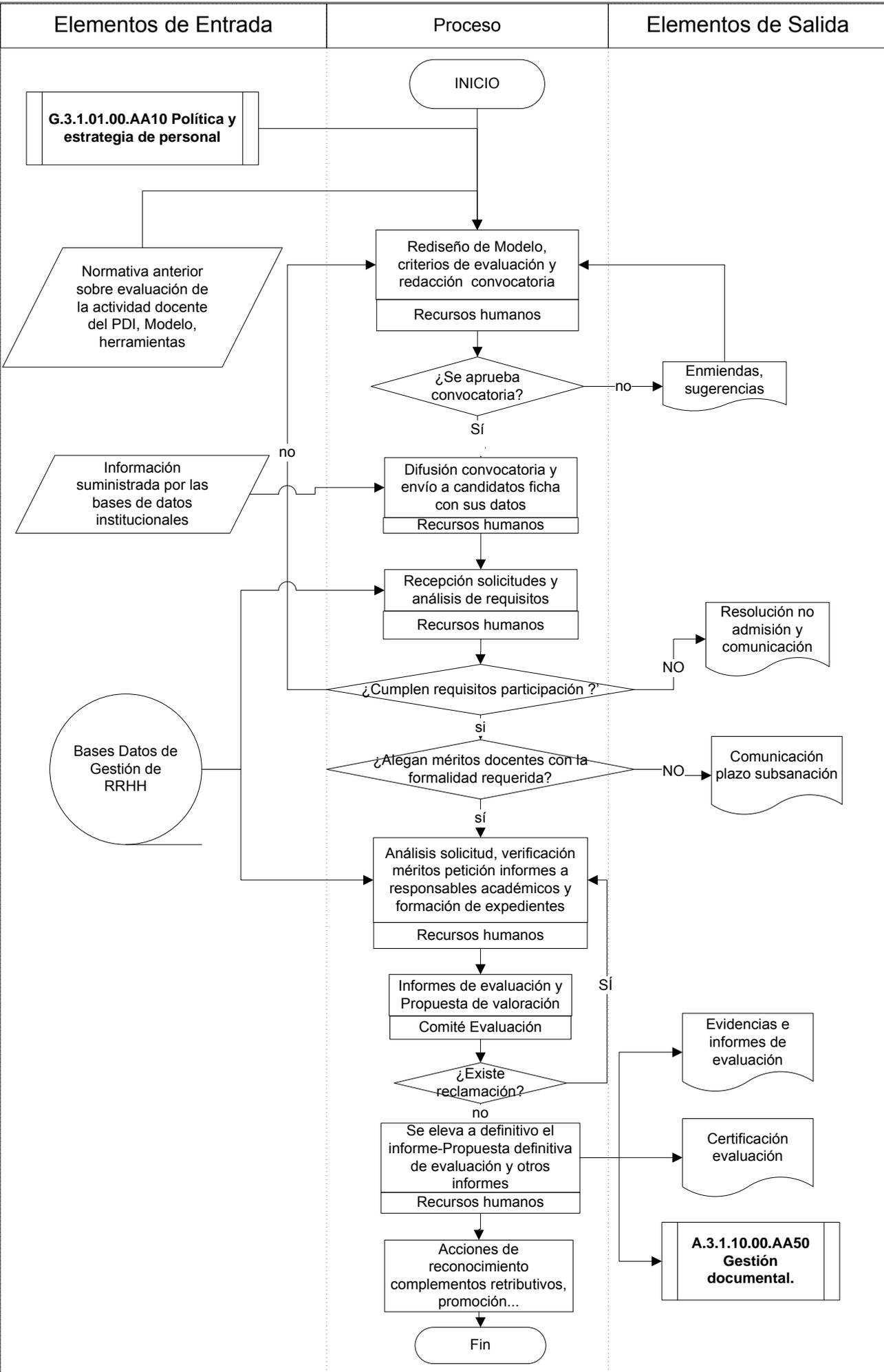
% de profesores con actividad docente que tiene un nivel excelente (muy favorable).

% de profesores con actividad docente que no tiene el nivel exigido (desfavorable).

% de profesores sobre los que La Comisión % de profesores sobre los que La Comisión
deja en suspenso la decisión a consecuencia de (especificar: desagregar por causas).

no deja en suspenso la decisión a consecuencia de (especificar: desagregar por causas).

A.3.1.04.00.AA50 EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA DEL PDI



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.3.1.05.00.AA50	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE INVESTIGACIÓN DEL PDI

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El proceso tiene como finalidad fomentar la investigación de calidad, evaluando la actividad desarrollada en este ámbito por el Personal Docente e Investigador de la Universidad, y, en función de esa evaluación, otorgar un complemento en atención a los méritos individuales.

ALCANCE

En este proceso está involucrado todo el personal docente e investigador de la Universidad con vinculación permanente con la Universidad (Catedráticos y Titulares de Universidad, Contratados Doctores y Asociados Permanentes de Nacionalidad extranjera). Por acuerdo del Consejo de Gobierno de 18 de octubre de 2.007, se modificó la Normativa sobre retribuciones adicionales del personal docente e investigador, de forma que se establece una convocatoria cada 2 años con un baremo aprobado.

GRUPOS DE INTERÉS

Profesorado, Estudiantes, Departamentos, Órganos de Gobierno y Gestores, Administraciones Públicas y Sociedad.

DESARROLLO

En base a la normativa aprobada por Consejo de Gobierno, se elabora la convocatoria correspondiente y en función del baremo establecido, se prepara una base de datos que recoja las puntuaciones de cada Profesor, según la información que se dispone en la Universidad para los distintos puntos objeto de evaluación (sexenios, proyectos, tesis dirigidas, etc).

Desde el Vicerrectorado de Profesorado y Departamentos se envía a los Profesores permanentes un correo electrónico comunicando la apertura de plazo para solicitar la evaluación de su actividad investigadora según la convocatoria, y se les indica el enlace web donde pueden visualizar una ficha-solicitud con sus puntuaciones. Dicha ficha la deben imprimir y firmar, si están de acuerdo con las puntuaciones, o modificar manualmente, si no lo están, aportando la documentación que consideren oportuna para justificar es e desacuerdo, y presentar junto con la solicitud a través de registro.

Recursos Humanos recibe y procesa las solicitudes. Aquéllas que no contienen alegaciones para revisar las puntuaciones, se graban en la base de datos y las que requieren revisión se llevan a una comisión en la que intervienen los distintos Vicerrectorados/servicios implicados (Investigación/OTRI, Postgrado/CEAES), que resuelve sobre las reclamaciones.

Una vez revisadas las reclamaciones, se dará un plazo de audiencia a los interesados, transcurrido el cual, se hará una propuesta de asignación de complementos, que el Vicerrector de Profesorado y Departamentos elevará a Consejo de Dirección, Consejo de Gobierno y Consejo Social para su aprobación, si procede.

Una vez aprobada la propuesta con las puntuaciones definitivas, se publicará la misma en los tabloneros y en la web,

3.- Fechas de interés:

Previsiblemente, las convocatorias se producirán en el último trimestre del año, habiendo una convocatoria cada 2 años. Los requisitos siempre se referirán a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

4.- Responsables:

Vicerrector de Profesorado y Departamentos:

- Elaboración de la convocatoria.
- Comunicación al profesorado permanente de la apertura del plazo de presentación de solicitudes.
- Elevación al Consejo de Dirección y Consejo de Gobierno de la propuesta de asignación de complementos.

Comisión de Valoración:

- Valoración de las solicitudes.
- Resolución de las reclamaciones/alegaciones.

Recursos Humanos y Organización:

- Elaboración de la aplicación informática necesaria para la visualización de los datos.
- Publicación y difusión de la convocatoria.
- Recepción y revisión de solicitudes.
- Publicación de listas provisionales.
- Recepción de reclamaciones.
- Elaboración listas definitivas.
- Inclusión en nómina de los complementos aprobados.

Consejo de Dirección, Consejo de Gobierno y Consejo Social, sucesivamente:

- Aprobación de los complementos de evaluación de la actividad investigadora.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente.
- Artículo 110 de los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Acuerdos del Consejo de Gobierno de la Universidad Carlos III de Madrid, de fechas 4 de marzo y 15 de abril de 2005, y 18 de octubre de 2007.

6.- Documentos o/ formularios, así como bases de datos:

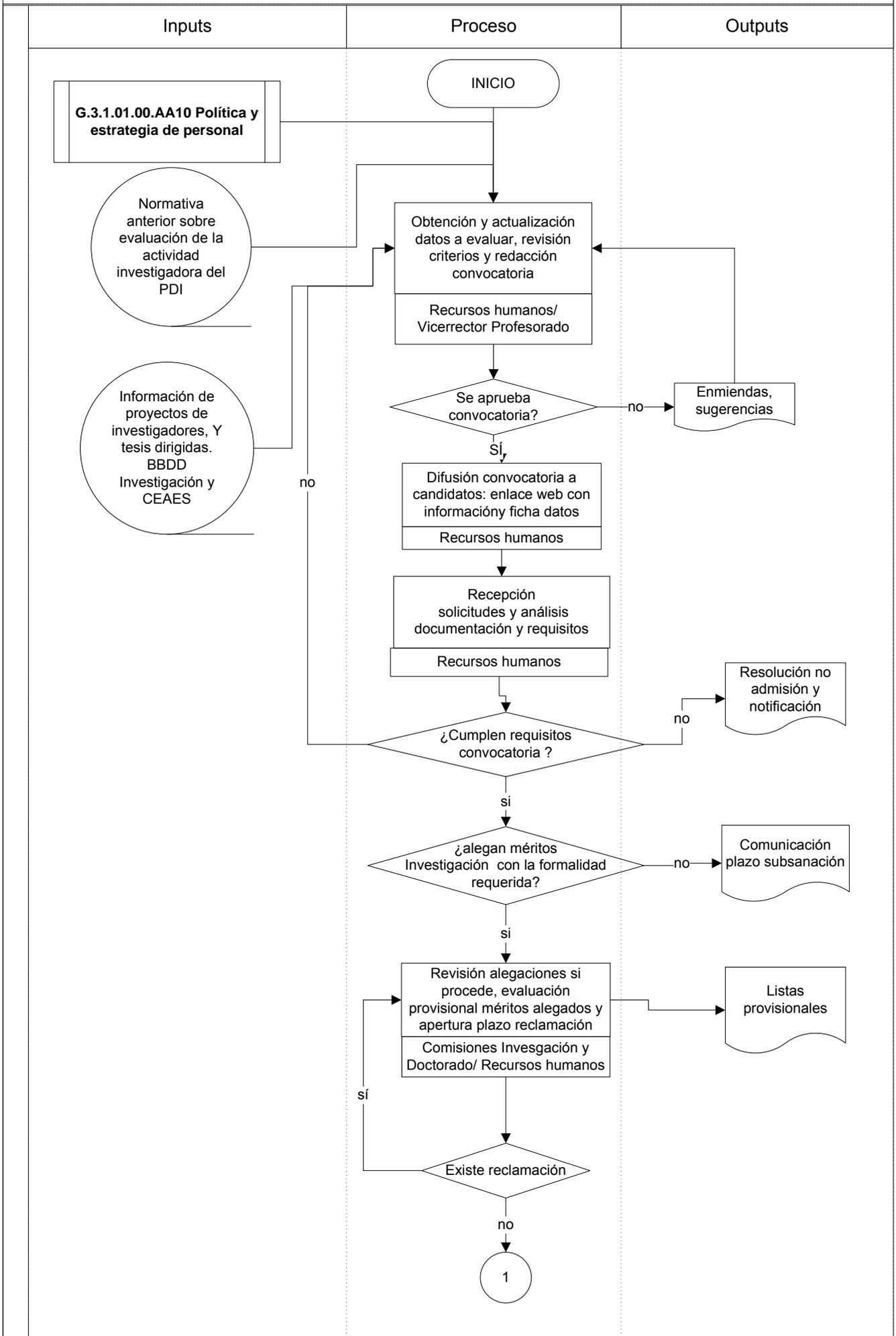
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Solicitudes, listas de admitidos y otra documentación de convocatorias de evaluación de la actividad investigadora del PDI.	A.3.1.05.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Base de datos Universitat XXI de RRHH y de Investigación	A.3.1.05.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

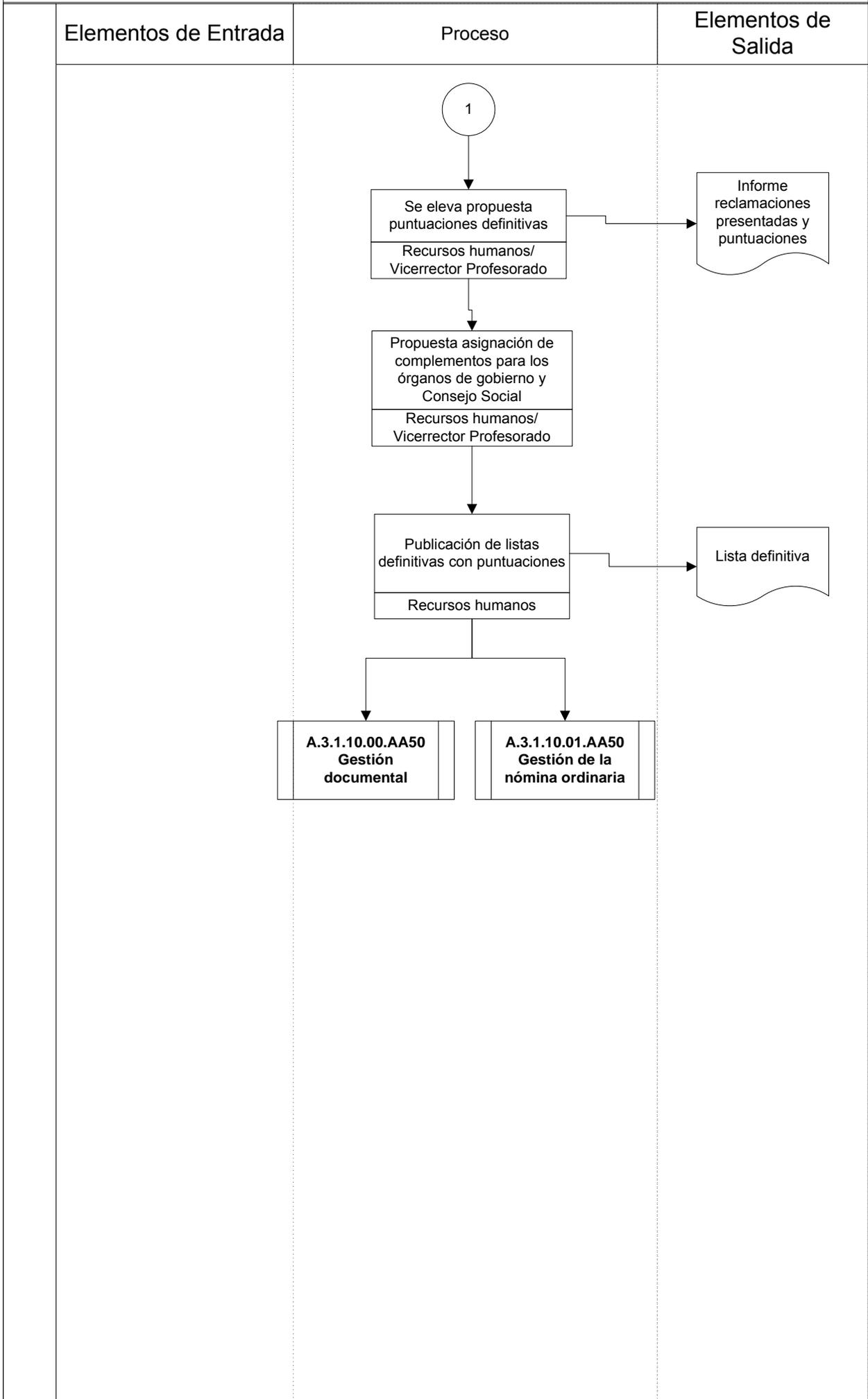
- Nº solicitudes presentadas/Nº PDI posible.

- Nº días de desviación del calendario previsto.
- Puntuación media por categorías.
- Nº reclamaciones/solicitudes presentadas.

A.3.1.05.00.AA50 EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA DEL PDI



A.3.1.05.00.AA50 EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA DEL PDI



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.3.1.06.00.AA50	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE GESTION DEL PDI

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El proceso tiene como finalidad fomentar la calidad en la gestión evaluando la actividad desarrollada en este ámbito por el Personal Docente e Investigador de la Universidad, y, en función de esa evaluación, otorgar un complemento en atención a los méritos individuales en el desempeño del cargo.

ALCANCE

En este proceso está involucrado todo el personal docente e investigador de la Universidad que ocupa cargos académicos. Normativa aprobada por Consejo de Gobierno de 4 de marzo y 15 de abril de 2005

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Interés	Cauces de participación
Estudiantes	<p>PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación)</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales datos y propuestas de mejora consecuentes.</p>
Profesores y personal de apoyo	<p>PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación)</p> <p>Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.</p>
Administraciones públicas	Proceso de Información Pública
Organos de Gobierno	Informe anual en Memoria Académica y de Gestión
Sociedad	Mediante el proceso de información pública

DESARROLLO

En base a la normativa aprobada por Consejo de Gobierno, anualmente se realizará un análisis de la actividad encomendada a cada cargo académico al amparo de lo establecido en los Estatutos y normas de creación. Anualmente el Servicio de Recursos Humanos y Organización remitirá al Vicerrector de Profesorado información sobre los titulares que han ocupado los diferentes cargos académicos en el año inmediatamente anterior.

Una vez analizadas las respectivas actividades desempeñadas, el Vicerrector de Profesorado y Departamentos elevará a Consejo de Dirección, Consejo de Gobierno y Consejo Social para su aprobación, si procede, la asignación de complementos retributivos en función de las disponibilidades presupuestarias. Una vez aprobada la propuesta, se comunicará a los profesores interesados.

3.- Fechas de interés:

El Análisis se hará en el primer trimestre del año siguiente al ejercicio del cargo.

4.- Responsables:

Vicerrector de Profesorado y Departamentos:

- Elaboración de la convocatoria.
- Comunicación al profesorado permanente de la apertura del plazo de presentación de solicitudes.
- Elevación al Consejo de Dirección y Consejo de Gobierno de la propuesta de asignación de complementos.

Comisión de Valoración:

- Valoración de las solicitudes.
- Resolución de las reclamaciones/alegaciones.

Recursos Humanos y Organización:

- Elaboración de la aplicación informática necesaria para la visualización de los datos.
- Publicación y difusión de la convocatoria.
- Recepción y revisión de solicitudes.
- Publicación de listas provisionales.
- Recepción de reclamaciones.
- Elaboración listas definitivas.
- Inclusión en nómina de los complementos aprobados.

Consejo de Dirección, Consejo de Gobierno y Consejo Social, sucesivamente:

- Aprobación de los complementos de evaluación de la actividad de gestión.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente.
- Artículo 110 de los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Acuerdos del Consejo de Gobierno de la Universidad Carlos III de Madrid, de fechas 4 de marzo y 15 de abril de 2005, y 18 de octubre de 2007.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Informe del Vicerrector sobre desempeño de cargos académicos	A.3.1.06.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Actas de Consejo de Gobierno de nombramiento de cargos académicos	A.3.1.06.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Actas del Consejo Social de nombramiento de cargos académicos	A.3.1.06.00.AA50	Papel o informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización

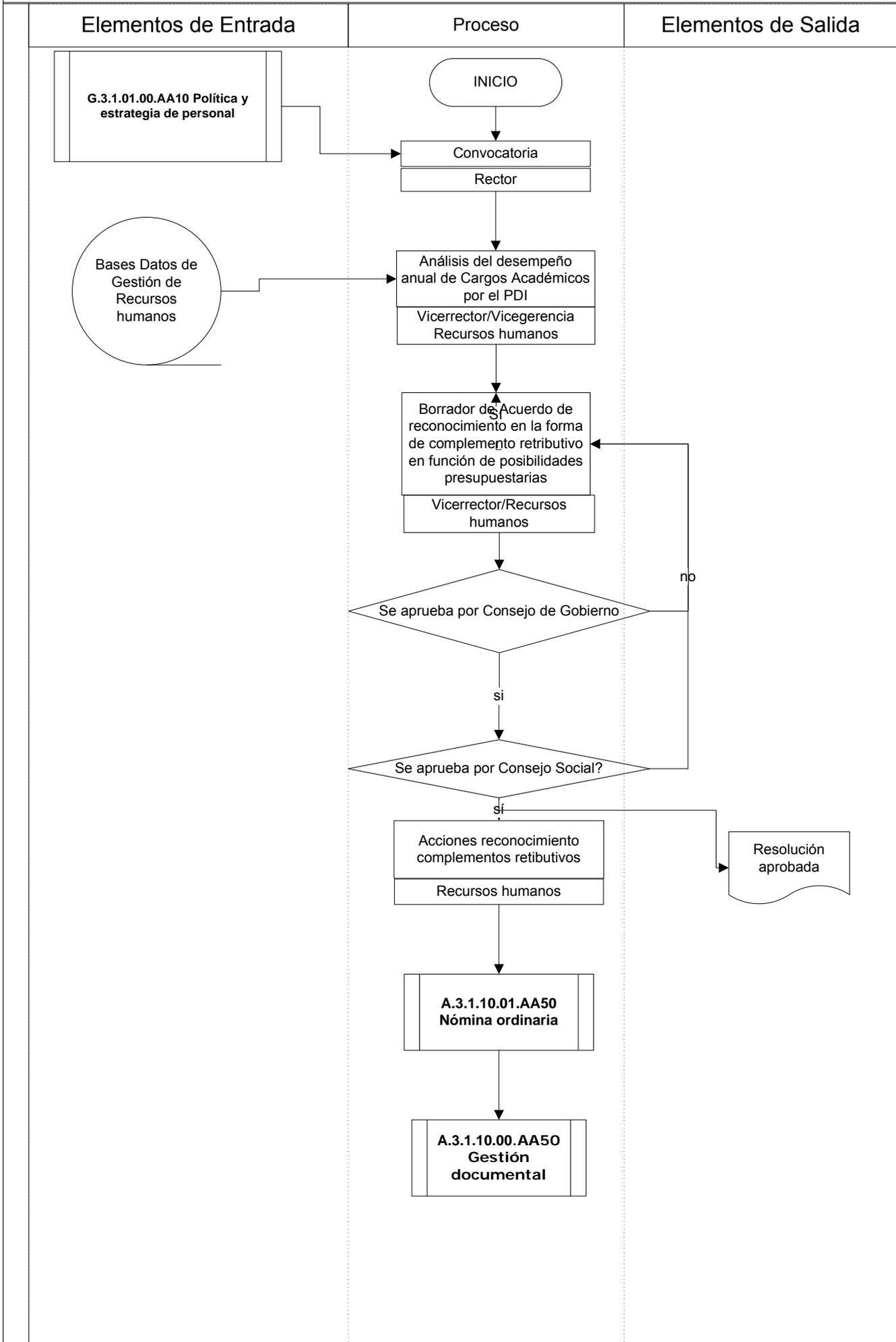
7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- % evaluaciones favorables/sobre total.
- % evaluaciones muy favorables/ sobre total.

8.-Anexos (en intranet)

- Anexo II: Normativa de referencia publicada en la dirección:
http://turan.uc3m.es/uc3m/serv/RH/cg/pdi/gestionper/comp_retrib.html

A.3.1.06.00.AA50 EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DEL PDI



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.3.1.07.00.AA50	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PAS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Este proceso tiene por objeto implantar un modelo sistematizado para la evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del Personal de Administración y Servicios de la Universidad, de acuerdo con su Política de Personal.

ALCANCE

La aplicación de este proceso se extenderá a todas las actividades objeto de evaluación y a los procedimientos de promoción y de reconocimiento e incentivos relativos al Personal de Administración y Servicios de la Universidad.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Profesores y personal de apoyo	Son grupos de interés y partícipes de esta dimensión ya que son decisiones y actuaciones que afectan a su puesto de trabajo y a su formación, promoción y reconocimiento personal. Participarán en los procesos relacionados con los recursos humanos ya que son los principales grupos de interés. Se les informará desde los Servicios Centrales de la Universidad de todos los aspectos relacionados con la gestión y formación de los recursos humanos. La política de personal será conocida por todo el profesorado y el PAS.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Anualmente se elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno, se coloca en página web y en la que se recogen los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Administraciones públicas	Las administraciones públicas marcan las directrices sobre la política, gestión y selección del personal de la universidad. La Universidad informará a la Administración de la tipología y características del personal de la universidad.	En el profesorado participan en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.
Órganos de Gobierno	La definición/revisión de la política de personal y la gestión de IPAS depende sobre todo de los Vicerrectorados de PAS y PDI y de la Unidad de Recursos Humanos. El Equipo de Dirección de Centro, la Administración de Centro y los Departamentos realizarán estudios de su plantilla aunque la toma de decisiones es de el Vicerrectorado de PDI y de la Gerencia y Vicegerencia de RRHH en el caso de PAS que informarán sobre la Política de Personal y la Gestión de los	Informe anual en Memoria Académica y de Gestión

	Recursos Humanos y de los resultados de la evaluación de la docencia y evaluación del desempeño	
Sociedad	Se informará a la sociedad sobre la evaluación del desempeño del personal	Consejo Social
PAS	La política de personal será conocida por todo el profesorado y el PAS. En el caso de los funcionarios, sus representantes son los Delegados de Personal y las Juntas de Personal. En el caso de laborales: Comité de Empresa	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Anualmente se elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno, se coloca en página web y en la que se recogen los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes. La participación y negociación colectiva se especifica en ley 9/1987, de 12 de junio, de Órganos de Representación, Determinación de las Condiciones de Trabajo y Participación del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.

DEFINICIONES

De acuerdo con lo establecido por la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público se define a la evaluación del desempeño como el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados. Igualmente, se define a la carrera profesional como el conjunto ordenado de oportunidades de ascenso y expectativas de progreso profesional conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Por reconocimientos e incentivos entendemos el conjunto de actuaciones de diversa índole que tienen como finalidad estimular la mejora del rendimiento y recompensar el logro de resultados.

DESARROLLO

El proceso se inicia con el establecimiento de los criterios de evaluación y la presupuestación de las asignaciones económicas. Ambas variables, que derivan de la Política y estrategia del Personal, conforman la estructura del Plan de Evaluación del Desempeño del PAS, instrumento de retroalimentación del comportamiento laboral que ayudará a tomar decisiones respecto al desarrollo, remuneración, promoción y establecimiento del plan de carrera del PAS, así como respecto a otros incentivos que pudieran fijarse.

El referido Plan contendrá todos los aspectos del desempeño del puesto que se someterán a evaluación. Para cada uno de los criterios de desempeño del puesto que se reflejen en el Plan, el trabajador podrá obtener una evaluación Desfavorable, Favorable o Muy Favorable.

Una vez publicado anualmente el Plan de Evaluación del Desempeño del PAS, se procederá a su aplicación mediante el análisis del desempeño anual del PAS, proceso que inicia la Gerencia por medio de sesión informativa a todos los responsables de Unidad Administrativa.

Cada uno de estos responsables llevará a cabo, a su vez, nuevas sesiones informativas dirigidas a todo el PAS a su cargo, al que se hará entrega de los correspondientes cuestionarios, cuya aplicación se realizará por cada responsable. Dicho cuestionario recabará igualmente la percepción que el empleado tiene sobre su propio desempeño del puesto de trabajo. Recogidos los cuestionarios, se procederá al análisis de la información contenida en los mismos, llevando a término la evaluación del empleado.

La evaluación se realizará en el ámbito de los criterios y dimensiones que se establezcan en el Plan de Evaluación del Desempeño del PAS y mediante los indicadores que se describan en el mismo. Se considerará una evaluación única y sistematizada a efectos de tramitar la certificación procedente con

validez como evidencia en posteriores procesos de reconocimiento, formación, promoción u otros que se determinen. Asimismo, el proceso recogerá datos sobre necesidades de refuerzo de competencias requeridas en el desempeño con objeto de que los mismos ayuden a la confección del Plan de Formación de este colectivo.

Si los resultados de evaluación que alcanzan evaluador y evaluado son coincidentes, se procederá a elevar los resultados a la Gerencia, que elaborará conjuntamente una Resolución final del procedimiento de Evaluación, según lo previsto en el Plan de Evaluación del Desempeño de I PAS. Si los resultados de evaluación obtenidos por evaluador y evaluado no son coincidentes, se trasladarán al superior jerárquico de ambos, que resolverá y elevará los resultados a la Gerencia para su inclusión en la Resolución general del procedimiento.

La Resolución final del procedimiento reportará información, en su caso, a uno de los siguientes subprocesos:

- A.3.1.10.01.AA50 Nómina ordinaria
- A.3.1.03.03.AA50 Promoción PAS funcionario
- A.3.1.03.04.AA50 Promoción PAS laboral
- A.3.1.03.09.AA50 Formación e Innovación del PAS
- A.3.1.07.01.AA50 Otros incentivos

SEGUIMIENTO

El seguimiento del proceso de promoción se llevará a cabo, anualmente, por la Vicegerencia de Recursos Humanos, que informará sobre los resultados de los procesos de evaluación, su evolución y situación. De igual manera, el comité de Calidad de la Universidad realizará un seguimiento anual del proceso de Evaluación, reconocimiento e incentivos, informando sobre su situación.

3.- Fechas de interés:

- Primer mes del año: definición de objetivos para el ejercicio.
- Mitad del ejercicio económico: contraste del grado de ejecución de los objetivos alcanzados.
- Último trimestre del ejercicio: evaluación del grado de cumplimiento y asignación de incentivos, en su caso.

4.- Responsables:

- Rector
 - Firma del Plan de Evaluación del Desempeño del PAS.
- Gerencia
 - Aplicación y ejecución del Plan de Evaluación del Desempeño del PAS.
 - Elaboración de la Resolución final del Procedimiento de Evaluación.
- Vicegerencia de Recursos Humanos
 - Aplicación y ejecución del Plan de Evaluación del Desempeño del PAS.
 - Elaboración de la Propuesta de Resolución final del Procedimiento de Evaluación
- Consejo de Gobierno.
 - Aprobación del Plan de Evaluación del Desempeño del PAS.
- Comité de Calidad
 - Seguimiento anual del procedimiento de Evaluación.
- Unidades Administrativas
 - Ejecución del Plan de Evaluación del Desempeño del PAS.
- Agentes Sociales: Organizaciones sindicales
 - Recepción de la información sobre ejecución del Plan de Evaluación del Desempeño del PAS.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Estatutos de la Universidad Carlos III aprobados por Decreto 1/2003.
- Presupuestos de la Universidad.
- Normativa propia de la Universidad.

6.- Documentos y/o formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Plan de Evaluación del Desempeño del PAS	A.3.1.07.00.AA50	Papel informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Cuestionarios de ayuda a la Evaluación del Desempeño del PAS	A.3.1.07.00.AA50	Papel informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Expedientes de Evaluación del Desempeño del PAS	A.3.1.07.00.AA50	Papel informático/ 6 años	Recursos Humanos y Organización

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Porcentaje de PAS evaluados.
- Porcentaje de PAS que obtiene incentivos económicos.
- Porcentaje de acciones formativas necesarias detectadas por servicio.
- Grado de coincidencia entre las evaluaciones de evaluador y evaluado, por Unidades.
- Porcentaje de desacuerdos de evaluaciones, por Unidades.

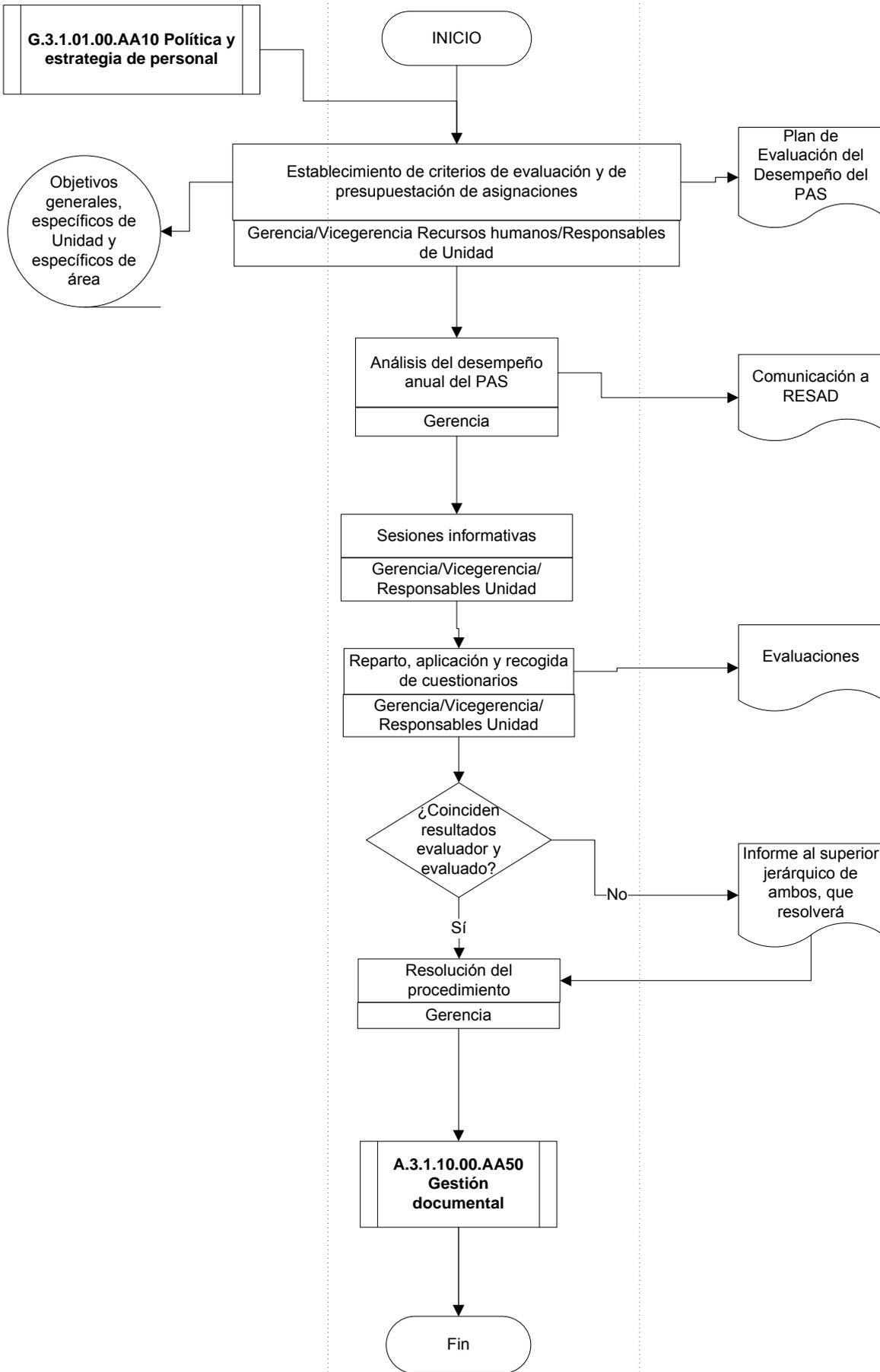
Periodicidad: anual.

A.3.1.07.00.AA50 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PAS

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.3.1.08.00.AA50	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

FORMACIÓN E INNOVACIÓN DEL PDI

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Este procedimiento será de aplicación para el diagnóstico e identificación de las necesidades de formación del Personal Docente e Investigador (PDI) de la Universidad Carlos III de Madrid e igualmente recoge la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Plan de Formación del PDI.

ALCANCE

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la detección de necesidades del PDI, e laborar partiendo de las mismas un Plan de Formación y evaluar el mismo una vez realizado.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes y futuros estudiantes	Los estudiantes son grupos de interés en la evaluación del profesorado. La cantidad y calidad de profesorado repercute en su formación. Se recogerá su punto de vista en el proceso de evaluación del profesorado. También sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales datos y propuestas de mejora consecuentes.
Profesores y personal de apoyo	Son grupos de interés y partícipes de esta dimensión y a que se toman decisiones y actuaciones que afectan a su puesto de trabajo y a su formación, promoción y reconocimiento personal. Participarán en los procesos relacionados con los recursos humanos ya que son los principales grupos de interés. Se les informará desde los Servicios Centrales de la Universidad de todos los aspectos relacionados con la gestión y formación de los recursos humanos. La política de personal será conocida por	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de

	todo el profesorado y el PAS.	la misma. Además, anualmente se elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Administraciones públicas	Las Administraciones Públicas marcan directrices sobre la política, gestión y selección del personal de la universidad. La Universidad informará a la Administración de la tipología y características de personal de la universidad.	En el profesorado participan en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.
Órganos de Gobierno	La definición/revisión de la política de personal y la gestión de PAS depende sobre todo de los Vicerrectorados de PAS y PDI y de la Unidad de Recursos Humanos. El Equipo de Dirección de Centro, la Administración de Centro y los Departamentos realizarán estudios de su plantilla aunque la toma de decisiones es de el Vicerrectorado de PDI y de la Gerencia y Vicegerencia de RRHH en el caso de PAS que informarán sobre la Política de Personal y la Gestión de los Recursos Humanos y de los resultados de la evaluación de la docencia y evaluación del desempeño	Informe anual en Memoria Académica y de Gestión
Sociedad	Se informará a la sociedad sobre la disposición de plazas para acceso a puestos de trabajo.	Los procesos de selección y captación se informan mediante el proceso de información pública

DESARROLLO

El procedimiento comienza con la realización de un diagnóstico de las necesidades formativas del personal docente e investigador (PDI) por parte del Vicerrectorado de Profesorado y Departamentos. Este diagnóstico culmina en un documento que contiene los criterios que regirán dicha formación y los objetivos que se pretende alcanzar con la misma.

Con dicha base se elabora por el mismo Vicerrectorado, en colaboración con Recursos Humanos y Organización, una propuesta de Plan de Formación de Profesorado, que contiene además las acciones formativas que está previsto realizar en el ejercicio siguiente, con indicación de su duración, contenidos y profesorado que se encargará de su impartición.

La citada propuesta se presenta por el Vicerrectorado a la Mesa de Formación, que la analiza y realiza, en su caso, las aportaciones que considere oportunas, elaborando un acta de revisión. Una vez realizadas las correcciones oportunas, el Consejo de Gobierno aprueba dicho Plan, que se difunde a todo el personal docente de la Universidad.

El Servicio de Recursos Humanos es el responsable de planificar las actividades formativas, comunicarlas al PDI, recibir las solicitudes de participación, hacer el seguimiento de las actividades, evaluar las mismas y entregar los certificados correspondientes. La evaluación de las actividades se hace a través de cuestionarios de satisfacción a los participantes o bien mediante pruebas de evaluación del aprendizaje por los participantes e informes de evaluación por los profesores.

Una vez aprobado el Plan de Formación, se difunde a través de web y de correo electrónico la convocatoria de acciones formativas concretas y la apertura del plazo de presentación de las solicitudes correspondientes, que se hacen llegar a Recursos Humanos en formato electrónico.

La Unidad de Formación verifica que los solicitantes cumplen, en su caso, con los requisitos de acceso al curso. Con todos los admitidos elabora un listado, a cuyos integrantes comunica por correo electrónico su admisión al curso. Dicha comunicación se hace por el mismo medio a la Unidad a la que pertenece el trabajador admitido al curso. La inadmisión al curso se comunica igualmente por medio de correo electrónico al trabajador solicitante del curso, así como las razones de dicha inadmisión.

Una vez impartido el curso, se expide, a los participantes que superen el noventa por ciento de la asistencia, un certificado de asistencia

SEGUIMIENTO

El Plan de Formación del PDI incluye mecanismos de medición de la satisfacción con la formación recibida que junto con el seguimiento de ejecución del mismo. La Unidad de Formación elabora un informe que el servicio de Recursos Humanos remite a la Mesa de Formación. Esta Mesa elabora un documento que recoge las propuestas de mejora al Plan de Formación, que serán tenidas en cuenta en la elaboración del Plan de Formación del ejercicio siguiente.

Con la información recopilada sobre la evaluación de actividades, el Vicerrectorado de Profesorado y Departamentos evalúa el Plan y los indicadores clave y el informe se incluye en la Memoria anual de gestión y en el informe anual que el Rector presenta al Claustro.

3.- Fechas de interés

- Inicio del curso académico: apertura del plazo de presentación de solicitudes a cursos.
- Primer trimestre de cada año: elaboración de la Memoria anual de Formación del ejercicio anterior.
- Inicio del año: reunión de la Mesa de Formación para aprobar las acciones formativas que se van a impartir.

4.- Responsables:

- Consejo de Gobierno. Aprueba el Plan de Formación de PDI.
- Vicerrectorado de Profesorado y Departamentos/Vicegerencia de Recursos Humanos
 - Diagnostican e identifican necesidades formativas.
 - Definen el Plan de Formación.
 - Analizan los resultados del Plan de Formación.
- Recursos Humanos y Organización
 - Diagnostica e identifica necesidades formativas.
 - Planifica y desarrolla actividades formativas.
 - Recibe solicitudes de participación en actividades formativas.
 - Realiza seguimiento de las acciones formativas.
 - Evalúa los grados de satisfacción y de aprendizaje de la formación.
 - Analiza los resultados de las actividades formativas.
- Mesa de Formación
 - Propone modificaciones a la propuesta del Plan de Formación.
- Profesores internos y externos
 - Imparten acciones formativas.
 - Evalúan los resultados.

5.- Normativa:

- Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid, aprobados por Decreto 1/2003.
- Plan Estratégico de la Universidad.
- El Convenio Colectivo del Personal Laboral Docente e Investigador con vinculación laboral de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Acuerdo General sobre Formación, Acción Social, Salud Laboral y Derechos Sindicales que suscriben las Universidades Públicas de Madrid y los Sindicatos CC.OO, FETE-UGT y CSI-CSIF,

alcanzado por la Mesa de Universidades de la Comunidad de Madrid en su reunión de 26 de abril de 1999.

- Normativas sobre formación e innovación en la Universidad.
- Reglamento de la Mesa de Formación del PDI.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Propuesta inicial de Formación de PDI	A.3.1.08.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Enmiendas realizadas a la propuesta inicial de Formación de PDI	A.3.1.08.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Plan de Formación de PDI Anual	A.3.1.08.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Informe anual de evaluación de la FORMACIÓN de PDI y propuestas mejora	A.3.1.08.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Base de Datos Universitat XXI- Recursos Humanos	A.3.1.08.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización

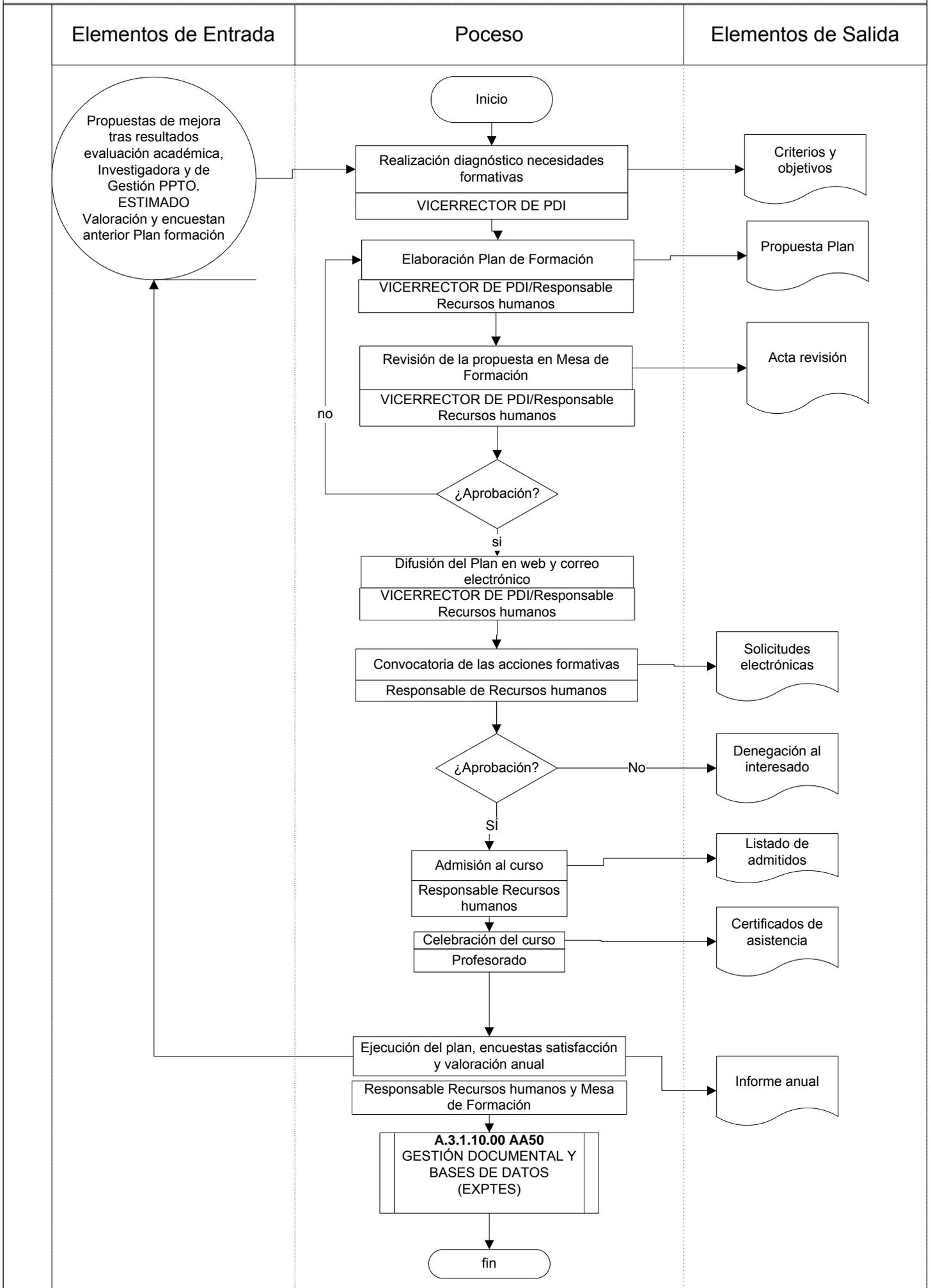
7.- Indicadores, datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicadores clave:

- Número de actividades formativas realizadas, por tipos de formación.
- Número de participantes, por tipos de formación.
- Número de horas lectivas, por tipos de formación.
- Presupuesto ejecutado, por tipos de formación.
- Número de PDI que participa en actividades de formación sobre el total de PDI.
- Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida, por tipos de formación.

Periodicidad: anual.

A.3.1.08.00.AA50 FORMACIÓN E INNOVACIÓN DEL PDI



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.3.1.09.00.AA50	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

FORMACIÓN E INNOVACIÓN DEL PAS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Este procedimiento será de aplicación para el diagnóstico e identificación de las necesidades de formación del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad Carlos III de Madrid e igualmente recoge la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Plan de Formación del PAS.

ALCANCE

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la detección de necesidades del PAS, elaborando y ejecutando de las mismas un Plan de Formación y evaluar el mismo una vez realizado.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Interés	Aspectos a considerar	Cauces de participación
Estudiantes y futuros estudiantes	Sus aportaciones se tendrán en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones y encuestas sobre calidad de los servicios	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales datos y propuestas de mejora consecuentes.
Profesores y personal de apoyo	Son grupos de interés y partícipes de esta dimensión ya que son decisiones y actuaciones que afectan a su puesto de trabajo y a su formación, promoción y reconocimiento personal. Participarán en los procesos relacionados con los recursos humanos ya que son los principales grupos de interés. Se les informará desde los Servicios Centrales de la Universidad de todos los aspectos relacionados con la gestión y formación de los recursos humanos. La política de personal será conocida por todo el profesorado y el PAS.	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) Rendición de cuentas: Se informa sistemáticamente a los miembros de la Comisión de Titulación, Junta de Centro, Consejo de Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en

		Consejo de Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los principales datos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Administraciones públicas	Las administraciones públicas marcan directrices sobre la política, gestión y selección del personal de la universidad. La Universidad informará a la Administración de la tipología y características del personal de la universidad.	En el profesorado participan en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.
Organos de Gobierno	La definición/revisión de la política de personal y la gestión del PAS depende sobre todo de los Vicerrectorados de PAS y PDI y de la Unidad de Recursos Humanos. El Equipo de Dirección de Centro, la Administración de Centro y los Departamentos realizarán estudios de su plantilla aunque la toma de decisiones es de el Vicerrectorado de PDI y de la Gerencia y Vicegerencia de RRHH en el caso de PAS que informarán sobre la Política de Personal y la Gestión de los Recursos Humanos y de los resultados de la evaluación de la docencia y evaluación del desempeño	Informe anual en Memoria Académica y de Gestión
Sociedad	Se informará a la sociedad sobre la disposición de plazas para acceso a puestos de trabajo.	Los procesos de selección y captación se informan Mediante el proceso de información pública

DEFINICIONES

Formación específica: Formación dirigida a la cualificación del PAS de acuerdo con las características concretas del puesto de trabajo exclusivamente.

Formación complementaria: Formación de carácter metodológico o complementario relacionado con las competencias de carácter general.

Formación para la promoción: formación específicamente dirigida a apoyar la preparación de un proceso selectivo de promoción al grupo de categoría inmediatamente superior.

DESARROLLO

El procedimiento comienza con la realización de un diagnóstico de necesidades formativas y la elaboración de una propuesta por parte de Recursos Humanos de formación para todo el Personal de Administración y Servicios de la Universidad en base a las propuestas de mejora sobre el Plan de Formación del ejercicio anterior.

La Gerencia y la Vicegerencia de Recursos Humanos detectan las necesidades formativas del PAS y elaboran un documento de necesidades, a partir del que se elabora el Plan de Formación anual, teniendo en cuenta los planes de formación de años anteriores, las características de los puestos de trabajo y las propuestas de mejora realizadas en otros ejercicios.

La propuesta base es remitida a la Mesa de Formación del PAS, que aprueba o realiza propuestas, enmiendas o sugerencias a la misma. Con el conjunto de propuestas recibidas, Recursos Humanos elabora el Plan de Formación definitivo, que será aprobado por la Gerencia.

El Servicio de Recursos Humanos es el responsable de planificar las actividades formativas, comunicarlás al PAS, recibir las solicitudes de participación, hacer el seguimiento de las actividades,

evaluar las mismas y entregar los certificados correspondientes. La evaluación de las actividades se hace a través de cuestionarios de satisfacción a los participantes o bien mediante pruebas de evaluación del aprendizaje por los participantes e informes de evaluación por los profesores.

Una vez aprobado el Plan de Formación, se difunde a través de web y de correo electrónico la convocatoria de acciones formativas concretas y la apertura del plazo de presentación de las solicitudes correspondientes, que se hacen llegar a Recursos Humanos en formato electrónico.

La Unidad de Formación verifica que los solicitantes cumplan, en su caso, con los requisitos de acceso al curso. Con todos los admitidos elabora un listado, a cuyos integrantes comunica por correo electrónico su admisión al curso. Dicha comunicación se hace por el mismo medio a la Unidad a la que pertenece el trabajador admitido al curso. La inadmisión al curso se comunica igualmente por medio de correo electrónico al trabajador solicitante del curso, así como las razones de dicha inadmisión.

Una vez impartido el curso, se expide, a los participantes que superen el noventa por ciento de la asistencia, un certificado de asistencia

SEGUIMIENTO

El Plan de Formación del PAS incluye mecanismos de medición de la satisfacción con la formación recibida que junto con el seguimiento de ejecución del mismo. La Unidad de Formación elabora un informe que Recursos Humanos remite a la Mesa de Formación. Esta Mesa, junto con la Unidad de Formación del PAS, elabora un documento que recoge las propuestas de mejora al Plan de Formación, que serán tenidas en cuenta en la elaboración del Plan de Formación del ejercicio siguiente.

Con la información recopilada sobre la evaluación de actividades, la Gerencia y la Vicegerencia de Recursos Humanos evalúan el Plan y los indicadores clave y el informe se incluye en la Memoria anual de gestión y en el informe anual que el Rector presenta al Claustro.

3.- Fechas de interés

- Inicio del curso académico: apertura del plazo de presentación de solicitudes a cursos.
- Primer trimestre de cada año: elaboración de la Memoria anual de Formación.
- Inicio del año: reunión de la Mesa de Formación para aprobar las acciones formativas que se van a impartir.

4.- Responsables:

- Gerencia y Vicegerencia de Recursos Humanos
 - Diagnostican e identifican necesidades formativas.
 - Definen el Plan de Formación.
 - Analizan los resultados del Plan de Formación.
- Recursos Humanos y Organización
 - Diagnostica e identifica necesidades formativas.
 - Define el Plan de Formación.
 - Planifica y desarrolla actividades formativas.
 - Recibe solicitudes de participación en actividades formativas.
 - Realiza seguimiento de las acciones formativas.
 - Evalúa los grados de satisfacción y de aprendizaje de la formación.
 - Analiza los resultados de las actividades formativas.
- Mesa de Formación
 - Propone modificaciones a la propuesta del Plan de Formación.
- Profesores internos y externos
 - Imparten acciones formativas.
 - Evalúan los resultados.

5.- Normativa:

- Estatutos de la Universidad.
- Plan Estratégico de la Universidad.
- II Acuerdo sobre las condiciones de trabajo del Personal Funcionario de Administración y Servicios de la Universidad Carlos III de Madrid.
- II Convenio del Personal Laboral de Administración y Servicios de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Acuerdo General sobre Formación, Acción Social, Salud Laboral y Derechos Sindicales que suscriben las Universidades Públicas de Madrid y los Sindicatos CC.OO, FETE-UGT y CSI-CSIF, alcanzado por la Mesa de Universidades de la Comunidad de Madrid en su reunión de 26 de abril de 1999.
- Normativas sobre formación e innovación en la Universidad.
- Reglamento de la Comisión de Formación del PAS.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Propuesta inicial de Formación de PAS	A.3.1.09.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Enmiendas realizadas a la propuesta inicial de Formación de OAS	A.3.1.09.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Plan de Formación Anual de PAS	A.3.1.09.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Informe anual de evaluación y propuestas mejora de Formación de PAS	A.3.1.09.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización
Base de Datos Universitas XXI- Recursos Humanos	A.3.1.09.00.AA50	Informático/ Papel/ 6 años	Recursos Humanos y Organización

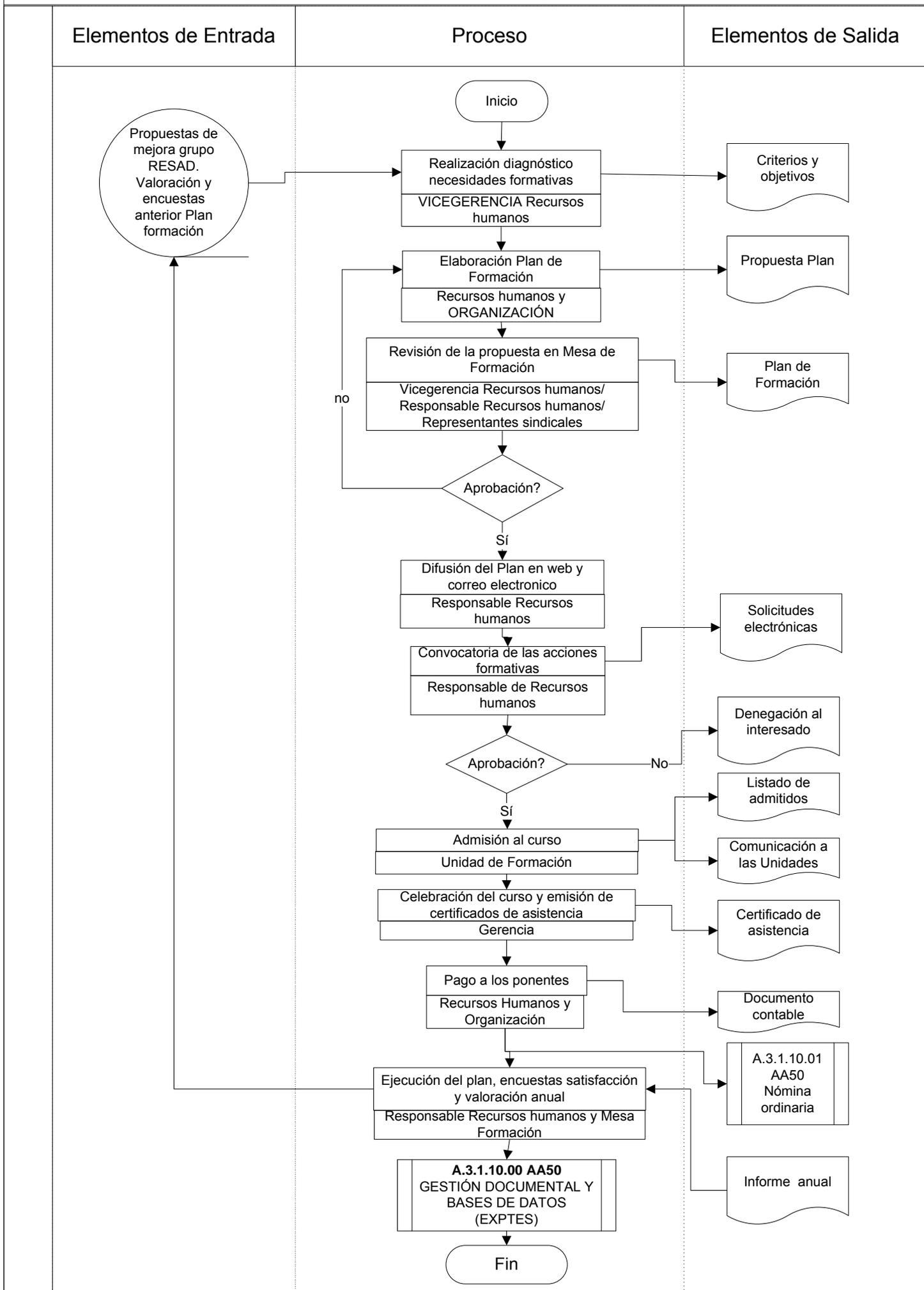
7.- Indicadores, datos propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicadores clave:

- Número de actividades formativas realizadas, por tipos de formación.
- Número de participantes, por tipos de formación.
- Número de horas lectivas, por tipos de formación.
- Presupuesto ejecutado, por tipos de formación.
- Número de PAS que participa en actividades de formación sobre el total de PAS.
- Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida, por tipos de formación.
- Repercusión de la formación en la mejora de los servicios (grado de satisfacción de otras Unidades cliente).
- Comparación de los datos relativos a la formación con los del resto de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.

Periodicidad: anual.

A.3.1.09.00.AA50 FORMACIÓN E INNOVACIÓN DEL PAS



Directriz 4 GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

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

Procesos Principales	Subprocesos (2º nivel)
A.4.1 Gestión y mejora de recursos materiales y servicios	A.4.1.01 Gestión de aulas y espacios para el aprendizaje
	A.4.1.02 Gestión de Laboratorios
	A.4.1.03 Gestión de Recursos Informáticos
	A.4.1.04 Gestión de Recursos Bibliográficos y de información
	A.4.1.05 Satisfacción de usuarios
	A.4.1.06 Gestión Medioambiental
	A.4.1.07 Prevención Riesgos Laborales
	A.4.1.10 Gestión Obras: Nuevas Construcciones y Reformas

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.4.1.00.00.AA10	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

2.- Descripción o definición del proceso :

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir, planificar, ejecutar las actividades realizadas por la Universidad así como mejorar continuamente los servicios que se prestan y recursos con los que se cuenta para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que se realizan para determinar las necesidades, planificar, actualizar, contratar, adquirir, mantener, así como gestionar y verificar la adecuación de los recursos y servicios que se prestan para todas las Enseñanzas que se imparten en la Universidad. (Son **recursos materiales**: las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje).

Es aplicable a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de grupos de trabajo, comisiones u órganos de gobierno, realizan las actividades descritas.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	<p>Cauces generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones. -Acceden todos a la información en la web.
Futuros estudiantes	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los estudiantes son encuestados respecto a los servicios de apoyo las infraestructuras docentes...y se crean foros específicos para su participación.

Personal Académico	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los profesores: - intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura), - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado, - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a recursos y servicios.
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en la gestión de los recursos y el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Elaboran los objetivos, planifican recursos y servicios, impulsan su implementación e interviene en la rendición de cuentas
Egresados	Participan en el Consejo Social. Pueden presentar sugerencias y quejas a través de la web.
Empleadores/as	
Administraciones Públicas	
Sociedad en general	

DESARROLLO

- Definir las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas
- Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Realizar un seguimiento y análisis que sirve a la realización de un informe del centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas. Estas propuestas se remiten al Comité de Calidad que elaborará un Plan de Mejoras.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

La plataforma institucional (del tipo Datawarehouse), facilitará datos y el alineamiento de objetivos de mejora de recursos y servicios con los objetivos generales de la Universidad, permitiendo un seguimiento en distintos planos, tanto general por procesos y programas como por Centros y Unidades, así como un despliegue de la información adaptada a distintos niveles de responsabilidad en la Organización. Ésto impulsa la coherencia entre los objetivos de primer nivel de responsabilidad

y los del resto de niveles en la organización de forma que se vinculen los objetivos de cada Unidad al intento de mejora de la calidad del conjunto de la Universidad Carlos III de Madrid.

Anualmente se evaluarán los resultados en los Centros y si estos no fueran adecuados se plantearán propuestas de mejora en los aspectos que lo requieran. Asimismo, los resultados se incorporan a la Memoria Económica y de Gestión.

3.- Fechas de interés:

Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora, así como Memoria de Gestión.

4.- Responsables :

Equipo de Dirección:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios .
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Vicerrectores y Responsables de los servicios:

- Definición de las actuaciones de los servicios.
- Planificación de las actuaciones de los servicios.

Comité de Calidad

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuesta de mejora.

Personal de los servicios:

- Ejecución de las acciones planificadas.

Junta de Centro:

- Aprobación de las acciones de mejora para su propuesta al Comité de Calidad.

Vicerrectores y Gerencia:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro).
- Análisis de los resultados de los servicios contratados.
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad y el servicio.

5.- Normativa :

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

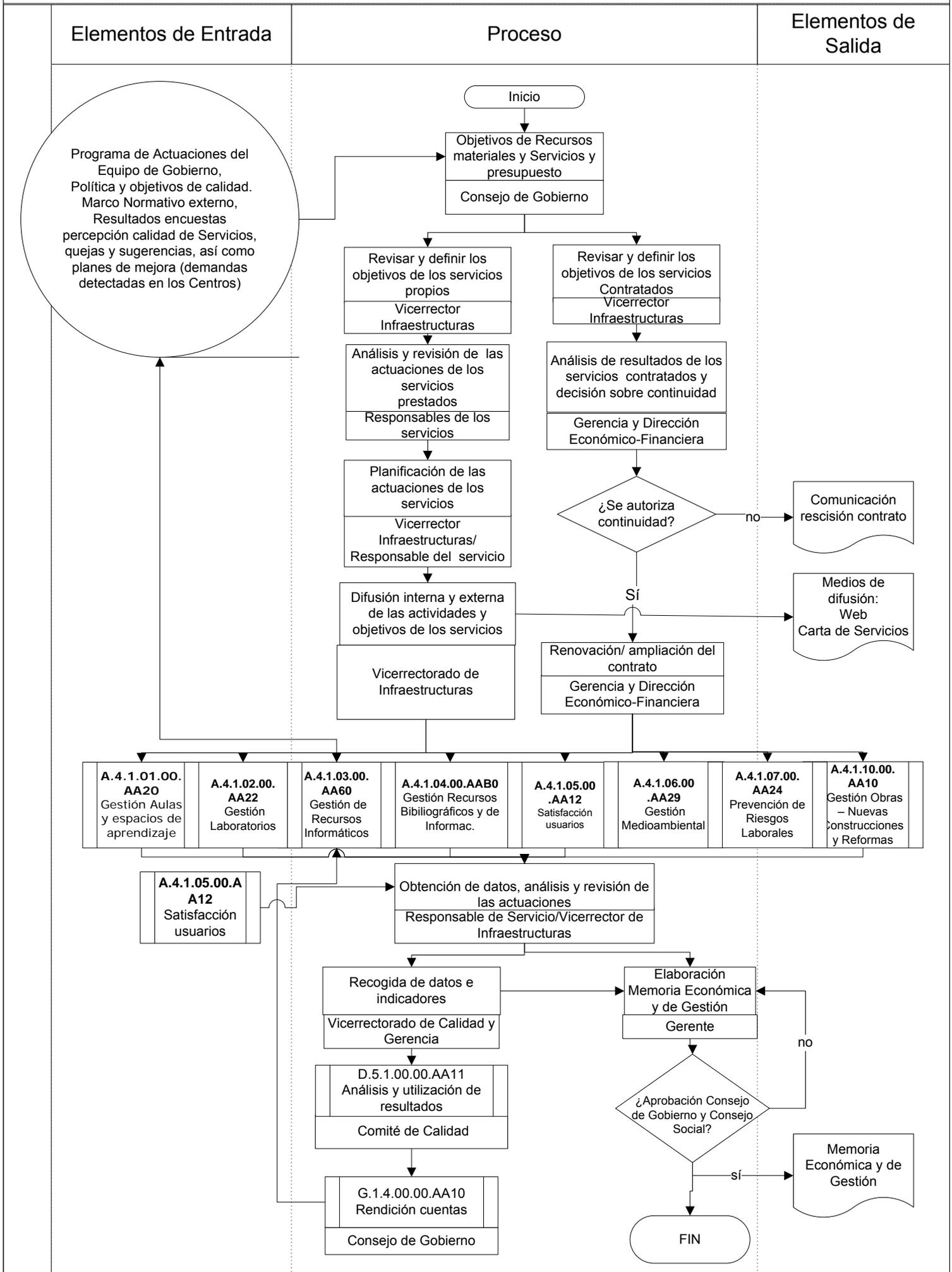
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos :

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Encuestas de Percepción de la Calidad de los Servicios	A.4.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Consejo Social y Comité de Calidad
Actas del Consejo de Gobierno relacionadas con la planificación y desarrollo de los objetivos y actividades de los Servicios : Presupuesto, Memoria Económica y de gestión, etc.	A.4.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Contratos de Obras	A.4.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Contratos de Servicios	A.4.1.00.00.AA10	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento :

- Indicadores clave: Satisfacción percibida de la calidad de los servicios en encuestas a estudiantes y PDI: Evolución valor medio de satisfacción (seguimiento anual y bianual respectivamente).
- Consumo de electricidad por usuario.
- Consumo de gas por usuario.
- Consumo de agua por usuario.
- Emisión de dióxido de carbono asociado al consumo energético por usuario.
- Consumo de kilos de papel /N^a miembros de la comunidad universitaria

A.4.1.00.00.AA10 GESTIÓN Y MEJORA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.4.1.01.00.AA20	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE AULAS Y ESPACIOS DE APRENDIZAJE (se incluye mantenimiento, instalación, construcción y adquisición de infraestructuras dentro del recinto de los Campus)

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir, planificar y ejecutar las actividades realizadas por la Unidad técnica de Obras y Mantenimiento a fin de mantener, instalar o adquirir, así como gestionar y verificar la adecuación de las aulas y los espacios necesarios de aprendizaje para los usos propios de los mismos, promoviendo el desarrollo de medidas que permitan una gestión sostenible de los recursos.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que se realizan para determinar las necesidades, planificar, actualizar, contratar, adquirir, mantener, así como gestionar y verificar la adecuación de los espacios necesarios para las actividades docentes para todas las enseñanzas que se imparten en la Universidad.

Es aplicable a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de grupos de trabajo, comisiones u órganos de gobierno, realizan las actividades descritas.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	<p>Cauces generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones. -Acceden todos a la información en la web.
Futuros estudiantes	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.
Estudiantes	<p>Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.</p> <p>Todos los estudiantes son encuestados respecto a los servicios de apoyo las infraestructuras docentes...y se crean foros específicos para su participación.</p>

Personal Académico	<p>Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.</p> <p>Todos los profesores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura), - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado, - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a recursos y servicios.
Gestores/as y personal de apoyo	<p>Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.</p> <p>Intervienen en la gestión de los recursos y el análisis e información sobre resultados.</p>
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Elaboran los objetivos, planifican recursos y servicios, impulsan su implementación e interviene en la rendición de cuentas
Egresados	<p>Participan en el Consejo Social.</p> <p>Pueden presentar sugerencias y quejas a través de la web.</p>
Empleadores/as	
Administraciones Públicas	
Sociedad en general	

DESARROLLO

- Análisis y revisión del estado de las aulas y espacios de aprendizaje, en la actualidad.
- Planificación de actuaciones: Con la realidad presente, más el Programa de Actuación del Equipo de Gobierno y los objetivos de calidad anuales, se planifican las actuaciones.
- Información de las actuaciones y planes a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.
- Planificación de los servicios y la atención a usuarios
- Gestión las actividades planificadas que se centrarán en los siguientes campos de interés:
 - Mantenimiento Correctivo de las incidencias de los usuarios: A.4.1.01.01.AA20.
 - Mantenimiento Preventivo de las instalaciones: A.4.1.01.02.AA20.
 - Control de los suministros de las instalaciones: Agua, Electricidad, Gas, Material mantenimiento... A.4.1.01.03.AA20.
 - Gestión del Servicio de recepción de incidencias CASO. A.4.1.01.04.AA20.
- Con los indicadores de seguimiento, tanto el Vicerrector de Calidad como la Gerencia, realizarán los análisis e informes correspondientes que permitan reevaluar los objetivos posteriormente.

3.- Fechas de interés:

Octubre-Diciembre: Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora.

Febrero-abril: Resolución de la convocatoria de instalaciones complementarias del Vicerrectorado de Infraestructuras

4.- Responsables :

Equipo de Dirección:

- Revisión y definición de los objetivos de los campos de actuación.
- Difusión interna y externa de las actividades y planes.

Vicerrector de Infraestructuras y Responsable de la Unidad de Obras y Mantenimiento:

- Definición de las actuaciones.
- Planificación de las actuaciones.

Comité de Calidad

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora que afecten a la Unidad de Obras y Mantenimiento.

Responsable de la Unidad de Obras y Mantenimiento

- Ejecución de las acciones planificadas.

Junta de Centro:

- Elaboración de las acciones de mejora para su propuesta al Comité de Calidad.

Gerencia:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro).
- Análisis de los resultados de los servicios contratados.
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad y el servicio.

5.- Normativa :

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

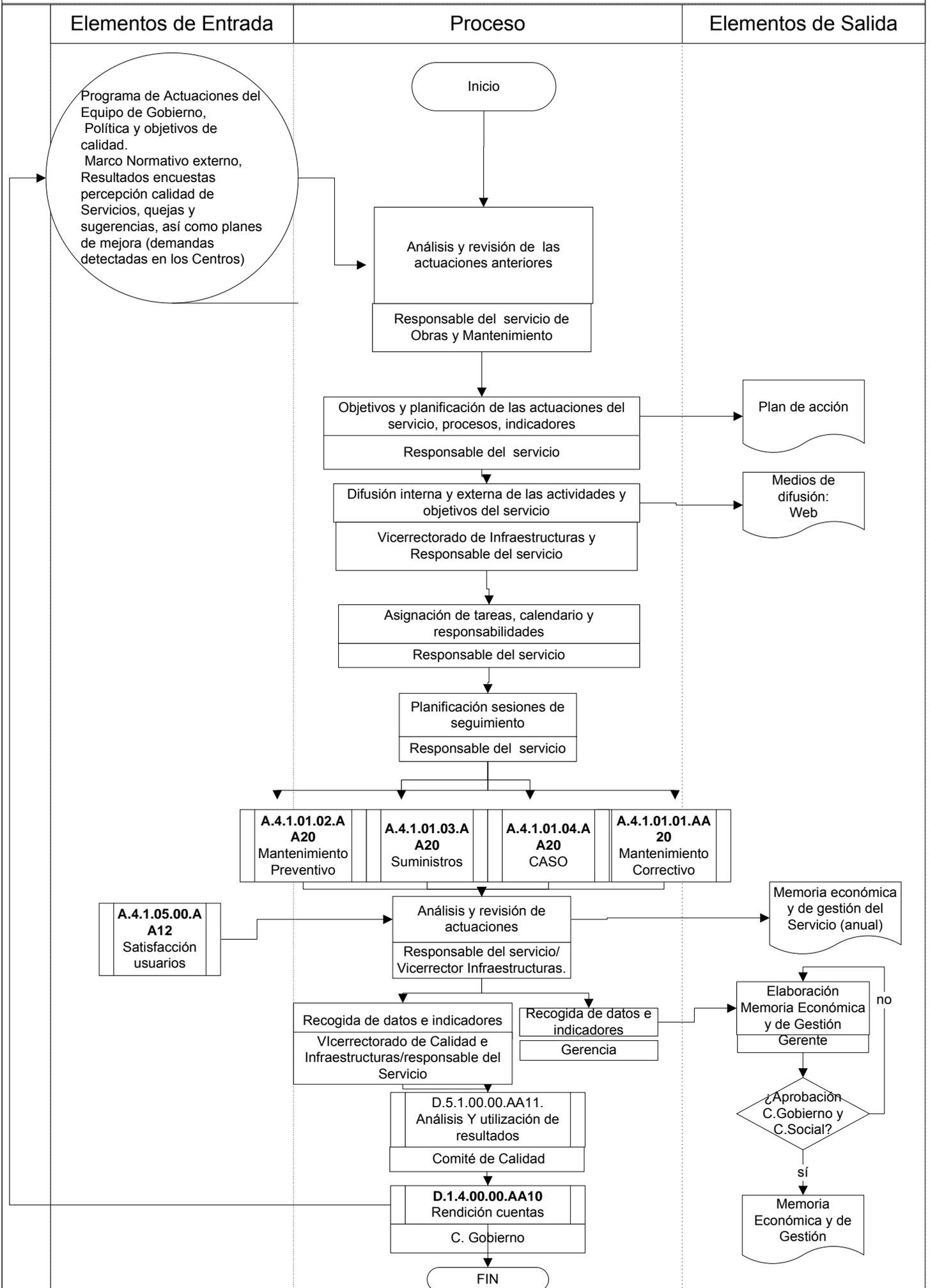
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos :

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Encuestas de Percepción de la Calidad de los Servicios	A.4.1.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Consejo Social y Comité de Calidad
Actas del Consejo de Gobierno relacionadas con la planificación y desarrollo de los objetivos y actividades de los Servicios : Presupuesto, Memoria Económica y de gestión, etc.	A.4.1.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Contratos de Obras	A.4.1.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Contratos de Servicios	A.4.1.01.00.AA00	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Nivel de S atisfacción sobre la ges tión de au las d e estudiantes y PDI: E volución valor medio de satisfacción
- Otros indicadores:
 - Porcentaje de aulas Bolonia/total aulas.
 - Número proyectores multimedia dedicados a docencia reglada/aula.
 - Porcentaje pizarras el ectrónicas o t ecnologías equ ivalentes i nstaladas/nº t otal de aulas docentes.
 - Grado cumplimiento Mantenimiento preventivo en plazo.
 - Numero incidencias Mantenimiento correctivo.
 - Número de Obras ejecutadas en aulas por año.
 - Coste obras en Aulas.

A.4.1.01.00.AA20 Gestión de Aulas y espacios de aprendizaje



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.4.1.10.00.AA20	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE OBRAS: NUEVAS CONSTRUCCIONES Y REFORMAS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir, planificar y ejecutar las actividades realizadas por la Universidad a fin de gestionar la realización de nuevas obras o de reformados (acondicionamientos y mejoras) en función de los usos propios de los edificios e instalaciones, así como de su gestión sostenible.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que se realizan para determinar las necesidades, planificar, actualizar, contratar, así como gestionar el control y verificación de la adecuación de las obras nuevas y de reformas a los requerimientos técnicos y su adecuación a las actividades docentes o investigadoras correspondientes.

Es aplicable a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de grupos de trabajo, comisiones u órganos de gobierno, realizan las actividades descritas.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	Cauces generales: - Los detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones. - Acceden todos a la información en la web.
Futuros estudiantes	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los estudiantes son encuestados respecto a los servicios de apoyo las infraestructuras docentes...y se crean foros específicos para su participación.

Personal Académico	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los profesores: - intervienen en el análisis e informacións sobre procesos y resultados (auto informes, informe anual sobre la asignatura), - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado, - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a recursos y servicios.
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en la gestión de los recursos y el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Elaboran los objetivos, planifican recursos y servicios, impulsan su implementación e interviene en la rendición de cuentas
Egresados	Participan en el Consejo Social. Pueden presentar sugerencias y quejas a través de la web.
Empleadores/as	
Administraciones Públicas	
Sociedad en general	

DESARROLLO

Se define en el presupuesto de la UC3M una partida económica cuya finalidad es la programación anual de obras nuevas o de reforma; acondicionamientos y mejoras; obras o instalaciones que formen parte solidaria con una edificación una vez ejecutada la misma.

Una vez aprobado el presupuesto por el Consejo de Gobierno y Consejo Social, se procede a:

- Planificación de actuaciones: Con la realidad presente, más el Programa de Actuación del Equipo de Gobierno y los objetivos de calidad anuales, se planifican las actuaciones.
- Información de las actuaciones y planes a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.
- Planificación de los servicios asociados y la atención a usuarios

Gestión las actividades planificadas que se centrarán en:

El inicio de la intervención puede venir de:

- La Unidad de Obras recibe del Vicerrectorado de Infraestructuras, la instrucción de construir una instalación conforme a unas especificaciones.
- También la unidad de Obras puede recibir el encargo de acometer una reforma por parte de otras Unidades (en cualquier caso, ha de presupuestarse y aprobarse)
- A través de la gestión del mantenimiento, detecta un problema y propone acometer una reforma para actualizar las instalaciones (en cualquier caso, ha de presupuestarse y aprobarse)

La dirección de la unidad nombra un equipo de proyecto formado por un técnico de obras y un coordinador. Aunque según la envergadura de la obra, el equipo de proyecto puede variar incluyendo personal especializado.

A) Obra Mayor y Obra con Negociado

El equipo contacta con una de las Ingenierías colaboradoras para que, previa aceptación de presupuesto sobre honorarios, elabore el proyecto de la obra; según el pliego de prescripciones técnicas para la redacción de proyectos de la unidad.

La dirección de obra es un concepto que se contrata posteriormente; aunque es deseable que la redacción del Proyecto y la Dirección de la obra recaiga sobre una misma entidad o sujeto.

Es muy importante, en la fase de proyecto, el trabajo en equipo; involucrando a la Ingeniería, a los Técnicos de Obras-Mantenimiento Universidad y a otros colectivos de interés (informática, Audiovisuales, Admón. Campus...).

Del proyecto se derivan las especificaciones técnicas, cronogramas, presupuestos concretos, aspectos legales, precio de licitación, etc.

Sobre la base del importe de la Obra podemos tener la siguiente casuística:

- Si el importe de la obra es superior a 200.000€ + IVA se lanza el Procedimiento de Concurso.
- Si el importe está entre 50.000€+IVA y 200.000€+IVA estaríamos en un Procedimiento Negociado.
- Si el importe de la obra supera los 300.000 €, o la obra afecta a la estructura o a la estanqueidad del edificio, el proyecto debe estar supervisado por los técnicos de la Comunidad de Madrid.

Todos los aspectos que rigen este proceso están basados en la Ley de contratos del estado.

Tras la valoración, por parte de los técnicos de la unidad, de las ofertas que licitan (incluyendo memoria, programa, mejoras propuestas, trabajos realizados, control de calidad y oferta económica) la Dirección Económica Financiera propone una oferta ganadora según valoración global.

Tras la comunicación, la empresa adjudicataria, esta se pone en contacto con los técnicos de la unidad para trabajar en las primeras fases: Plan de Trabajo, Confirmación del acta de replanteo, agenda de las reuniones de obra, etc.

En las reuniones de obra, generalmente semanales, como mínimos asisten: la dirección facultativa, técnicos de la unidad de obras y mantenimiento de la universidad, el jefe de obra de la empresa adjudicataria de la obra, el control de calidad y el coordinador de seguridad y salud.

La dirección facultativa certifica, mediante documento, el avance de los trabajos mensualmente; lo que permite a la contrata facturar por dichos periodos.

Una vez finalizada la obra se elaboran dos documentos: La "Recepción de la Obra" y la "Liquidación" en la cual se validan económicamente las distintas partidas, siempre en base al presupuesto del proyecto.

En resumen:

- Elaboración del proyecto por la Ingeniería.
- Anuncio de la licitación.
- Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, con el modelo de oferta económica.
- Proyecto de la Obra con los Pliegos de Prescripciones Técnicas, mediciones, planos y demás documentación.
- Salida a Concurso y adjudicación
- Creación del equipo de obra (DF, contrata, universidad, control calidad, seguridad y salud)
- Ejecución de la obra
- Recepción y liquidación

Con los indicadores de seguimiento, tanto el Vicerrector de Calidad e Infraestructuras y Medio Ambiente, como la Gerencia, realizarán los análisis e informes correspondientes que permitan reevaluar los objetivos posteriormente y proponer acciones para la mejora.

B) Pequeña Obra

La necesidad de una pequeña obra o reforma puede surgir por:

- Petición formal de un usuario
- El Responsable de Mantenimiento del Campus, como resultado de un Mantenimiento preventivo.

- De la unidad de Obras y Mantenimiento, como actuación en Planes de Mejora.

La dirección asigna un técnico/equipo de obras que será el encargado de desarrollar la actuación. El Técnico de Obras realiza un memoria descriptiva de la obra a plantear (planos/bocetos, materiales, evaluación del tiempo, etc....).

El técnico de Obras realiza una propuesta con la mejor oferta (según criterios económicos, de ejecución, calidad o factor tiempo)

La propuesta puede ser desestimada por la dirección/coordinadores.

Si es aprobada, se comunica a la empresa propuesta la adjudicación del servicio, para su ejecución.

El técnico de obras asignado, realiza el control y seguimiento de la actuación; así como la recepción interna de la obra a su finalización.

Se comunica/coordina con Mantenimiento para que la obra quede apta para ser recogida por este; y dispongan de la debida información.

El técnico de obras también valida la factura (de manera electrónica o no) una vez que esta llega a la unidad económico financiera (oficina de campus).

En resumen:

Petición de Obra o Reforma
Asignación a Técnico
Solicitud ofertas
Elaboración de la Propuesta
Aprobación de la propuesta
Ejecución actuación
Recepción Obra
Firma Factura

3.- Fechas de interés:

Octubre-Diciembre: Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora.

Asignación de Obra a Técnico o creación de Equipo de Trabajo.

Convocatoria Concurso

Adjudicación Obra.

Recepción obra por parte de la Universidad

4.- Responsables:

Equipo de Dirección:

- Revisión y definición de los objetivos de los campos de actuación.
- Difusión interna y externa de las actividades y planes.

Vicerrector de Infraestructuras y Responsable de la Unidad de Obras y Mantenimiento:

- Definición de las actuaciones.
- Planificación de las actuaciones.

Comité de Calidad

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora que afecten a la Unidad de Obras y Mantenimiento.

Responsable de la Unidad de Obras y Mantenimiento

- Ejecución de las acciones planificadas.

Junta de Centro:

- Elaboración de las acciones de mejora para su propuesta al Comité de Calidad.

Gerencia:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro).
- Análisis de los resultados de los servicios contratados.
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad y el servicio.

5.- Normativa:

- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Propuesta de adjudicación del proyecto	A.4.1.10.00.AA20	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Propuesta de contratación de la Dirección Facultativa	A.4.1.10.00.AA20	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Documento-Tabla de valoración de Concurso de obras	A.4.1.10.00.AA20	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Acta de replanteo y su confirmación	A.4.1.10.00.AA20	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Acta de recepción de obra	A.4.1.10.00.AA20	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Acta Reunión de Obra	A.4.1.10.00.AA20	Papel o informático/ 6 años	Unidad Obras y Mantenimiento
Documento Certificaciones de Obra	A.4.1.10.00.AA20	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Acta de Liquidación	A.4.1.10.00.AA20	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Nivel de Satisfacción sobre la gestión de aulas de estudiantes y PDI: Evolución del valor medio de satisfacción
- Otros indicadores:
 - Núm. de estudios aprobados
 - Coste de estudios acumulado
 - Acumulado de núm. de obras Adjudicadas
 - Importe acumulado de todas las certificaciones tramitadas
 - Tiempo Medio que transcurre entre la comprobación del replanteo y el Acta de recepción de una Obra.
 - m2 Construidos acumulados y puesto a disposición de la comunidad universitaria

G.4.1.10.00.AA10 GESTIÓN DE OBRAS: NUEVAS CONSTRUCCIONES Y REFORMAS

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida

Programa de Actuaciones del Equipo de Gobierno, Política y objetivos de calidad.
Marco Normativo externo, Resultados encuestas percepción calidad de Servicios, quejas y sugerencias, así como planes de mejora (demandas detectadas en los Centros)

A.4.1.05.00.AA
12 Satisfacción usuarios

Obtención de datos, análisis y revisión de las actuaciones
Responsable de Servicio/Vicerrector de Infraestructuras

Recogida de datos e indicadores
Vicerrectorado de Calidad y Gerencia

D.5.1.00.00.AA11 Análisis y utilización de resultados
Comité de Calidad

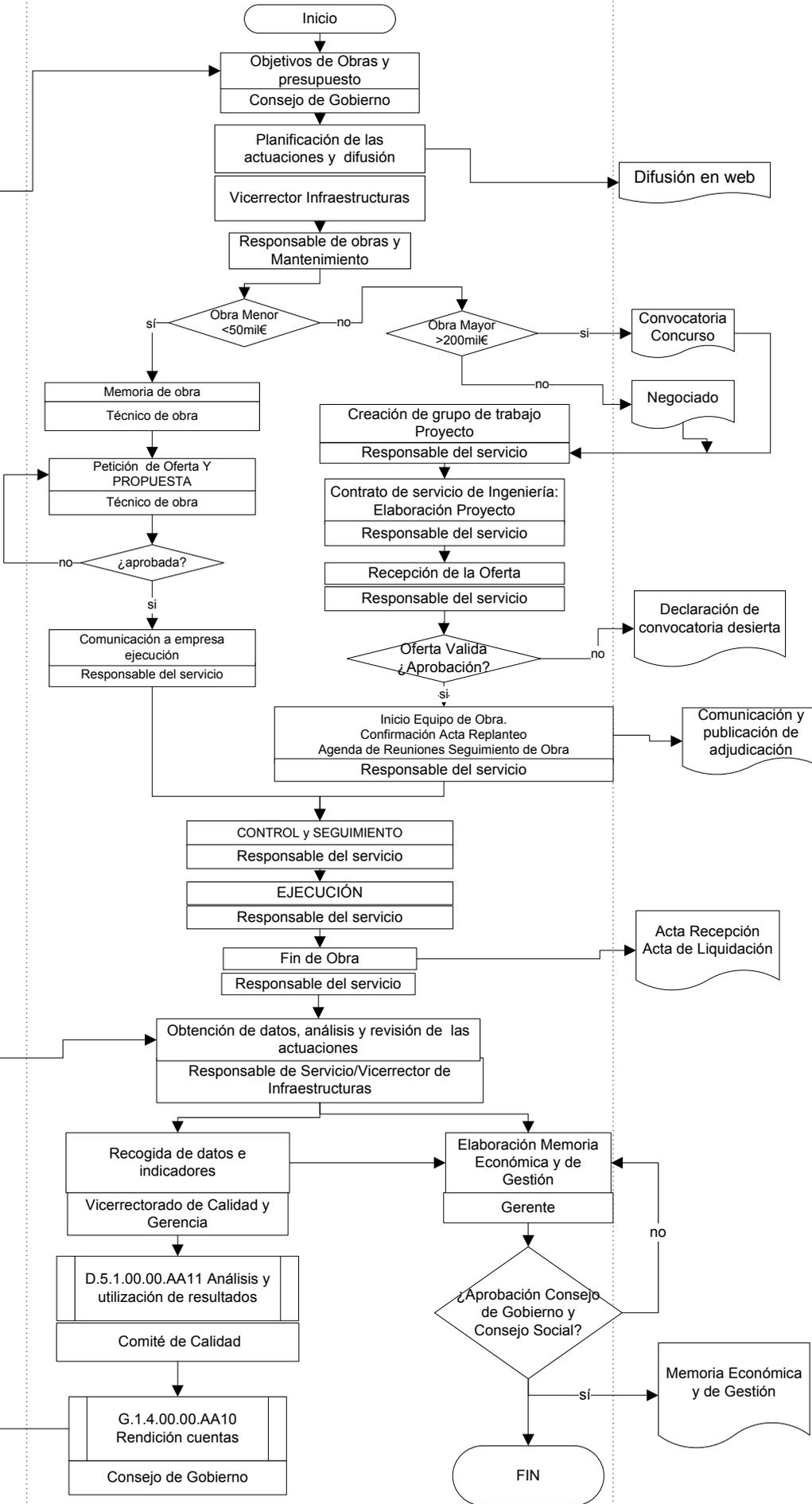
G.1.4.00.00.AA10 Rendición cuentas
Consejo de Gobierno

Elaboración Memoria Económica y de Gestión
Gerente

¿Aprobación Consejo de Gobierno y Consejo Social?

Memoria Económica y de Gestión

FIN



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.4.1.02.00.AA22	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE LABORATORIOS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

- Este procedimiento tiene por objeto asegurar que se da el correcto apoyo técnico y de personal a los diferentes Departamentos de la Universidad en lo concerniente al funcionamiento de sus laboratorios de docencia e investigación, garantizando la mejora continua de los servicios que se prestan y de los recursos con los que se cuenta, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que se realizan en la universidad para desarrollar el objeto indicado en el apartado anterior, concretado en:

- Apoyo a la organización y gestión de personal técnico de los laboratorios de los Departamentos
- Apoyo a la infraestructura de los laboratorios, incluyendo mejoras en la seguridad de máquinas e instalaciones, gestión de residuos químicos y gases industriales y reparación y traslado de equipos.
- Asesoría técnica para proyectos docentes o de investigación, tanto en el plano estrictamente técnico (diseño y/o desarrollo de bloques de proyecto), como en el logístico (gestión de compras y subcontratas).
- Fabricación de piezas y circuitos impresos en los talleres de prototipos: circuitos impresos y mecánico.
- Gestión de becas de colaboración para los diferentes laboratorios.
- Gestión de ropa de trabajo y de equipos de protección individual.

El procedimiento es aplicable a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de grupos de trabajo, comisiones u órganos de gobierno, realizan las actividades descritas.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	<p>Cauces generales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones.- Acceden todos a la información en la web.

Futuros estudiantes	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los estudiantes son encuestados respecto a los servicios de apoyo, las infraestructuras docentes y se crean foros específicos para su participación.
Personal Académico	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los profesores: - intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura), - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado, - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a recursos y servicios.
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en la gestión de los recursos y el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Elaboran los objetivos, planifican recursos y servicios, impulsan su implementación e interviene en la rendición de cuentas
Comisión asesora (Comisión de Laboratorios)	Asesora al Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente en la asignación de recursos a los Departamentos para equipamiento de laboratorios, instalaciones complementarias de laboratorio y becas de apoyo en laboratorios, así como en asuntos relacionados con la plantilla de técnicos de laboratorio de Departamentos.
Egresados	Participan en el Consejo Social. Pueden presentar sugerencias y quejas a través de la web.
Empleadores/as	
Administraciones Públicas	
Sociedad en general	

DESARROLLO

- Planificación de necesidades y recursos necesarios por parte del Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente y la Dirección de la Unidad de Laboratorios, Prevención y Medio Ambiente.
- La Comisión de Laboratorios, informa los criterios de asignación de presupuesto a los Departamentos que gestionan laboratorios, para equipamiento de laboratorios, instalaciones complementarias de laboratorio y becas de apoyo en laboratorios. También trata aspectos generales relacionados con la plantilla de técnicos de laboratorio de Departamentos
- La Unidad de Laboratorios elabora propuestas e informes, ejecuta las actuaciones acordadas y hace el seguimiento de las sugerencias e incidencias recibidas. Para ello lleva a cabo las siguientes actividades:
 - Personal técnico de laboratorios de los Departamentos: Apoyo a la planificación, organización y gestión de los técnicos de laboratorio de Departamentos
 - Diseño y fabricación de prototipos, piezas y circuitos impresos a petición de los directores de Departamento y responsables de proyectos de investigación
 - Equipos de laboratorios:
 - Apoyo al Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente en la elaboración de propuestas de asignación de presupuestos a los Departamentos para la adquisición de equipos de laboratorios
 - Apoyo técnico, a petición de los Departamentos, en la adquisición de los equipos, mejora en la seguridad de máquinas, reparación y traslado de equipos.
 - Instalaciones de laboratorios:
 - Apoyo al Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente en la elaboración de propuestas de asignación de presupuestos a los Departamentos para realización de instalaciones complementarias de laboratorio
 - Apoyo técnico, a petición de los Departamentos, en la realización de instalaciones de laboratorios y la mejora en la seguridad de las mismas.
 - Gestión de residuos químicos
 - Adquisición y gestión de gases industriales
 - Becas de colaboración para los diferentes laboratorios: apoyo al Vicerrectorado de Calidad Infraestructuras y Medio Ambiente en la elaboración de la propuesta de asignación de presupuesto por Departamentos, gestión de convocatorias y gestión de pagos
 - Ropa de trabajo y de equipos de protección individual: recepción de peticiones, adquisición, suministro y pago.
 - Elaboración de indicadores
 - Información a los órganos de gobierno correspondientes y a los diferentes grupos de interés: Plan de Mejora, Memoria anual.

3.- Fechas de interés:

- Confección de Presupuesto y Objetivos anuales: septiembre/octubre
- Redacción del apartado de Laboratorios de la Memoria Económica y de Gestión de la Universidad: febrero/marzo
- Asignación de presupuesto a los Departamentos para equipos de laboratorio, instalaciones complementarias de laboratorio y becas de colaboración: marzo-junio

4.- Responsables :

Vicerrectorado de Infraestructuras:

- Transmisión de las políticas decididas por los órganos de gobierno.

- Supervisión de la elaboración del presupuesto y de la definición de objetivos de la Unidad.
- Asignación de presupuesto a los Departamentos para equipos de laboratorio, instalaciones complementarias de laboratorio y becas
- Apoyo a la consecución de los objetivos de la Unidad
- Apoyo a la difusión interna y externa de las actividades y objetivos de la Unidad.

Comisión de Laboratorios:

- Debate e información sobre los criterios de asignación de presupuesto a los Departamentos para equipos de laboratorio, instalaciones complementarias de laboratorio y becas de colaboración.
- Debate e información sobre los criterios utilizados para la elaboración y gestión de la plantilla de técnicos de laboratorio de Departamentos.

Responsable de la Unidad de Laboratorios, Prevención y Medio Ambiente:

- Elaboración de la propuesta de presupuesto y objetivos
- Elaboración de la propuesta de asignación de presupuesto a los Departamentos para equipos de laboratorio, instalaciones complementarias de laboratorio y becas
- Planificación de actividades.
- Dirección y apoyo a la ejecución de presupuesto, objetivos y actuaciones previstas.
- Definición y seguimiento de indicadores.
- Elaboración anual de la Memoria Económica y de Gestión.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de la Unidad.

Responsable de la Unidad de Laboratorios

- Ejecución del presupuesto
- Ejecución de objetivos
- Ejecución de actuaciones y proyectos programados
- Implantación de indicadores
- Buen funcionamiento de los servicios ofrecidos por la Unidad

5.- Normativa :

- Ley Orgánica de Universidades.
- Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programa A UDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Legislación aplicable en materia de prevención y riesgos laborales
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

6.- Documentos o/ formularios, así como bases de datos :

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de la Secretaría General relacionadas con documentación de planificación y desarrollo de los objetivos y actividades de la Unidad: Presupuesto, Memoria	A.4.1.02.00.AA22	Papel 0 informático/ 6 años	Secretaría General

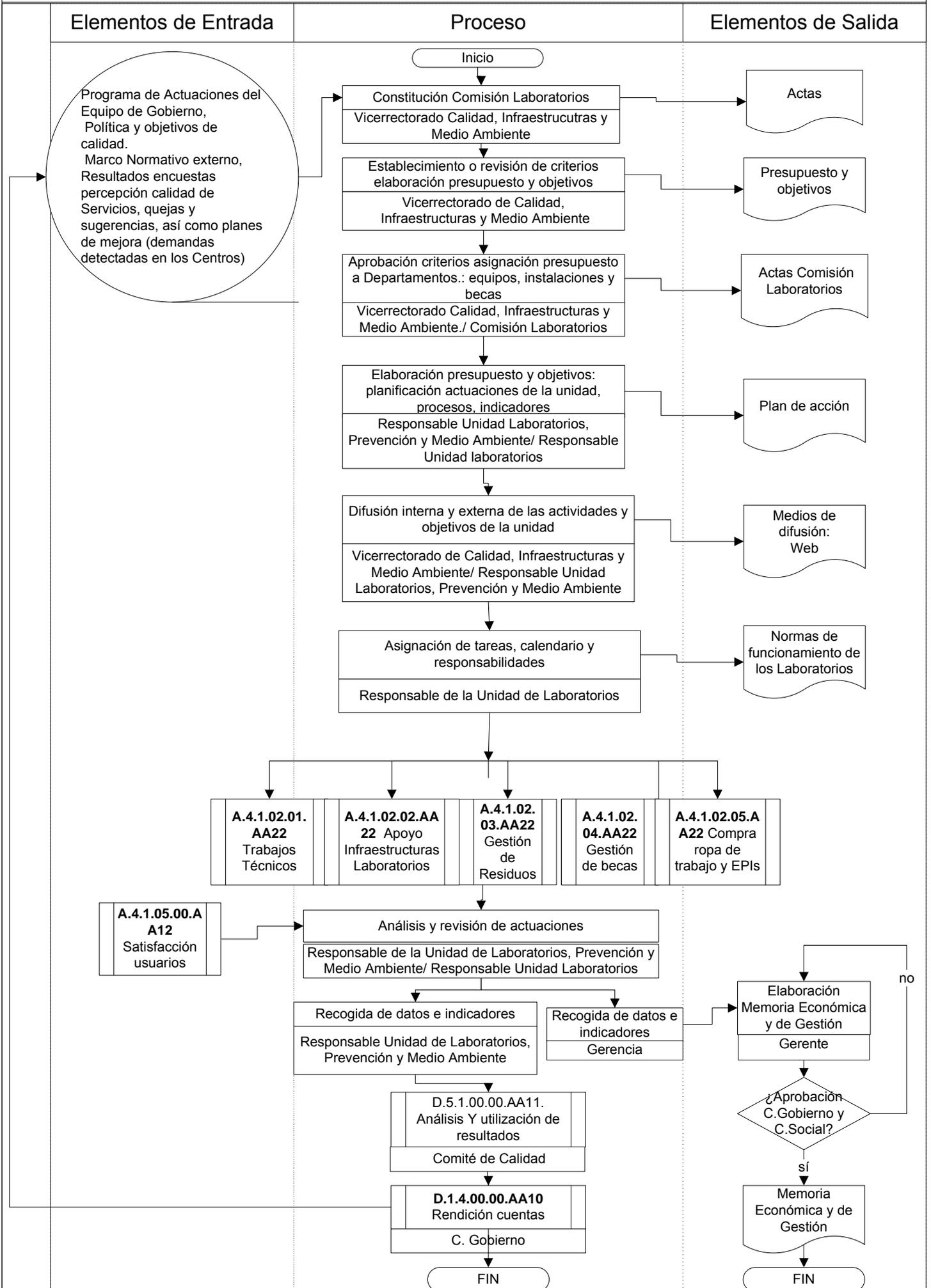
Económica y de gestión, etc.			
Contratos (según Ley de Contratos del Sector Público)	A.4.1.02.00.AA22	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Actas de la Comisión de Laboratorios	A.4.1.02.00.AA22	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Laboratorios
Registro de solicitudes de asesoría técnica de proyectos	A.4.1.02.00.AA22	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Laboratorios
Registro de solicitudes de fabricación de piezas y circuitos impresos	A.4.1.02.00.AA22	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Laboratorios
Registro de solicitudes de convocatoria de becas	A.4.1.02.00.AA22	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Laboratorios
Registro de solicitudes de adquisición de ropa de trabajo	A.4.1.02.00.AA22	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Laboratorios
Registro de solicitudes de adquisición de Equipos de Protección Individual	A.4.1.02.00.AA22	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de Laboratorios

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento :

- Nivel de Satisfacción sobre la gestión de laboratorios en encuestas a Estudiantes y PDI: Evolución valor medio de satisfacción
- Consumo de material fungible de laboratorio por alumno y año, en €
- Valor de equipos de laboratorio por alumno y año, en €
- Superficie de laboratorio por alumno y año, en m²
- Proyectos Oficina Técnica para docencia por cada mil horas de docencia, en horas
- Proyectos mecánicos Oficina Técnica: peso relativo de la docencia, en %
- Proyectos mecánicos Oficina Técnica: peso relativo de la investigación, en %
- Proyectos electrónicos Oficina Técnica: peso relativo de la docencia, en %
- Proyectos electrónicos Oficina Técnica: peso relativo de la investigación, en %
- Producción de residuos químicos por usuario y año, en Kg.

Los indicadores fijados tienen periodicidad anual

A.4.1.02.00.AA22 Gestión de Laboratorios



FICHA RESUMEN DE PROCESO		
---------------------------------	--	--

Código	Versión	Fecha
A.4.1.03.00.AA60	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

RECURSOS INFORMÁTICOS (se incluye adquisición, mantenimiento y gestión de recursos.)

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO:

Este procedimiento tiene por objeto asegurar la gestión óptima de los recursos materiales informáticos destinados a la docencia en la Universidad, para lo que debe:

ALCANCE:

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades que la Universidad realiza para planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos y servicios a usuarios y a las necesidades para el desarrollo de las titulaciones. Se aplica, por tanto, a todas las personas que, individualmente por su cargo, o tareas encomendadas, realizan las distintas actividades:

- Planificar la adquisición de recursos informáticos, en función del presupuesto y de la prioridad estimadas en Consejo Informático.
- Gestionar los recursos informáticos.
- Mejorar continuamente la gestión de los recursos informáticos para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos informáticos a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.
- Planificar los servicios y atención a usuarios.
- Gestionar las actividades planificadas.
- Mejorar continuamente la gestión para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios ofrecidos y desarrollados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

GRUPOS DE INTERES:

RECURSOS MATERIALES- GRUPOS DE INTERÉS		
Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Estudiantes y Profesores: son grupos de interés ya que son usuarios de los recursos materiales y de los servicios y les interesa tanto el diseño de necesidades como la garantía de calidad de resultados	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) y a través de las encuestas de satisfacción, comunicación de incidencias y sugerencias.	Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, C. Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en C. Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Egresados	Participan mediante encuestas de satisfacción, sugerencias..	Se informa a los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública y a través de toda la información pública de la web general de la Universidad.
Futuros Estudiantes Son usuarios (aunque de menor intensidad) de los recursos materiales y de los servicios.	Web futuros alumnos y colaboraciones puntuales tales como Jornadas de colaboración con secundaria, premios de investigación, etc.	Se informa a los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública y a través de toda la información pública de la web general de la Universidad.
Gestores PDI y PAS: son usuarios de los recursos materiales y de los servicios pero además son los encargados de su gestión. Además de en el diseño, garantía de calidad, incidencias, etc., intervienen en la rendición de cuentas	El Personal de Administración y Servicios participará activamente en la gestión de los recursos materiales y servicios, pero además se recogerá su punto de vista participando en las Comisiones	El PAS ha de recoger, registrar y analizar datos, evidencias e indicadores de todos los procesos en los que interviene y realizar informe de resultados para la Memoria Económica y de Gestión y para la toma de decisiones. La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
Equipo de Gobierno Toman decisiones sobre la gestión y financiación de los recursos materiales y de los servicios, pero además solicita información sobre el funcionamiento de dichos recursos. El Centro informará a los servicios centrales de la universidad, concretamente a Gerencia sobre el funcionamiento de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.	Toman decisiones sobre la gestión/financiación de los recursos materiales y de los servicios, pero además solicita información sobre el funcionamiento de dichos recursos.	Los Equipos de Gobierno a través del Informe anual de Centro y Memorias de Titulación y mediante la información contenida en la Memoria Académica de la Universidad están informando sobre el funcionamiento de los recursos y servicios.
Sociedad y Administraciones Se interesa en la rendición de cuentas de la buena gestión de recursos para la consecución de los fines y realización de los servicios públicos que la propia sociedad ha encargado a la Universidad. También se interesan como usuarios de algunos recursos y servicios (Biblioteca, Auditorio....)	Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección (universidad, Centro o Titulación).	Mediante la información contenida en la Memoria Académica de la Universidad y de la Memoria Económica y de Gestión, se está informando sobre el funcionamiento de los recursos y servicios
Empresas suministradoras de recursos y servicios	Participantes en concursos de adquisición de recursos y servicios y suministradores directos de recursos y servicios	Información anual con datos e indicadores del servicio, suministro, incidencias, etc.

DESARROLLO:

- Planificación de necesidades y recursos necesarios por parte del Vicerrectorado de Infraestructuras y el Responsable del Servicio de Informática.
- El Consejo Informático, de apoyo al Vicerrectorado de Infraestructuras, estudia las necesidades de distribución del software docente y el equipamiento informático de los profesores. Este Comité dispone también de una partida presupuestaria contemplada en el Plan Plurianual de Inversiones de la Universidad con el objetivo de garantizar la dotación de infraestructuras y mantenerla en perfecto estado de actualización y uso.
- De acuerdo con el presupuesto distribuido se realiza la planificación e implantación de actividades y adquisición de recursos necesarios.
- Concurso, cuando sea necesario y en las condiciones que establece la ley, a través de las Unidades de Contratación y Patrimonio.
- Selección y seguimiento de proveedores: de forma general se realizará a través del Área de Contratación y Patrimonio.
- Adquisición de bienes y servicios.
- Mantenimiento y gestión de incidencias de los recursos informáticos.
- Informe de los resultados de la gestión de los servicios ofrecidos y desarrollados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

3.- Fechas de interés:

Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora (anual).

Distribución presupuestaria acordada en Consejo Informático (enero-marzo).

4.- Responsables:

Equipo de Dirección:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Comisión Informática coordinada por el Vicerrector de Infraestructuras:

- Asesoramiento en la elaboración de los criterios necesarios para efectuar la distribución del presupuesto global entre los distintos Departamentos.
- Seguimiento de objetivos y actuaciones.

Responsable del Servicio de Informática:

- Definición de las actuaciones de la Unidad.
- Planificación de las actuaciones de la Unidad según las necesidades definidas por el Vicerrectorado de Infraestructuras.
- Elaboración e implantación de indicadores para comprobar el funcionamiento de la Unidad.
- Recogida de datos procedentes de los indicadores para comprobar el funcionamiento de la Unidad.
- Elaboración anual de la Memoria Económica y de Gestión de la Unidad.
- Transmisión de los datos procedentes de los indicadores al Comité de Calidad y a Gerencia a través de la Memoria Económica y de Gestión anual.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de la Unidad.

Comité de Calidad

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

Personal del Servicio de Informática:

- Ejecución de las acciones planificadas.

Junta de Centro:

- Elaboración de las acciones de mejora para su propuesta al Comité de Calidad.

Gerencia:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro).
- Análisis de los resultados de los servicios contratados.
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad y el servicio.

5.- Normativa:

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

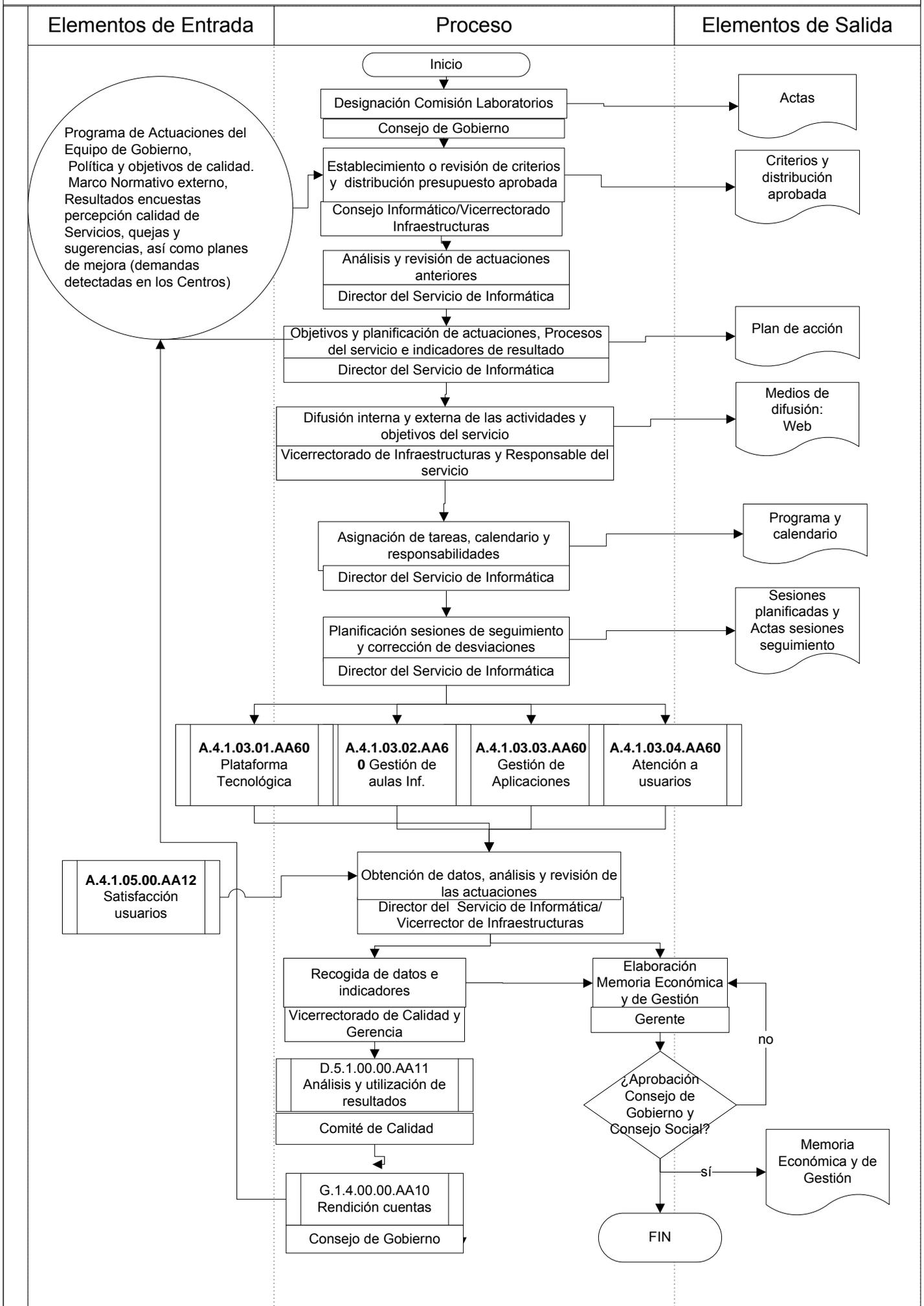
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas Consejo Informático	A.4.1.03.00.AA60	Papel informático/ 6 años	Servicio de Informática
Objetivos anuales del Servicio Informático	A.4.1.03.00.AA60	Papel informático/ 6 años	Servicio de Informática
Actas de la Secretaría General relacionadas con documentación de planificación y desarrollo de los objetivos y actividades de la Unidad: Presupuesto, Memoria Económica y de Gestión, etc	A.4.1.03.00.AA60	Papel informático/ 6 años	Secretaría General

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento :

- Número de puntos de red activos.
- Numero de bases inalámbricas para conexión WIFI instaladas
- Número de cuentas de correo activas: PAS, PDI y Alumnos.
- Número de listas de distribución activadas.
- Numero de accesos a Aula Global.
- Número de accesos al Portal UC3M.
- Número de automatrículas vía Internet.
- Número de puestos de ordenador por estudiante.
- Número de aulas informáticas.
- Número de ordenadores en aulas docentes.
- Número y horas de vídeos grabados.
- Número de visualizaciones de vídeos.
- Número de reservas de espacios audiovisuales.
- Número y horas de videoconferencias realizadas.
- Número de equipamiento anual renovado: PCs, impresoras.
- Número de incidencias abiertas y resueltas.
- Número de desconexiones de seguridad realizadas.
- Número de servidores centrales gestionados.
- Satisfacción de estudiantes y de PDI: Evolución valor medio de satisfacción:
 - Evolución valor medio de utilización del servicio.
 - Evolución valor medio de percepción de mejora del servicio.
 - Evolución de valores medios de satisfacción con el servicio.

Periodicidad de seguimiento: Anual.

A.4.1.03.00.AA60 Gestión de recursos INFORMATICOS (adquisición, mantenimiento y servicios a usuarios)



FICHA RESUMEN DE PROCESO		
---------------------------------	--	--

Código	Versión	Fecha
A.4.1.04.00.AAB0	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y DE INFORMACION
--

2.- Descripción o definición del proceso :

OBJETO:

Este procedimiento tiene por objeto asegurar la gestión óptima de los recursos bibliográficos y de información, destinados a la Comunidad Universitaria y su puesta a disposición de los usuarios, para lo que debe:

- Definir las necesidades de recursos para contribuir a la calidad de los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación y gestión.
- Planificar la adquisición de recursos en función del presupuesto y de la prioridad.
- Gestionar los recursos bibliográficos e informativos en cualquier soporte.
- Mejorar continuamente la gestión de los recursos bibliográficos y de información para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos bibliográficos y de información a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.
- Planificar los servicios y la atención a los usuarios.
- Gestionar las actividades planificadas.
- Mejorar continuamente la gestión de los servicios para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de gestión a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.
- Gestionar todos los procesos internos de gestión de recursos humanos y materiales conducentes a la obtención de los objetivos previstos.

ALCANCE:

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades que la Biblioteca realiza para planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos a las necesidades para el desarrollo de los Programas Formativos, de Investigación y Gestión. Aplica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas.

DEFINICIONES:

Recursos bibliográficos y de información: Gestión y mantenimiento de monografías, recursos electrónicos, material audiovisual, publicaciones periódicas, información institucional (WWW, E - Archivo, Plataforma Docente) equipamiento y material técnico adecuado para el correcto uso y aprovechamiento de los recursos.

Servicios: Préstamo de colección (renovación, reservas y reclamaciones). Préstamo interbibliotecario. Información general y especializada. Acceso a recursos de información electrónica e institucional. Formación de usuarios general y especializada. Uso de equipos e instalaciones. Taller del Aula.

Procesos internos: Gestión económica, Gestión de personal, Gestión de material, Gestión de incidencias, Gestión- Intranet, Gestión- Secretaría.

GRUPOS DE INTERES

La Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid es responsable de la compra, suscripción y contratación de todo el material bibliográfico y de información solicitado por la comunidad universitaria de la UC3M; cualquiera que sea su soporte y con independencia de su procedencia, de la iniciativa y el procedimiento para su adquisición y del concepto presupuestario aplicado para ésta. Por lo tanto, los Grupos de interés son las Empresas suministradoras de recursos y servicios y todos los miembros de la comunidad universitaria: Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios, egresados y sociedad en general.

RECURSOS MATERIALES- GRUPOS DE INTERÉS		
Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Estudiantes y Profesores: son grupos de interés ya que son usuarios de los recursos materiales y de los servicios y les interesa tanto el diseño de necesidades como la garantía de calidad de resultados	PARTICIPAN representados, o formando parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, Consejo de Departamento, Junta de Centro, Comisión de Titulación) y a través de las encuestas de satisfacción, comunicación de incidencias y sugerencias.	Se informa sistemáticamente a los miembros de la C. Titulación, Junta de Centro, C. Gobierno, en las diferentes sesiones ordinarias que se desarrollan de la misma. Además, anualmente se elabora una Memoria que, tras su aprobación en C. Gobierno que se coloca en página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo se elabora anualmente un informe con los resultados académicos que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.
Egresados	Participan mediante encuestas de satisfacción, sugerencias..	Se informa a los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública y a través de toda la información pública de la web general de la Universidad.
Futuros Estudiantes Son usuarios (aunque de menor intensidad) de los recursos materiales y de los servicios.	Web futuros alumnos y colaboraciones puntuales tales como Jornadas de colaboración con secundaria, premios de investigación, etc.	Se informa a los mismos en la forma en que figure en el Plan anual de información pública y a través de toda la información pública de la web general de la Universidad.
Gestores PDI y PAS: son usuarios de los recursos materiales y de los servicios pero además son los encargados de su gestión. Además de en el diseño, garantía de calidad, incidencias, etc., intervienen en la rendición de cuentas	El Personal de Administración y Servicios participará activamente en la gestión de los recursos materiales y servicios, pero además se recogerá su punto de vista participando en las Comisiones	El PAS ha de recoger, registrar y analizar datos, evidencias e indicadores de todos los procesos en los que interviene y realizar informe de resultados para la Memoria Económica y de Gestión y para la toma de decisiones. La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa estará disponible siguiendo el proceso de información pública.
Equipo de Gobierno Toman decisiones sobre la gestión y financiación de los recursos materiales y de los servicios, pero además solicita información sobre el funcionamiento de dichos recursos. El Centro informará a los servicios centrales de la universidad, concretamente a Gerencia sobre el funcionamiento de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.	Toman decisiones sobre la gestión/financiación de los recursos materiales y de los servicios, pero además solicita información sobre el funcionamiento de dichos recursos.	Los Equipos de Gobierno a través del Informe anual de Centro y Memorias de Titulación y mediante la información contenida en la Memoria Académica de la Universidad están informando sobre el funcionamiento de los recursos y servicios.
Sociedad y Administraciones Se interesa en la rendición de cuentas de la buena gestión de recursos para la consecución de los fines y realización de los servicios públicos que la propia sociedad ha encargado a la Universidad. También se interesan como usuarios de algunos recursos y servicios (Biblioteca, Auditorio....)	Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección (universidad, Centro o Titulación).	Mediante la información contenida en la Memoria Académica de la Universidad y de la Memoria Económica y de Gestión, se está informando sobre el funcionamiento de los recursos y servicios
Empresas suministradoras de recursos y servicios	Participantes en concursos de adquisición de recursos y servicios y suministradores directos de recursos y servicios	Información anual con datos e indicadores del servicio, suministro, incidencias, etc.

DESARROLLO

- Planificación de necesidades y recursos necesarios por parte del Vicerrectorado de Infraestructuras y la Dirección del Servicio.
- La Comisión de Biblioteca, como soporte al Vicerrectorado en la distribución de presupuesto de adquisición del material docente recomendado en los programas de las asignaturas, y otras adquisiciones bibliográficas y de información a petición de los Departamentos con fines de apoyo a la investigación, tanto en papel como en formato electrónico. Para todo ello, esta Comisión distribuye, con criterios objetivos y consensuados, una partida presupuestaria contemplada en el Plan Plurianual de Inversiones de la Universidad con el objetivo de garantizar la dotación de los recursos bibliográficos necesarios.
- De acuerdo con el presupuesto distribuido, la selección, adquisición y puesta en servicio de todo el material bibliográfico y de información necesario.
- Gestión de la información institucional: WWW institucional, E-Archivo, Plataforma docente
- Rehabilitación de medios técnicos y personales para facilitar el acceso a la colección y a los recursos de los diferentes tipos de usuarios.
- Análisis y evaluación del uso de la colección y de los diferentes servicios para detectar nuevas necesidades y mejorar la gestión.
- Mantenimiento y gestión de incidencias y sugerencias de mejora.
- Información sistemática a los órganos de gobierno correspondiente y a los diferentes grupos de interés de: Memoria anual, Memoria del curso académico.

3.- Fechas de interés:

- Plan estratégico de Biblioteca: carácter plurianual, cada 4 años.
- Confección Presupuesto y objetivos anuales: Septiembre/Octubre.
- Redacción del Apartado del Servicio de Biblioteca de la Memoria Económica y de Gestión: Febrero/Marzo.
- Memoria del curso académico: Junio (para incluir en apertura de curso).
- Planes de Mejora: anuales.
- Distribución del presupuesto por la Comisión de Biblioteca (enero-marzo)

4.- Responsables :

Vicerrectorado de Infraestructuras

- Transmisión de políticas de los órganos de Gobierno en relación con la gestión de recursos bibliográficos y de la información.
- Seguimiento de las actividades del servicio y sus indicadores.
- Apoyo en la consecución de los objetivos.

Director del Servicio de Biblioteca

- Revisión y definición de los objetivos de mejora de recursos tecnológicos y bibliográficos y propuesta de asignación presupuestaria.
- Planificación de los servicios a prestar.
- Planificación de las actuaciones.
- Seguimiento y actualización de indicadores.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos.

Comisión de Biblioteca:

- Estudio de necesidades.
- Establecimiento de criterios de distribución presupuestaria.
- Seguimiento de objetivos y actuaciones.

5.- Normativa :

- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.
- LPI (Ley de Propiedad Intelectual) en lo referente a acceso y uso de la información.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio de Biblioteca, publicado en: Boletín Oficial Universidad Carlos III de Madrid nº 18-02/2 de 31-12-2002).
- Programa general de gestión de la colección.
- Normativa de préstamo del Servicio de Biblioteca.
- Normas de préstamo y de utilización temporal de recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.

6.- Documentos o/ formularios, así como bases de datos :

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de la Comisión de Biblioteca	A.4.1.04.00.AAB0	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de la Comisión
Objetivos anuales de la Biblioteca	A.4.1.04.00.AAB0	Electrónico. Intranet Biblioteca	Secretaría de Biblioteca
Actas de la Secretaría General relacionadas con la documentación de planificación y desarrollo de los objetivos y actividades de la Unidad: Presupuesto, Memoria Económica y de Gestión, etc	A.4.1.04.00.AAB0	Electrónico. Intranet Biblioteca	Secretaría General

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Satisfacción de estudiantes y de PDI: Evolución valor medio de satisfacción.
- Satisfacción Global con el Servicio.
- Satisfacción con los horarios.
- Entradas a la Biblioteca / Total de Usuarios.
- Usuarios que Reciben Formación / Total de Usuarios.
- Acceso a Servicios a Distancia / Total de Usuarios.
- Total de Documentos Suministrados / Total de Usuarios.
- Préstamos No Inmediatos / Total de Préstamos.
- Gasto Total en Adquisiciones / Coste Total de la Biblioteca .
- Gasto en Recursos Electrónicos / Gasto Total en Adquisiciones.
- Coste Total de la Biblioteca / Total de Usuarios.
- Coste Total de la Biblioteca / Entradas a Biblioteca.
- Coste Total del Personal de Biblioteca / Total de Usuarios.
- Coste de Personal de cada Unidad / Coste Total de Personal de Biblioteca.

- N° Documentos Adquiridos / Total de Personal de Biblioteca.
- Tiempo Medio de Adquisición de Documentos.
- Total de Documentos Suministrados / Total del Personal de Biblioteca.
- N° Ejemplares de la Colección / Total del Personal de Biblioteca .
- Metros Cuadrados Totales / Total de Usuarios.
- Total de Usuarios / Total Puestos de Lectura.
- N° Ejemplares de la Colección / Total de Usuarios.
- Total de usuarios / Total del personal de Biblioteca.
- Presupuesto de la Biblioteca / Presupuesto de la Universidad.
- Presupuesto extraordinario de la Biblioteca / Presupuesto ordinario de la Biblioteca.
- Cursos de formación del personal / Total del personal de Biblioteca.
- Personas de la Biblioteca en grupos de trabajo / Total del personal de Biblioteca.
- Satisfacción del Personal con el reconocimiento de su trabajo.
- Satisfacción del Personal con el clima laboral.

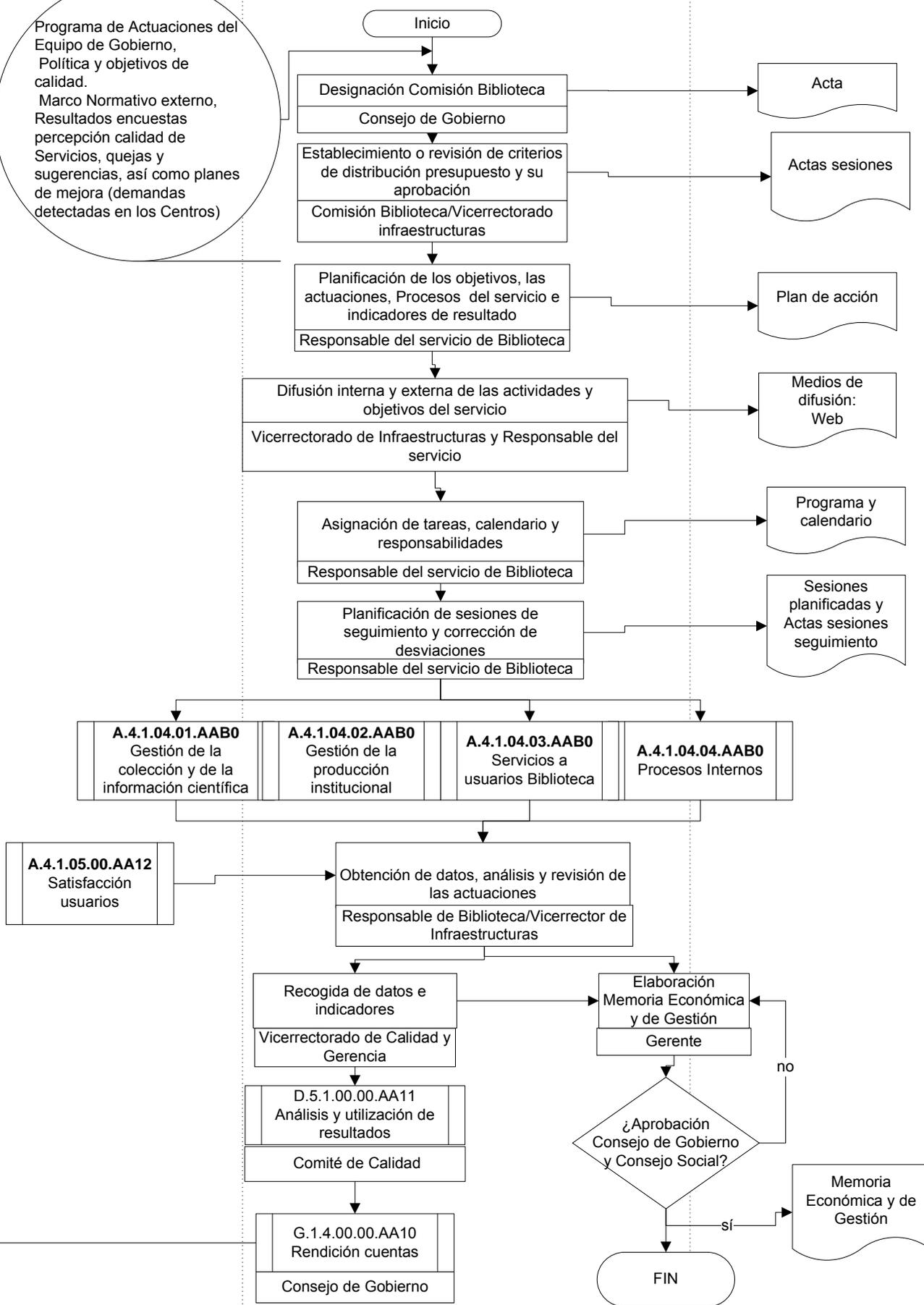
A.4.1.04.00.AAB0 GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y DE INFORMACIÓN

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida

Programa de Actuaciones del Equipo de Gobierno, Política y objetivos de calidad. Marco Normativo externo, Resultados encuestas percepción calidad de Servicios, quejas y sugerencias, así como planes de mejora (demandas detectadas en los Centros)



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.4.1.05.00.AA12	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

SATISFACCIÓN USUARIOS (Gestión de la percepción de estudiantes y PDI con la calidad de los recursos y servicios)

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

Obtener información de la satisfacción de los usuarios con la calidad de los recursos y servicios.

ALCANCE

Recoge información de la calidad percibida por los principales usuarios (estudiantes y profesorado) con los recursos y servicios y se realiza de forma anual o bianual.

GRUPOS DE INTERÉS

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Órganos de Gobierno	Elaboran política de calidad respecto a recursos y servicios.	Son agentes activos de la rendición de cuentas.
Personal de Administración y Servicios	PARTICIPAN representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web.	Realizan gestión de recursos y servicios
Profesores Estudiantes	Los profesores son encuestados bianualmente respecto a su satisfacción con los recursos y servicios. Los alumnos son encuestados anualmente. PARTICIPAN ambos representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web.	Opiniones, sugerencias a través de la web. Propuestas presentadas en Consejo de Gobierno.
Empleadores y sociedad en general	Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública en la web.	

DESARROLLO

La realización de medición de los niveles de calidad percibida por los ESTUDIANTES Y EL PROFESORADO en el funcionamiento de los servicios de la Universidad, se inicia por el Consejo Social, Órgano encargado de supervisar las actividades económicas y administrativas de la Universidad y evaluar el rendimiento de sus servicios,

Dicho Órgano decide los mecanismos concretos, la periodicidad y la duración de los procedimientos de recogida de información y de medida de la satisfacción de los grupos de interés y a qué grupos, por su importancia como usuarios, deben dirigirse las acciones.

El mecanismo, hasta ahora utilizado, es el de realización de estudios de calidad percibida a dos colectivos: PDI y Estudiantes. Los estudios son cualitativos y cuantitativos. Los cualitativos se realizan cada 4 o 6 años y los cuantitativos (encuestas) se realizan bianualmente en el caso del PDI y anualmente, en el caso de los estudiantes. Las acciones siguen el procedimiento que se indica:

Responsable	Orden	Inputs	Acción	Outputs	Hitos/Notas/ Observ./Fechas, etc.
CONSEJO SOCIAL Y Responsable encargado de Gestión	0	Encargo de trabajo y calendario	Estipulaciones y requerimientos del estudio a realizar	Consenso y documento para la realización de contrato externo de servicios	
Responsable encargado de Gestión	1	Contrato de servicios vigente o características generales del estudio que se quiere contratar	adjudicación de contrato o contacto con empresa contratada para fijar Plan de trabajo	Contrato adjudicado y Plan de trabajo	
Empresa/ Responsable encargado de Gestión	2	Plan de trabajo	Estudio Cualitativo	Documento: Informe y Batería aspectos a evaluar	Variable
Empresa y Responsable encargado de Gestión	3	Batería aspectos a evaluar	Estudio Cuantitativo	Informe, evolución, cuadros comparativos	1 -10 junio 1-10 febrero
Responsable encargado de Gestión	4	Informe ,tablas de resultados y documentos años anteriores	Resumen de resultados y elaboración cuadros comparativos años anteriores	Informe a Órganos de Gobierno y Propuestas de mejora	15 -30 junio
Responsable encargado de Gestión	5	Informes y cuadros comparativos	Resumen para Boletín y Página WWW	Resumen insertado	30-junio
Responsable encargado de Gestión	6	Toda la Documentación generada hasta 1 julio curso x	Codificación en carpetas y remisión a archivo	Nota de remisión al archivo	Tercera semana de febrero año x+1

3.- Fechas de interés (etapas):

Ver última columna de la tabla de descripción del proceso.

4.- Responsables:

Consejo Social/Responsable encargado de la gestión.

5.- Normativa:

Decreto 49/2004, de 1 de abril, del Consejo de Gobierno de la CAM, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Social de la Universidad Carlos III de Madrid que en su Artículo 8.2 sobre Competencias de supervisión del Consejo Social, se señala que corresponde al Consejo Social: " Supervisar las actividades económicas y administrativas de la Universidad y

evaluar el rendimiento de sus servicios. A tal efecto, podrá proponer, conocer e informar cuantas iniciativas redunden en la mejora de los servicios universitarios”.

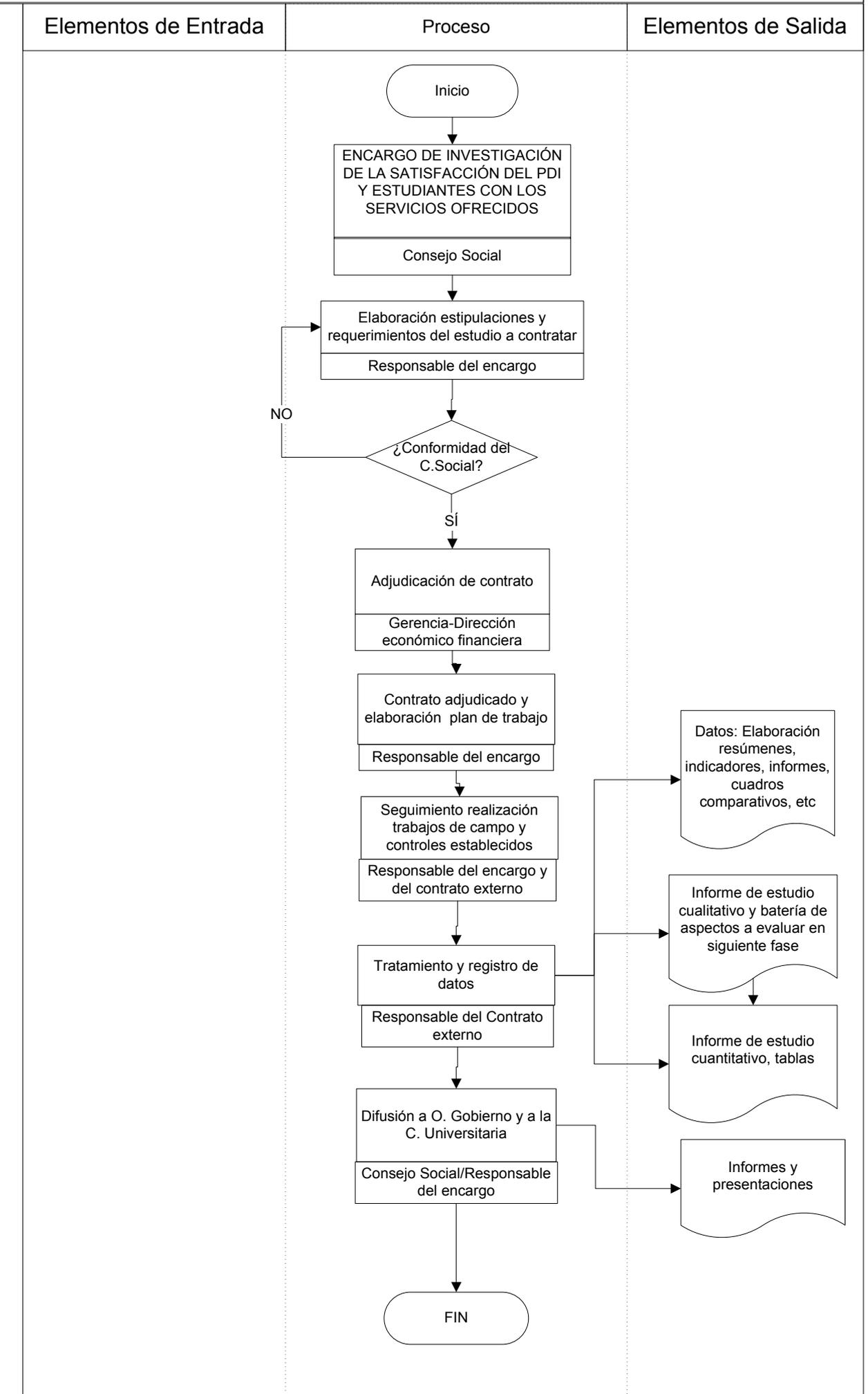
6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Estudio de la percepción de estudiantes y PDI con la calidad de los recursos y servicios): Informes publicados en Página web	A.4.1.05.00.AA12	Papel informático/ años 0 6	Secretaría Consejo Social
Estudio de la percepción de estudiantes y PDI con la calidad de los recursos y servicios): Tablas de resultados	A.4.1.05.00.AA12	Papel informático/ años 0 6	Secretaría Consejo Social
Estudio de la percepción de estudiantes y PDI con la calidad de los recursos y servicios): Plan de trabajo de Campo	A.4.1.05.00.AA12	Papel informático/ años 0 6	Secretaría Consejo Social
Estudio de la percepción de estudiantes y PDI con la calidad de los recursos y servicios): Estudio cualitativo y planes de trabajo	A.4.1.05.00.AA12	Papel informático/ años 0 6	Secretaría Consejo Social
Comunicación de la Unidad de Contratación del contrato pactado para el (Estudio de la percepción de estudiantes y PDI con la calidad de los recursos y servicios):	A.4.1.05.00.AA12	Papel informático/ años 0 6	Secretaría Consejo Social
Propuesta de Contratación externa del Estudio de la percepción de estudiantes y PDI con la calidad de los recursos y servicios, remitida a la Unidad de Contratación.	A.4.1.05.00.AA12	Papel informático/ años 0 6	Secretaría Consejo Social

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Evaluación valor medio de satisfacción.
- Evaluación valor medio de percepción de mejora.
- Valor medio de cada aspecto sondeado.

A.4.1.05.00.AA12 SATISFACCIÓN USUARIOS (Gestión de la percepción de estudiantes y PDI con los recursos y servicios)



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.4.1.06.00.AA24	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto de este procedimiento es asegurar la incorporación de criterios de sostenibilidad socioambiental a todos los ámbitos de actuación de la Universidad, fomentar un uso moderado, responsable y sostenible de los recursos naturales, poner los medios oportunos para el cumplimiento de la legislación vigente en materia de medio ambiente y fomentar la educación, formación y sensibilización ambiental en la comunidad universitaria.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que se realizan en la Universidad para desarrollar el objeto indicado en el apartado anterior, concretado en:

- o Conocer en profundidad las repercusiones sobre el medio ambiente de la actividad universitaria.
- o Asesorar a la comunidad universitaria y especialmente a los órganos, instituciones y servicios universitarios, en materias relacionadas con el medio ambiente.
- o Coordinar las actuaciones que en materia de medio ambiente se realicen en la Universidad.
- o Proponer iniciativas tendientes a implantar buenos hábitos y prácticas respetuosas con el medio ambiente en la comunidad universitaria.
- o Informar/formar a la comunidad universitaria en temas medioambientales relacionados con sus actividades.

El procedimiento es aplicable a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de grupos de trabajo, comisiones u órganos de gobierno, realizan las actividades descritas.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	Cauces generales: - Los de tallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones. - Acceden todos a la información en la web.
Futuros estudiantes	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación y expectativas respecto a la Universidad, en general.
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los estudiantes son encuestados respecto a los servicios de apoyo, las infraestructuras docentes y se crean foros específicos para su participación.

Personal Académico	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los profesores: - intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura), - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado, - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a recursos y servicios.
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en la gestión de los recursos y el análisis e información sobre resultados.
Grupo de Trabajo de Calidad Ambiental, Desarrollo Sostenible y PRL de la CRUE	Recopila la experiencia de las universidades españolas sobre su gestión ambiental, sus avances en la ambientalización de la comunidad universitaria y fomenta la cooperación entre las mismas en estas materias.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Elaboran los objetivos, planifican recursos y servicios, impulsan su implementación e interviene en la rendición de cuentas
Comisión asesora (Comisión de Sostenibilidad)	Asesora técnicamente al Consejo de Dirección en todos los aspectos de sostenibilidad socio ambiental relacionados con la actividad de la Universidad.
Empresas suministradoras de recursos y servicios	Participantes en concursos de adquisición de recursos y servicios que respeten los criterios de sostenibilidad medio ambiental
Egresados	Participan en el Consejo Social. Pueden presentar sugerencias y quejas a través de la web.
Empleadores/as	
Administraciones Públicas	
Sociedad en general	

DESARROLLO

- Planificación de necesidades y recursos necesarios por parte del Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente y la Dirección de la Unidad de Laboratorios, Prevención y Medio Ambiente.
- La Comisión de Sostenibilidad asesora técnicamente al Consejo de Dirección en todos los aspectos de sostenibilidad socio ambiental relacionados con la actividad de la Universidad.
- La Unidad de Medio Ambiente planifica, coordina, informa y propone iniciativas y prácticas respetuosas con el medio ambiente, promoviendo una cultura de compromiso con la sostenibilidad socioambiental entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria, llevando a cabo actividades en materia de:
 - Ambientalización curricular: incorporación de contenidos y criterios de sostenibilidad socioambiental en Titulaciones, Grados, Masters y Doctorados.
 - Reducción de consumos de materias primas escasas y/o no renovables: agua, energía, papel, toner, productos químicos...

- Recogida y reciclado de residuos: papel y cartón, pilas, toner, vidrio, material informático, material eléctrico, inertes, productos químicos, jardinería, cafetería y reprografía.
- Movilidad sostenible: planes de movilidad, fomento del uso de la bicicleta.
- Comunicación y Sensibilización: Jornadas, Campañas, Talleres, Seminarios, Cine forum, Caravana por la movilidad sostenible, Buenas prácticas para la participación activa.
- Elaboración de indicadores de sostenibilidad medioambiental
- Mantenimiento y gestión de incidencias y sugerencias de mejora
- Información a los órganos de gobierno correspondientes y a los diferentes grupos de interés: Plan de Mejora, Memoria anual.

3.- Fechas de interés:

- Confección de Presupuesto y Objetivos anuales: Septiembre/octubre
- Redacción del apartado de Medio Ambiente de la Memoria Económica y de Gestión de la Universidad: febrero/ marzo

4.- Responsables:

Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente.

- Transmisión de las políticas decididas por los órganos de gobierno.
- Supervisión de la elaboración del presupuesto y de la definición de objetivos de la Unidad.
- Apoyo a la consecución de los objetivos de la Unidad
- Apoyo a la difusión interna y externa de las actividades y objetivos de la Unidad.

Comisión de Sostenibilidad

- Impulsar, animar y coordinar las diferentes iniciativas y acciones tendentes a incorporar criterios de sostenibilidad a todas las actividades de la Universidad (docencia, investigación, gestión de los campus).
- Implicar a todos los colectivos universitarios (profesores, alumnos, personal de administración y servicios y empresas de servicios contratadas) en esta tarea.

Responsable de la Unidad de Laboratorios, Prevención y Medio Ambiente

- Elaboración de la propuesta de presupuesto y objetivos
- Dirección y apoyo a la ejecución de presupuesto, objetivos y actuaciones previstas.
- Definición y seguimiento de indicadores.
- Elaboración anual de la Memoria Económica y de Gestión.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de la Unidad.

Responsable de la Unidad de Medio Ambiente

- Ejecución del presupuesto
- Ejecución de objetivos
- Ejecución de actuaciones y proyectos programados
- Elaboración de informes
- Implantación de indicadores
- Buen funcionamiento de los servicios ofrecidos por la Unidad
- Mantenimiento y gestión de incidencias y sugerencias de mejora

5.- Normativa:

- Ley Orgánica de Universidades.
- Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.

- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.
- La legislación básica de referencia para la planificación y gestión medioambiental recogida en la página web de [Sostenibilidad en la uc3m](#)

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas del Consejo de Gobierno relacionadas con documentación de planificación y desarrollo de los objetivos y actividades de la Unidad: Presupuesto, Memoria Económica y de Gestión, etc.	A.4.1.06.00.AA24	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Legislación vigente sobre planificación y gestión medioambiental	A.4.1.06.00.AA24	Papel o informático/ 6 años	Web Sostenibilidad en uc3m
Contratos (según Ley de Contratos del Sector Público)	A.4.1.02.00.AA22	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Actas de la Comisión de Sostenibilidad	A.4.1.06.00.AA24	Papel o informático/ 6 años	Secretaría de la Comisión Sostenibilidad
Sugerencias de mejora recibidas y contestadas a través de OPINA	A.4.1.06.00.AA24	Papel o informático/ 6 años	Responsable de la Unidad de medio Ambiente

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Los indicadores que se incluyen a continuación tienen periodicidad anual

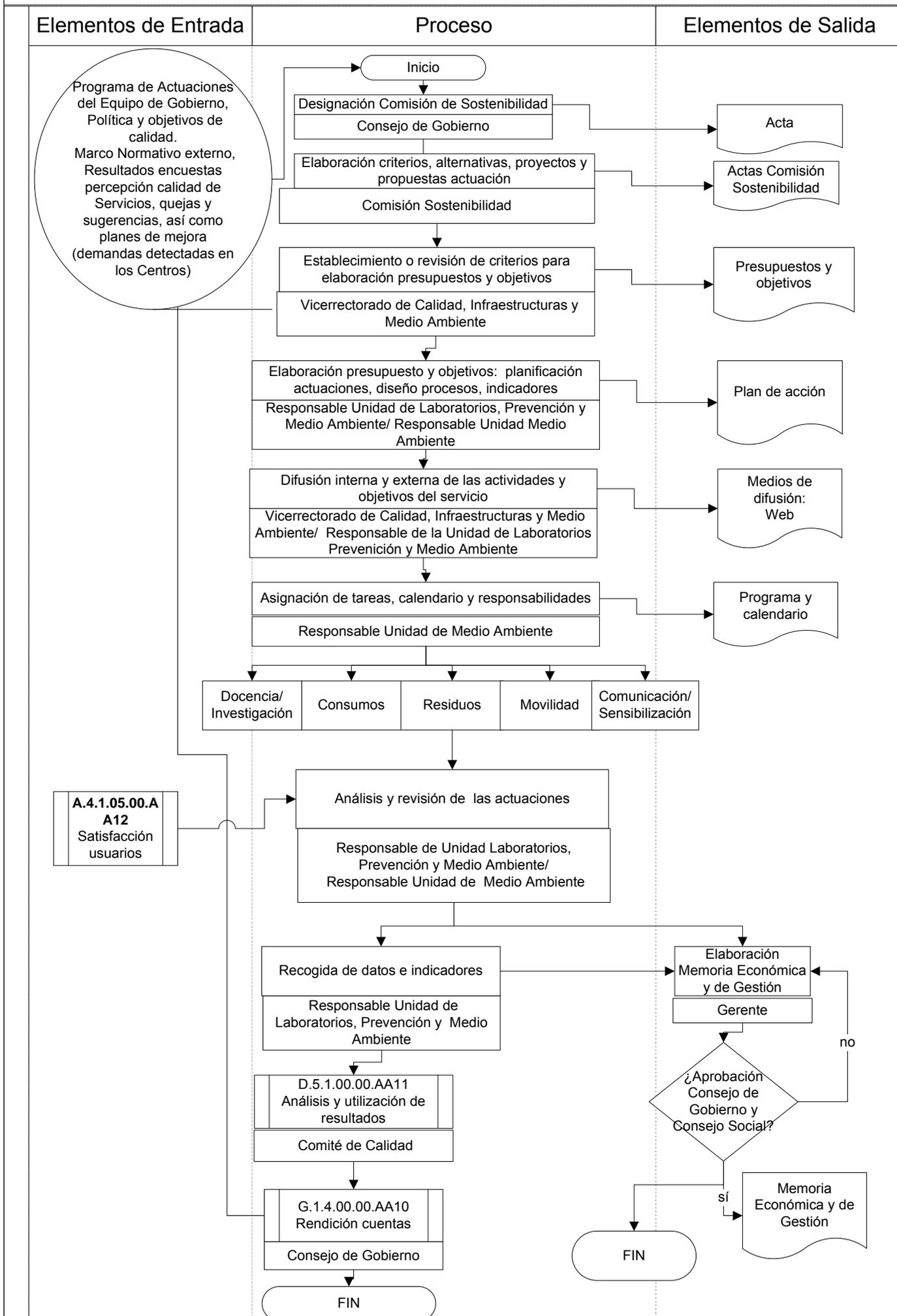
Consumos

- Consumo de electricidad por usuario y año: Kwh/usuario/año
- Consumo de gas por usuario y año: m³/usuario/año
- Dióxido de carbono emitido por consumo energético por usuario y año: Kg/usuario/año
- Consumo de agua por usuario y año: m³/usuario/año
- Consumo de papel de oficina por trabajador y año: Kg/trabajador/año
- Consumo de papel de oficina reciclado por trabajador y año: Kg/trabajador/año
- Importancia del consumo de papel de oficina reciclado. %

Residuos

- Papel y cartón reciclado por usuario y año: Kg/usuario/año
- Inertes reciclados por usuario y año: Kg/usuario/año
- Pilas y baterías recicladas por usuario y año: Kg/usuario/año
- Componentes de equipos eléctricos reciclados por usuario y año: Kg/usuario/año
- Cartuchos de tinta y toner reciclados por usuario y año: Unidades/usuario/año
- Productos químicos reciclados por usuario y año: Kg/usuario/año

A.4.1.06.00.AA24 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.4.1.07.00.AA24	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objeto de este procedimiento es asegurar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores, mediante la integración de la prevención en el sistema general de gestión de la universidad, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que se realizan en la Universidad para desarrollar el objeto indicado en el apartado anterior, concretado en:

- Diseño, implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales que permita la integración de la prevención en la universidad.
- Evaluación de los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y la salud de los trabajadores en los términos previstos en el [artículo 16](#) de la Ley 31/1995.
- Planificación de la actividad preventiva y la determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas y la vigilancia de su eficacia.
- Información y formación de los trabajadores.
- Planes de emergencia.
- Coordinación, asesoramiento y apoyo al Servicio de Prevención Ajeno, contratado por la Universidad para realizar el servicio de vigilancia de la salud.

El procedimiento es aplicable a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de grupos de trabajo, comisiones u órganos de gobierno, realizan las actividades descritas.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
	Cauces generales: - Los detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones. - Acceden todos a la información en la web.
Futuros estudiantes	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los estudiantes son encuestados respecto a los servicios de apoyo, las infraestructuras docentes y se crean foros específicos para su participación.

Personal Académico	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Todos los profesores: - Intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura), - Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado, - Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a recursos y servicios.
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en la gestión de los recursos y el análisis e información sobre resultados.
Grupo de Trabajo de Calidad Ambiental, Desarrollo Sostenible y Prevención de Riesgos de la CRUE	Recopila la experiencia de las universidades españolas en materia de prevención de riesgos laborales, sus avances y fomenta la cooperación entre las mismas en esta materia.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Elaboran los objetivos, planifican recursos y servicios, impulsan su implementación e interviene en la rendición de cuentas
Comisión asesora (Comité de Seguridad y Salud)	Órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Universidad en materia de prevención de riesgos laborales
Empresas suministradoras de recursos y servicios	Participantes en concursos de servicios de prevención de la salud, estudios de riesgos, etc.
Egresados	Participan en el Consejo Social. Pueden presentar sugerencias y quejas a través de la web.
Empleadores/as	
Administraciones Públicas	
Sociedad en general	

DESARROLLO

- Planificación de necesidades y recursos necesarios por parte del Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente y la Dirección de la Unidad de Laboratorios, Prevención y Medio Ambiente.
- El Comité de Seguridad y Salud informa todas las actuaciones de la Universidad en materia de prevención.
- El Servicio de Prevención de Riesgos laborales elabora propuestas e informes, ejecuta las actuaciones acordadas y forma e informa a la comunidad universitaria con objeto de mejorar las condiciones de trabajo del personal de la Universidad. Para ello lleva a cabo las siguientes actividades:
 - Planificación: Planes de Prevención y Autoprotección
 - Evaluación de Riesgos
 - Ejecución de las medidas preventivas o correctoras derivadas de las evaluaciones de riesgo
 - Formación: general y específica
 - Información: difusión de procedimientos, protocolos y normas de actuación.

- Vigilancia de la salud: reconocimientos médicos anuales y vacunación contra la gripe
- Coordinación entre empresas: elaboración de procedimientos, propuesta de medidas correctoras o preventivas, formación e información
- Realización de informes puntuales a petición de miembros de la comunidad universitaria
- Elaboración de indicadores
- Mantenimiento y gestión de incidencias y sugerencias de mejora
- Información a los órganos de gobierno correspondientes y a los diferentes grupos de interés: Plan de Mejora, Memoria anual.

3.- Fechas de interés:

- Confección de Presupuesto y Objetivos anuales: septiembre/octubre
- Elaboración de Memoria de actividades para presentar al Comité de Seguridad y Salud: enero/febrero
- Plan de actuación anual para presentar al Comité de Seguridad y Salud: enero
- Redacción del apartado de Prevención de Riesgos Laborales de la Memoria Económica y de Gestión de la Universidad: febrero/ marzo

4.- Responsables:

Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente.

- Transmisión de las políticas decididas por los órganos de gobierno.
- Supervisión de la elaboración del presupuesto y de la definición de objetivos del Servicio.
- Apoyo a la consecución de los objetivos del Servicio.
- Apoyo a la difusión interna y externa de las actividades y objetivos del Servicio.

Comité de Seguridad y Salud

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos.
- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en la universidad.
- Conocer cuántos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- Conocer e informar la memoria y programación anual del Servicio.

Responsable de la Unidad de Laboratorios, Prevención y Medio Ambiente

- Elaboración de la propuesta de presupuesto y objetivos
- Planificación de actividades.
- Dirección y apoyo a la ejecución de presupuesto, objetivos y actuaciones previstas.
- Definición y seguimiento de indicadores.
- Elaboración anual de la Memoria Económica y de Gestión.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos del Servicio.

Responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

- Ejecución del presupuesto
- Ejecución de objetivos
- Ejecución de planes, proyectos y actuaciones programados
- Elaboración de informes
- Implantación de indicadores
- Buen funcionamiento de los servicios ofrecidos por la Unidad

5.- Normativa:

La legislación básica que rige todas las actividades en materia de prevención de riesgos laborales es la siguiente:

Específica en PRL

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
- R.D. 39/1997, de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Real Decreto 1254/1999, de 16 de julio, por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas.
- Real Decreto 1196/2003, de 19 de septiembre, por el que se aprueba la Directriz básica de protección civil para el control y planificación ante el riesgo de accidentes graves en el que intervienen sustancias peligrosas.
- Real Decreto 948 /2005, de 29 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1254/1999, de 16 de julio, por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas.
- Ley Orgánica 3/1986, de 14 de abril, de Medidas Especiales en Materia de Salud Pública.
- Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.
- Reglamento (CE) nº 1488/94 de la Comisión, de 28 de junio de 1994, por el que se establecen los principios de evaluación del riesgo para el ser humano y el medio ambiente de las sustancias existentes de acuerdo con el Reglamento (CEE) nº 793/93 del Consejo.

General

- Ley Orgánica de Universidades.
- Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de la Secretaría General relacionadas con documentación de planificación y desarrollo de los objetivos y actividades de la Unidad: Presupuesto, Memoria Económica y de Gestión, etc	A.4.1.07.00.AA24	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Legislación vigente para la planificación y gestión de la prevención de riesgos laborales	A.4.1.07.00.AA24	Papel o informático/ 6 años	Campus global Prevención de Riesgos Laborales
Contratos (según Ley de Contratos del Sector Público)	A.4.1.02.00.AA22	Papel o informático/ 6 años	Dirección Económico Financiera
Actas del Comité de Seguridad y Salud	A.4.1.07.00.AA24	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Seguridad y Salud
Objetivos anuales de la Prevención Riesgos	A.4.1.07.00.AA24	Papel o informático/ 6 años	Responsable del Servicio de PRL. Incluidos en las actas del Comité de Seguridad y Salud

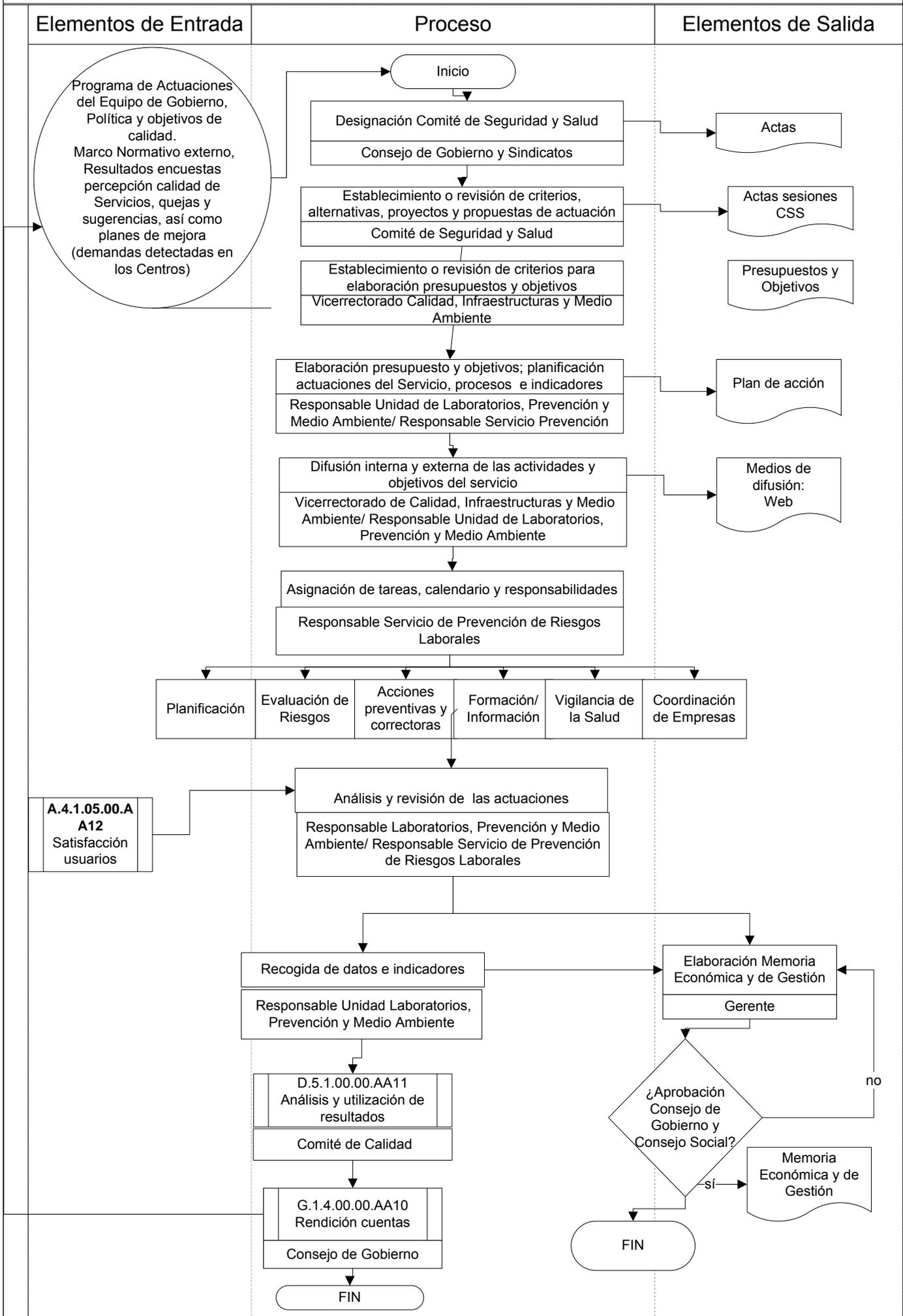
Manual de seguridad y Salud	A.4.1.07.00.AA24	Papel o informático/ 6	Responsable del Servicio de PRL Campus Global Prevención de Riesgos Laborales

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- *Índice de incidencia* = N° de accidentes laborales x 1000/ N° total de trabajadores. Medido en tanto por mil
- *Cobertura de los reconocimientos médicos* = N° de reconocimientos realizados x 100/ N° total de trabajadores. Medido en %
- *Cobertura de formación en PRL* = N° de asistentes a cursos en PRL x 100/ N° total de trabajadores. Medido en %
- *Emergencias* = M2 en los que se realizan simulacros x 100/ M2 totales de la Universidad. Medido en %

Los indicadores incluidos tienen periodicidad anual

A.4.1.07.00.AA24 Prevención de Riesgos Laborales



Directriz 5 ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

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

Procesos Principales	Subprocesos
5.1 Análisis y utilización de resultados	5.1.01 Análisis del cumplimiento de los objetivos del proceso de aprendizaje de los estudiantes
	5.1.02 Análisis de la inserción laboral
	5.1.03 Análisis de la satisfacción de los grupos de interés

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.5.1.00.00.AA11	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE RESULTADOS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO:

El objeto es presentar cómo se miden y analizan los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés y cómo se gestionan los mecanismos de toma de decisiones a partir de estos resultados para la mejora de la calidad.

ALCANCE

El presente procedimiento da cobertura a las titulaciones oficiales implantadas en la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, etc.).
Personal Académico	
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Son agentes activos en el presente proceso y asumen la responsabilidad de rendir cuenta de los resultados e informar de los mismos en (incluyendo sesión informativa anual al Consejo Social). Anualmente elaboran la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas y egresados	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.
Administraciones públicas	Periódicamente se le rinden cuentas y se les remiten datos estadísticos de evolución de indicadores.

DESARROLLO:

Se parte de las acciones recogidas en el proceso D.1.3.00.00.AA10 que pretenden la disponibilidad (en el marco de un sistema de información para la dirección) de información y estadísticas fiables y puntuales para procesos continuos de revisión periódica de la oferta, evaluación externa para la mejora, acreditación y/o certificación: evaluación y reconocimiento de la actividad docente del PDI, evaluación institucional de titulaciones oficiales, e valuación institucional de servicios, acreditación de titulaciones, doctorados de calidad, certificaciones de calidad, en general, etc.

En el referido proceso, a partir del Manual del SGIC-UC3M y del Catálogo de Procesos del SGIC-UC3M (últimas revisiones actualizadas y aprobadas en Consejo de Gobierno), así como de los distintos protocolos de evaluación, acreditación o certificación que se utilicen:

- Se define la información necesaria para el análisis de la adecuación de la oferta en los Centros.
- Se define el formato de informes, datos y gráficos.

- Se comprueba su fiabilidad.
- Se difunde y autoriza la explotación desde los perfiles que se hayan determinado.
- Se evalúa y mejora.

Además de la información necesaria para el análisis sobre la adecuación de la oferta, el presente proceso tiene en cuenta toda la información sobre los indicadores de todos los procesos: Estratégicos de Gobierno, Claves de docencia y de Apoyo contenidos en el Catálogo de procesos del SGIC-UC3M, de forma que:

Se establece y decide qué instrumentos se utilizarán para la medición de resultados y quién será el responsable de medirlos y analizarlos.

También se establecen los elementos comunes a todos los centros que deben estar incluidos en las memorias anuales de revisión de resultados.

El Comité de Calidad será responsable de dotar a los centros de un conjunto de indicadores estandarizados que les permiten evaluar, de una manera fiable y comprensible, algunos de los aspectos del funcionamiento académico.

Para la medición y análisis de los resultados se tendrán en cuenta todos los indicadores de los procesos clave del SGIC, ya definidos en los diferentes procesos del mismo.

Específicamente, se tendrán en cuenta los indicadores referentes a:

- Resultados del aprendizaje
- Resultados de la inserción laboral.
- Satisfacción de los grupos de interés (estudiantes, profesores, PAS, egresados y empleadores).

SEGUIMIENTO

Una vez al año se debe rendir cuentas sobre los resultados indicados, incluyéndose además:

- Calidad del profesorado (indicadores de los procesos de la directriz 3).
- Calidad de los recursos y servicios (indicadores de los procesos de la directriz 4).

Consecuencia del análisis realizado, se propondrá cualquier modificación al proceso, que puede incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc. (por parte de los Responsables de Centros o Vicerrectores de Grado, Postgrado o Vicerrector de Calidad).

El análisis de resultados se realiza a través de las acciones indicadas en el proceso G.1.4.00.00.AA10, de rendición cuentas a grupos interés sobre la calidad de los programas formativos, que establece que:

Los Responsables de cada Centro, una vez al año deben rendir cuentas sobre los resultados relacionados con el centro/ titulación (a partir de las Memorias de cada titulación).

Los Vicerrectores de Grado o Postgrado presentan en el Consejo de Gobierno la Memoria Académica.

Paralelamente, la Vicerrectora de Calidad presenta en el Consejo de Gobierno el Plan de Mejoras (anual).

El Comité de Calidad de la Universidad será el responsable de informar y verificar las memorias de análisis de resultados.

3.- Fechas de interés (etapas):

Septiembre-octubre

4.- Responsables:

- Consejo de Gobierno.

- Comité de Calidad.
- Responsable de Calidad del Centro.
- Junta de Centro.

5.- Normativa:

- Ley de Ordenación Universitaria.
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Plan estratégico de la Universidad.
- Política de calidad.
- Programa de Evaluación Docente.
- Ley de protección de datos.

6.- Documentos o/ formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Modificaciones propuestas al SGIC	D.5.1.00.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría C Comité Calidad
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M	D.5.1.00.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría C Comité Calidad

7.- Indicadores de seguimiento:

Indicadores:

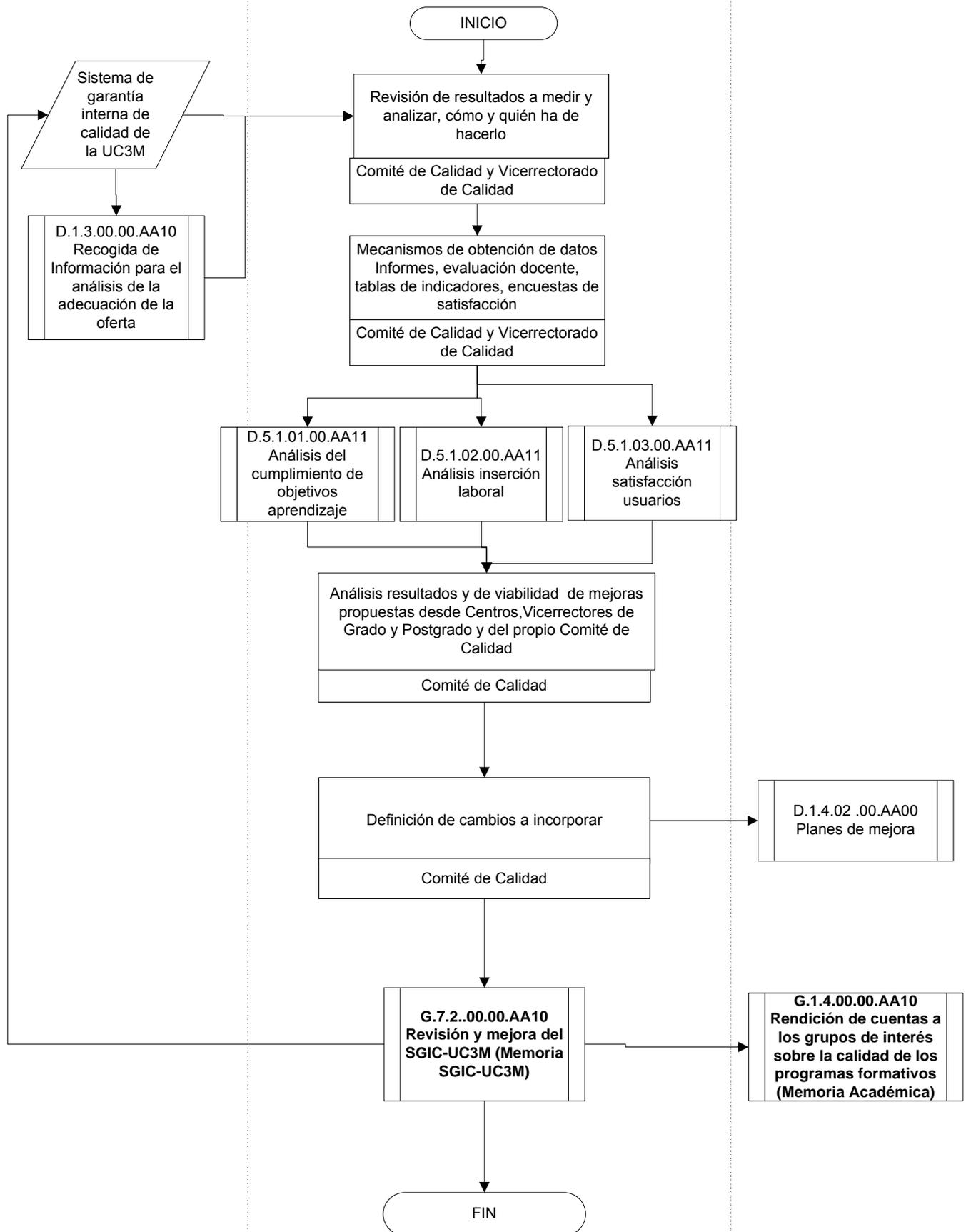
Tasa de graduación.
 Tasa de abandono.
 Tasa de eficiencia.
 Media de satisfacción de los estudiantes (Encuesta de Docencia)
 Satisfacción con las prácticas externas: Media satisfacción.
 Satisfacción con la movilidad: Media satisfacción.
 Satisfacción con las acciones de orientación: Media satisfacción.
 Criterios de extinción: Nº titulaciones que cumplen algún criterio.
 % de titulados con empleo después de 1 año de finalizar.
 % titulados después de 3 años de finalizar.
 Resultados de evaluación PDI: % evaluados positivamente.
 Satisfacción PDI con cursos formación: Media satisfacción.
 Satisfacción PAS con cursos de formación: Media satisfacción.
 Satisfacción egresados: Media satisfacción.
 Satisfacción empleadores: Media satisfacción.

D.5.1.00.00.AA11 ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE RESULTADOS

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.5.1.01.00.AA11	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objetivo es garantizar cómo se analizan los resultados de la formación a la vista de los objetivos y estándares definidos, así como los mecanismos para la toma de decisiones para corregir resultados no deseados planteando acciones de mejora y su aplicación en los casos necesarios.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento da cobertura a los programas oficiales de grado y postgrado implantados.

GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción respecto a la titulación en la que han participado. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, etc.).
Personal Académico	
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Son agentes activos en el presente proceso y asumen la responsabilidad de rendir cuenta de los resultados e informar de los mismos en (incluyendo sesión informativa anual al Consejo Social). Anualmente elaboran la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas, Egresados y Sociedad en General	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.
Administraciones públicas	Periódicamente se le rinden cuentas y se les remiten datos estadísticos de evolución de indicadores.

DESARROLLO:

Revisión de los Informes de las Juntas de Centro por los Vicerrectores de Grado y Postgrado y comprobación de si tasas de graduación, retraso, abandono, duración media de los estudios, etc.(resto de indicadores establecidos), son acordes con las metas y objetivos de cada título.

Se revisa la implantación de propuestas de mejora anteriores, la satisfacción de los estudiantes con la planificación, desarrollo y resultados de la enseñanza, la satisfacción con las prácticas externas, con la movilidad y con las acciones de orientación.

Si se detecta que se precisa mayor información, se estudian cambios o nuevos mecanismos de seguimiento.

Con toda la información se elabora la Memoria Académica.

3.- Fechas de interés (etapas):

Septiembre-octubre.

4.- Responsables:

- Vicerrectores de Grado y Postgrado.

5.- Normativa:

- Ley de Ordenación Universitaria.
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Plan estratégico de la Universidad.
- Política de calidad.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

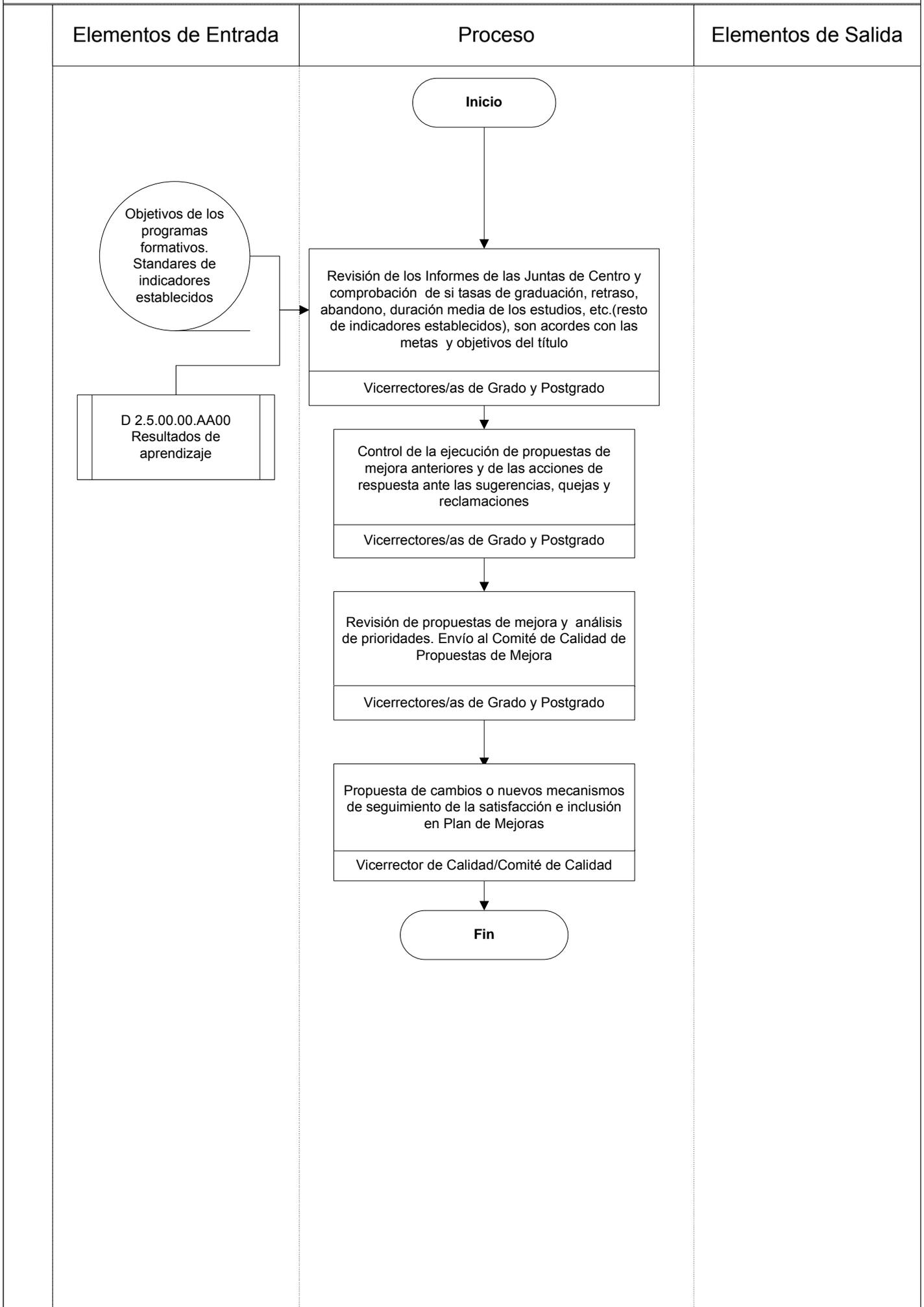
Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Memorias Académicas de Centro-Titulación	D.5.1.01.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría Centro
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M	D.5.1.01.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría Comité Calidad

7.- Indicadores de seguimiento:

Indicadores:

Indicadores de la Memoria Académica

D.5.1.01.00.AA11 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE APRENDIZAJE



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.5.1.02.00.AA11	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL

2.- Descripción:

OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer el proceso anual de análisis de la inserción laboral de los titulados de la Universidad Carlos III de Madrid un año después de su graduación.

ALCANCE

Aplicable a todos los procesos de análisis de la inserción laboral de los titulados de la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Comunidad universitaria (estudiantes, titulados, responsables académicos, etc.), instituciones y empresas, sociedad en general.

Profesores y personal de apoyo, estudiantes y PAS: Participan a través de sus representantes en Junta de Centro y Comisión Académica de Titulación y Consejo de Gobierno. Además participan a nivel personal aportando información, sugerencias...(encuestas de satisfacción...).

Equipo de Dirección: Además de su participación en, Comisión de Titulación, Junta de Centro y Consejo de Gobierno, mediante sus propias reuniones, comunicados...

Egresados, empleadores, administraciones y sociedad: Están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección.

De los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento, se suministra información a todos los grupos de interés atendiendo al proceso de *Información Pública*.

DESARROLLO

El proceso se inicia con la elaboración de un plan de trabajo acompañado del presupuesto asignado, los recursos implicados y el calendario de ejecución. En una primera fase, la Universidad Carlos III de Madrid facilita al SOPP los objetivos a conseguir, las mejoras que se quieren implantar en los mecanismos de seguimiento y la base de datos con la población objeto de estudio, identificando las titulaciones. Paralelamente, se elabora la documentación a utilizar: diseño y elaboración de un cuestionario online a cumplimentar por los egresados sobre los que se realiza el análisis y el modelo de carta para comunicarles la realización del estudio y solicitar su colaboración.

A continuación, se inicia una segunda fase en la cual se abre el periodo establecido para cumplimentar el cuestionario online de recogida de datos en la plataforma informática diseñada al efecto; se establece contacto telefónico con los titulados de la promoción correspondiente con el fin de confirmar la recepción de la carta, resolver posibles dudas y solicitar nuevamente su colaboración para lograr un índice de respuesta lo más elevado posible.

Finalizado el plazo de recepción de cuestionarios, se inicia la fase de explotación y análisis de los datos para obtener información sobre aspectos como la adecuación de la titulación, grado de responsabilidad, nivel salarial, perfiles y competencias de los titulados, expectativas profesionales, nivel de satisfacción con la titulación y la Universidad. Con la información recabada, se elabora un primer borrador de informe; tras su revisión y confirmación de la información, se elabora la "Memoria final", el "Informe de

Conclusiones” e informes monográficos por titulaciones. En el informe denominado “Estudio de Inserción Profesional de los titulados de la Universidad Carlos III de Madrid”, se recogen datos sobre los indicadores de inserción laboral, obteniendo una visión global de la situación profesional de los titulados de esta Universidad.

La última fase del proceso consiste en la publicación y difusión de los resultados del estudio a la comunidad universitaria (titulados y estudiantes de la Universidad Carlos III de Madrid, los responsables académicos de cada titulación, profesorado, etc.), a las instituciones y empresas colaboradoras con el Servicio de Orientación y Planificación Profesional (SOPP), profesores de Institutos, y a la sociedad en general, a través de múltiples medios (internet, correo electrónico, presentación a los medios de comunicación, en vías postales).

El Comité de Calidad estudia si se precisa mayor información y, en su caso, incluye cambios o nuevos mecanismos de seguimiento en el Plan de Mejoras.

3.- Fechas de interés (etapas):

La elaboración del “Estudio de Inserción Profesional” se realiza anualmente.

La recogida de datos se inicia entre los meses de octubre y noviembre; durante los meses de diciembre y enero se realiza la explotación y análisis de los datos obtenidos. Entre los meses de febrero y marzo se elaboran la “Memoria final”, el “Informe de Conclusiones” y monográficos de cada titulación y, finalmente, en los meses de marzo y abril se realiza la campaña de difusión.

4.- Responsables:

Base de datos de titulados: Universidad Carlos III de Madrid.

Elaboración de la documentación, recogida, explotación y análisis de datos, elaboración del informe y difusión: equipo técnico del SOPP.

5.- Normativa, modelos y guías, convenios o contratos:

Encargo por la Universidad al SOPP de la elaboración del “Estudio de Inserción Profesional”.

6.- Documentos y/o formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Plan de trabajo (Estudio de Inserción Laboral)	D.5.1.02.00.AA11	Papel o informático / 6 años	SOPP
Base de datos de titulados de la promoción correspondiente	D.5.1.02.00.AA11	Papel o informático / 6 años	SOPP
Cuestionario online (inserción laboral)	D.5.1.02.00.AA11	Papel o informático / 6 años	SOPP
Carta de seguimiento (inserción laboral)	D.5.1.02.00.AA11	Papel o informático / 6 años	SOPP
Datos recogidos (inserción laboral)	D.5.1.02.00.AA11	Papel o informático / 6 años	SOPP

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Borrador de informe (inserción laboral) Memoria final Informe de conclusiones Informes monográficos	D.5.1.02.00.AA11	Papel o informático / 6 años	SOPP

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

Indicadores de proceso:

- Nº de egresados de la promoción objeto de estudio.
- Nº de cuestionarios cumplimentados.
- Nº de cuestionarios válidos recogidos.
- Porcentaje de representatividad de muestra para cada titulación analizada.

Indicadores de resultados que se recogen en el Informe Final y Monográficos:

Descripción de la muestra:

- Distribución de la población y muestra.
- Descripción de la muestra: género.

Descripción curricular:

- Motivos de elección de la carrera.
- Motivos de elección de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Estudios universitarios anteriores.
- Idiomas que conoce.
- Estancias en el extranjero y participación en el programa Erasmus.
- Manejo de informática.
- Estudios de postgrado o master.
- Formación complementaria.
- Experiencia laboral previa a la graduación.
- Modalidad en la que adquirió la experiencia.

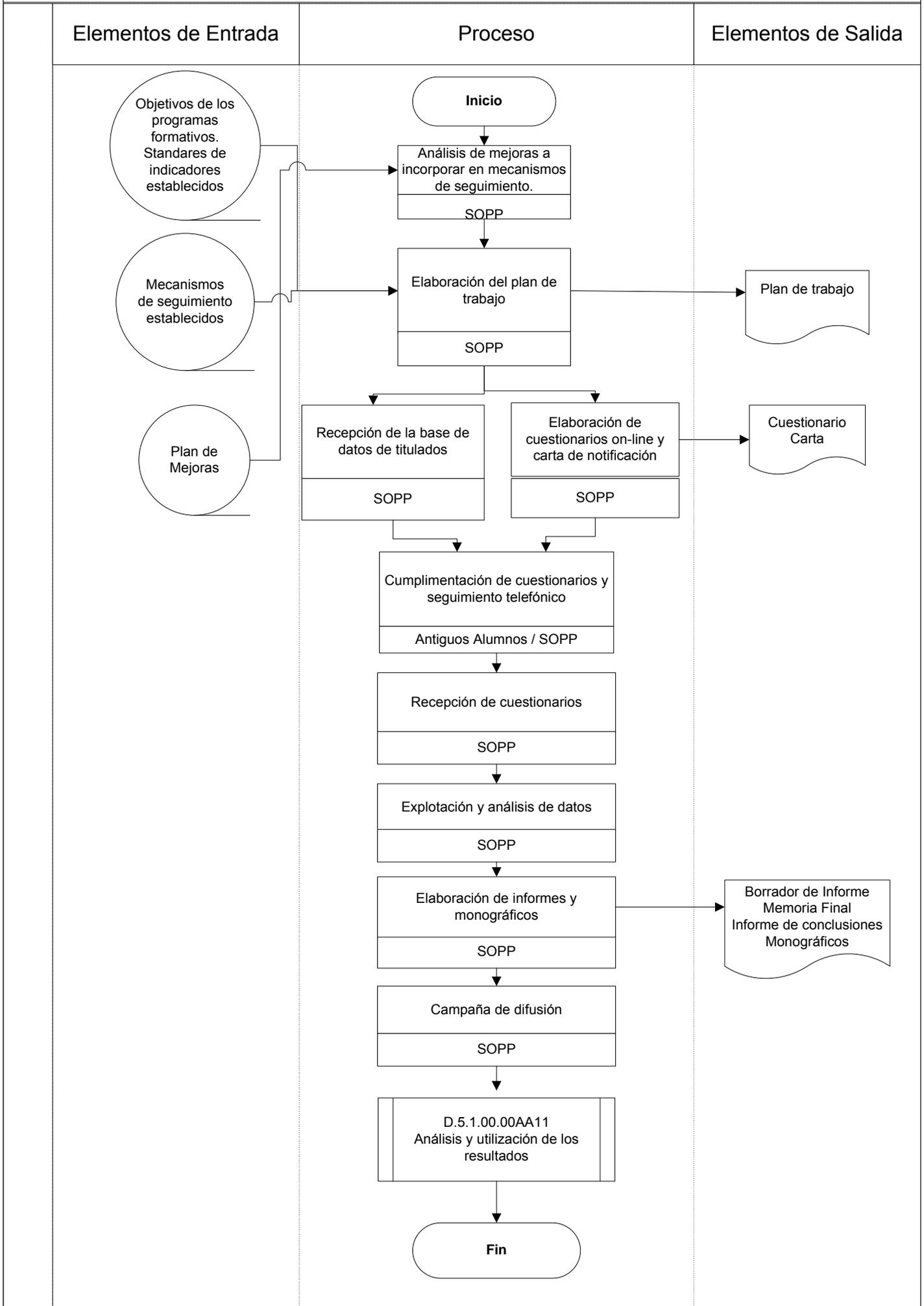
Acceso al mercado laboral:

- Satisfacción con la situación elegida.
- Satisfacción general con la Universidad Carlos III de Madrid.(Clave)
- Institución en la que le gustaría trabajar.
- Autoevaluación media de competencias al finalizar los estudios.
- Autoevaluación media de competencias que utiliza en la actualidad.

Inserción laboral:

- Tasa de inserción laboral. .(Clave)
- Situación laboral de la población activa en el conjunto de todas las titulaciones.
- Nivel de satisfacción general. .(Clave)

D.5.1.02.00.AA11 Análisis de la Inserción Laboral



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.5.1.03.00 AA11	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

2.- Descripción o definición del proceso:

OBJETO

El objetivo es garantizar que la Universidad dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas (estudiantes, egresados, profesores,...).

ALCANCE:

El alcance de este procedimiento da cobertura a los programas oficiales de grado y postgrado implantados.

GRUPOS DE INTERÉS

Las actividades de medición de satisfacción que se realizan sistemáticamente y de forma centralizada para los distintos grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS	ALUMNOS	PERSONAL DOCENTE	SOCIEDAD	INSTITUCIONES
Satisfacción con el proceso de prácticas	<u>x</u>			<u>x</u>
Satisfacción con el proceso de movilidad	<u>x</u>			<u>x</u>
Satisfacción con el proceso de docencia	<u>x</u>			
Autoevaluación del proceso de docencia		<u>x</u>		
Informe satisfacción estudiantes egresados	<u>x</u>			
Encuesta de inserción laboral			<u>x</u>	<u>x</u>

DESARROLLO

Revisión de los Informes de las Juntas de Centro por los Vicerrectores de Grado y Postgrado y comprobación de si los resultados de satisfacción de los grupos de interés, son acordes con las metas y objetivos de cada título.

Se revisa la implantación de propuestas de mejora anteriores, la evolución de la satisfacción tras la implantación, las nuevas propuestas de mejora

Si se detecta que se precisa mayor información, se proponen cambios o nuevos mecanismos de seguimiento de la satisfacción que se indicarán cumplimentados detalladamente en documento anexo al presente proceso que recoja, al menos:

	Mecanismo/Procedimiento para realizar el seguimiento	Periodicidad establecida	Indicador de seguimiento	Estándares establecidos
Los estudiantes valoran positivamente la planificación, desarrollo y resultados de la enseñanza	Encuesta	cuatrimestral	Valoración media	>3 (sobre 5)
Los estudiantes valoran positivamente las prácticas externas, movilidad, orientación recibida	Indicadores clave de estos procesos	anual	-Media satisfacción (prácticas y movilidad) Ausencia de incidencias o quejas en la orientación	
Los empleadores valoran positivamente la formación y desempeño profesional de los graduados	Encuesta y foros de encuentro	Cuatro años	Media satisfacción Informes	
Los profesores están satisfechos con el desarrollo de la enseñanza	Encuesta	cuatrimestral		
Los graduados se muestran satisfechos con la formación que proporciona el programa formativo	Encuesta	anual	Media satisfacción	
Estudiantes y PDI valoran positivamente los recursos y servicios	Encuesta	Anual (estudiantes y bi-anual (PDI)	Satisfacción media	>3 (sobre 5)

3.- Fechas de interés (etapas):

4.- Responsables:

- Comité de Calidad.
- Vicerrectores de Grado y Postgrado.

5.- Normativa:

- Ley de Ordenación Universitaria.
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Plan estratégico de la Universidad.
- Política de calidad.

6.- Documentos o/ formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Encuesta estudiantes	D.5.1.03.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Vicegerencia de Procesos Académicos
Encuesta PDI	D.5.1.03.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Vicegerencia de Procesos Académicos
Encuestas a egresados y empleadores y sobre prácticas externas y Orientación profesional	D.5.1.03.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	SOPP
Encuestas sobre Movilidad y Orientación Personal	D.5.1.03.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Servicio de R. Internacionales y Espacio Estudiantes
Encuesta sobre Recursos y Servicios	D.5.1.03.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Consejo Social y Comité de Calidad
Sistema de Información para la Dirección: Datawarehouse y Portal UC3M	D.5.1.03.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría Comité Calidad

7.- Indicadores de seguimiento:

Satisfacción con los recursos y servicios: Media satisfacción.

Media de satisfacción de los estudiantes con la planificación, desarrollo y resultados de la enseñanza.

Satisfacción con las prácticas externas: Media satisfacción.

Satisfacción con la movilidad: Media satisfacción.

Satisfacción con las acciones de orientación: Media satisfacción.

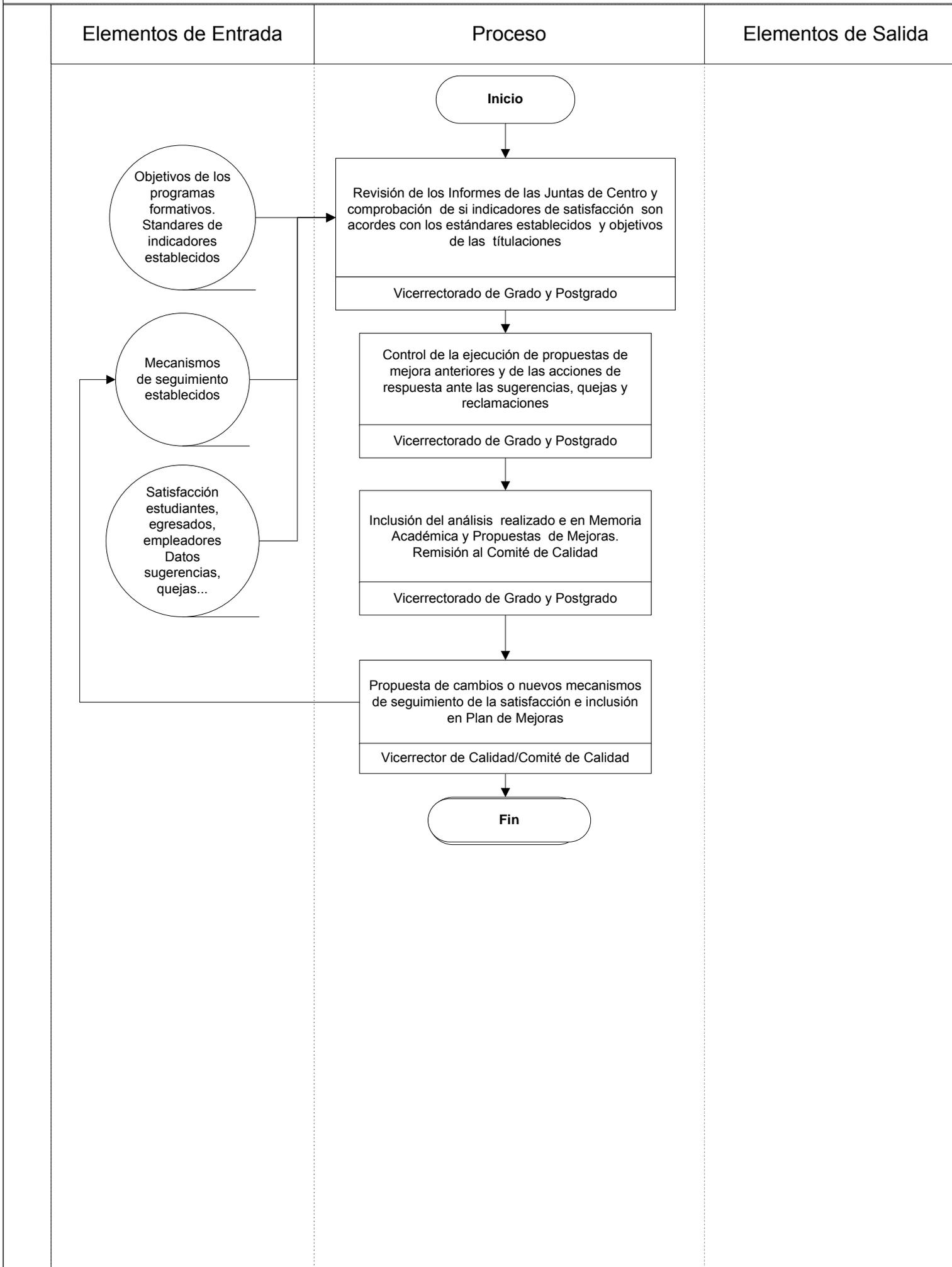
Satisfacción PDI con cursos formación: Media satisfacción.

Satisfacción PAS con cursos de formación: Media satisfacción .

Satisfacción egresados: Media satisfacción.

Satisfacción empleadores: Media satisfacción.

D.5.1.03.00.AA11 ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GRUPOS DE INTERÉS



Directriz 6 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES

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

Procesos Principales

D.6.1 Información pública sobre titulaciones

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
D.6.1.00.00.AA13	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES
--

2.- Descripción:

OBJETO

El objeto es mantener informados a los grupos de interés sobre la estructura organizativa, titulaciones y programas, por lo que se publica, y revisa periódicamente, información actualizada sobre las mismas.

ALCANCE

Afecta a la información a los grupos de interés, difundida a través de la web de la Universidad y a través de cualquier otro canal por el que se haga pública información sobre titulaciones oficiales de la Universidad Carlos III de Madrid.

GRUPOS DE INTERÉS

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Equipo de Dirección de la Universidad y de los Centros	Difunden la INFORMACIÓN sobre titulaciones.	Son agentes activos de la rendición de cuentas.
Profesores PAS Estudiantes	PARTICIPAN representados en la Junta de Centro y en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública y a la privada (en cada perfil) en la web.	Opiniones, sugerencias a través de la web. Propuestas presentadas en la Junta de Centro y el Consejo de Gobierno.
Empleadores y sociedad en general	Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública en la web.	

DESARROLLO

El Vicerrector de Calidad, establece el formato y estructura de presentación de la información en la web y otros canales, así como el acceso a los diferentes perfiles.

Con periodicidad anual, los Vicerrectores de Grado y Postgrado, definen el modo de hacer pública la información sobre titulaciones a los distintos grupos de interés, sobre los siguientes aspectos, recogidos en el proceso D.2.1.00.AA10 "Difusión de programas y criterios de admisión":

- La oferta formativa.
- Los objetivos y la planificación de las titulaciones.
- Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
- Las prácticas externas.
- Las posibilidades de movilidad.
- Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias.

- Los procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
- Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales.
- Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción. laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).

El Vicerrector de Relaciones Internacionales define la forma de difusión de la información a estudiantes extranjeros.

Los Vicerrectores de Estudiantes y de Comunicación determinan la forma de publicación de otras acciones, incluyendo publicidad general.

Asimismo, con periodicidad anual, el Vicerrector de Calidad define el modo de publicar:

- Los objetivos y política de calidad
- La Memoria Académica.
- Los Planes de Mejora.
- La Memoria (revisión) del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- La Estructura organizativa de la UC3M.

Anualmente el Comité de Calidad revisa esta información, comprobando que sea fiable y suficiente.

Los Servicios de apoyo a los Vicerrectorados especificados, realizan la actualización de los contenidos en el portal de la UC3M y asumen la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada.

3.- Fechas de interés (etapas):

- Los objetivos y política de calidad en la fecha de publicación del Presupuesto (Enero).
- La Estructura organizativa de la UC3M, cada vez que se produzca un cambio.
- La difusión de programas y criterios de admisión antes de cada cuatrimestre.
- La difusión de la Memoria Académica los Planes de Mejora y la Memoria (revisión) del Sistema de Garantía Interna de Calidad, en Febrero - Marzo.

4.- Responsables:

Vicerrectores de Estudiantes, Comunicación, Grado y Postgrado, definen cómo realizar la información pública de programas y criterios de admisión.

La Vicerrectora de Calidad: define el modo de publicar los objetivos y política de calidad, la Memoria Académica, los Planes de Mejora, la Memoria (revisión) del Sistema de Garantía Interna de Calidad y la estructura organizativa de la UC3M.

El Comité de Calidad hace el seguimiento para la mejora.

Los Servicios de apoyo a los Vicerrectorados especificados, realizan la actualización de los contenidos en el portal de la UC3M y asumen la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada.

5.- Normativa:

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica, de 21 de diciembre de Universidades.
- RD 1393/2007 de 29 de Octubre (BOE 30 de octubre de 2007).
- Estatutos de la Universidad.
- Reglamentos de Régimen Interno de las Facultades y Escuelas o Departamentos.
- Directrices generales para la elaboración de programas formativos de la Universidad.
- Normas de admisión para alumnos de nuevo ingreso de la Universidad.
- Manual de imagen corporativa de la Universidad.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Documentos que definan criterios respecto a la información pública en la UC3M	D.6.1.00.00.AA13	Papel o informático/ 6 años	Servicios UC3M y Grupo-Portal-UC3M
Información pública sobre titulaciones en Portal-UC3M y otros canales: folletos, impresos matrícula, etc.	D.6.1.00.00.AA13	Papel o informático/ 6 años	Servicios UC3M y Grupo-Portal-UC3M
Información pública sobre estructura organizativa en Portal-UC3M: http://www.uc3m.es/portal/page/portal/organizacion y otros canales	D.6.1.00.00.AA13	Papel o informático/ 6 años	Servicios UC3M y Grupo-Portal-UC3M
Información pública sobre objetivos y política de calidad en Portal-UC3M: http://www.uc3m.es/portal/page/portal/prog_mejora_calidad/Programa_equipo_rectoral_2008-09.pdf y en otros canales	D.6.1.00.00.AA13	Papel o informático/ 6 años	Servicios UC3M y Grupo-Portal-UC3M
Información pública sobre la Memoria Académica, los Planes de Mejora, la Memoria (revisión) de l Sistema de Garantía Interna de Calidad en Portal-UC3M: http://www.uc3m.es/portal/page/portal/prog_mejora_calidad y en otros canales	D.6.1.00.00.AA13	Papel o informático/ 6 años	Servicios UC3M y Grupo-Portal-UC3M

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

- Quejas de falta de actualización producida.
- Quejas de ausencia de información producidas (por temas).

D.6.1.00.00.AA13 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES

Elementos de Entrada

Proceso

Elementos de Salida



Establecimiento de formato y estructura de presentación de la información pública en la web y otros canales

Vicerrector de Calidad y Vicerrector de Comunicación

Definición del modo de hacer pública la información sobre titulaciones y criterios de admisión

Vicerrectorados de Grado y Postgrado

Definición difusión estudiantes extranjeros

Vicerrectorado de RRII

Elaboración de forma de publicación de otras acciones incluyendo publicidad general

Vicerrectorado de Estudiantes y Vicerrectorado de Comunicación

Actualización de los contenidos en el portal de la UC3M y otras publicaciones

Responsables de Servicios y Grupo-Portal-UC3M

Seguimiento para la mejora

Vicerrectorado de Calidad e Infraestructuras

D.1.4.02.00.AA10 Planes Mejora y seguimiento

SI

FIN

Contenido publicados

NO

Directriz 7 GARANTÍA Y HOMOLOGACIÓN DOCUMENTAL DEL SGIC-UC3M

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad garantizar la homologación en la forma de elaborar, revisar y aprobar los procesos que conforman el SGIC-UC3M y definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección y tiempo de disposición de la documentación que el mismo genera.

Procesos Principales

A.7.1 Gestión documental del SGIC_UC3M

G.7.2. Revisión y mejora del SGIC_UC3M

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.7.1.00.00.AA11	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

GESTIÓN DOCUMENTACIÓN SGIC-UC3M

2.- Descripción:

OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar los procesos que conforman el Sistema de Calidad y la documentación que el mismo genera en la Universidad Carlos III de Madrid (en adelante UC3M), así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, que se identifican los documentos de origen externo, así como se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.

Así mismo define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

ALCANCE

Aplicable a todos los Procesos del Sistema de Garantía de Calidad (SGIC) que formen parte del Catálogo Registrado. También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al SGIC implantado en la UC3M.

DEFINICIONES

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Indicador: Dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Evidencia o Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

GRUPOS DE INTERÉS

Estudiantes, PDI y PAS: mediante participación de sus representantes en Junta de Centro y Comisión Académica.

Órganos de Gobierno del Centro: Además de su participación en el Comité de Calidad y Junta de Centro, mediante sus propias reuniones, comunicados...

RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El Responsable de Calidad del Centro aporta los documentos y el listado actualizado de los mismos y de las evidencias para su análisis por la Comisión de cada Titulación.

Consecuencia del análisis realizado en los Centros y Comisiones de Titulaciones, se podrá proponer modificaciones al proceso, que pueden incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc.

RENDICIÓN DE CUENTAS

En las reuniones del Comité de Calidad, el Secretario/a informará del estado de los documentos y evidencias.

El Responsable de la Unidad que ha elaborado cada proceso, lo comunicará a la Unidad de Calidad que trasladará el original en papel al archivo histórico, guardando también una copia en soporte informático como registro histórico de documentos obsoletos, al menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del SGIC.

Dentro de cada Centro, el Responsable de Calidad, difundirá las modificaciones producidas, garantizando la utilización de los documentos revisados y actualizados.

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Comité de Calidad realiza el seguimiento, medición y mejora continua del proceso.

DESARROLLO

Generalidades

Cualquier documento del SGIC-UC3M implantado entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el órgano competente, no considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado.

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión. Al primer documento elaborado se le asigna la edición "01".

Documentación de Procesos

Para documentar los diferentes mecanismos o procesos necesarios que garantizan la calidad de la formación universitaria, se cuenta, como ya se ha indicado, con un Catálogo de Procesos en el que se considera, para cada uno de ellos, un diagrama de flujo y una descripción de los siguientes aspectos (según ejemplo ofrecido por el presente proceso y modelo Anexo en este mismo documento):

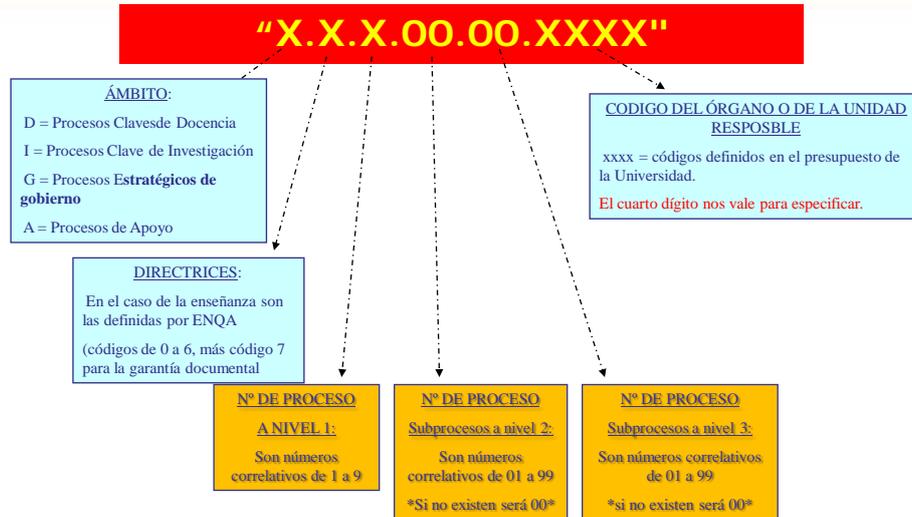
- Código, versión y fecha.
- Denominación.
- Descripción: Objeto, alcance, grupos de interés, desarrollo y seguimiento.
- Responsables.
- Normativa.
- Documentos asociados y aplicaciones o bases de datos.
- Indicadores principales (para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso).
- Anexos (en su caso)

Inicialmente los procesos incluidos en el Catálogo, figuran con la versión 01. En el momento en que se incluya algún cambio, se dejará constancia en el número de versión. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la Unidad Técnica de Calidad que deberá disponer de una copia actualizada del Catálogo de Procesos. El archivo del Catálogo de Procesos deberá incluir la documentación referida a los últimos 6 años. Para la gestión centralizada de la Unidad del SGIC-UC3M junto con el Catálogo de Procesos y las evidencias y documentación asociada a los mismos, **se desarrollará una aplicación informática específica que la soporte.**

En la página web de la Universidad se expondrá la versión actualizada de todos los documentos del SGIC-UC3M. Cuando un documento deje de estar en vigor, el Responsable de la Unidad que ha elaborado el proceso, lo comunicará a la Unidad de Calidad que trasladará el original en papel al archivo histórico, guardando también una copia en soporte informático como registro histórico de documentos obsoletos, al menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del SGIC-UC3M.

Codificación

Los **procesos** se codificarán de la forma siguiente:



Formato del Documento

DIN A 4.

Márgenes: izquierdo, derecho, superior e inferior 2 cm.

Fuente de letra: Arial 10 pts.

Capítulos de las secciones: Arial, mayúsculas, negrita, 11 pts.

- Fecha de realización: (día/mes/año) según formato (00/00/0000).
- Fecha de revisión: (día/mes/año) según formato (00/00/0000).
- Número de revisión: (00).

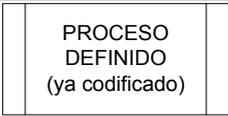
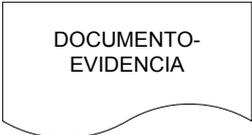
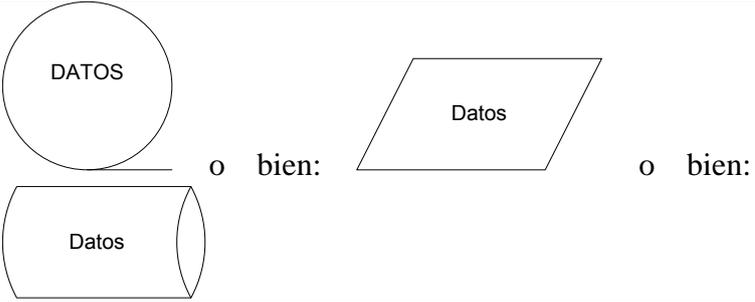
Normas para el Diagrama de Flujo:

Diagramas de flujo con Visio:

- En la cabecera: Código, nombre, versión (codificación similar a la establecida para la descripción de procesos).
- Vamos a utilizar las formas más elementales para diagrama de flujo (básico).
- Se editarán en vertical, dejando la parte izquierda de la hoja para entradas de datos y referencias, la parte central para las acciones (indicando responsables) y decisiones y la derecha para salidas de registros documentales, etc.
- Las formas básicas de dibujar el proceso son:

La tabla que figura a continuación, describe el significado dado a cada uno de los pictogramas utilizados en los diagramas de flujo:

Inicio/ fin de un proceso	
Actividad a desarrollar	

Punto de control/ decisión	
Enlace con otro proceso	
Evidencia documental de la realización de una actividad	
Datos, informes, documentos y elementos de entorno que deben ser tomados en consideración para desarrollar una actividad : <i>Inputs</i> o entradas a un determinado proceso	
Señalizador de continuidad del proceso	

3.- Fechas de interés (etapas):

Octubre-diciembre.

4.- Responsables y proceso de elaboración-aprobación:

El responsable de elaboración (responsable de la unidad operativa que gestiona el proceso) desarrollará el documento (hasta su aprobación será un borrador) que tendrá en cuenta los siguientes elementos:

- Cabecera.
- Cuerpo del documento.
- Anexos.

Presentará el documento a los involucrados para que puedan hacer comentarios (no más de 15 días para ello).

La aprobación del documento se realizará por el Vicerrectorado de Calidad y Comité de Calidad.

La Comunicación de aprobación se trasladará al responsable de la elaboración del procedimiento y a la Unidad de Calidad para su inclusión y en su caso actualización del Catálogo de Procedimientos de Calidad que acompañará a la Memoria de Revisión del SGIC-UC3M que anualmente ha de presentarse a Consejo de Gobierno.

El responsable de elaboración del proceso se encargará de difundir el procedimiento a los involucrados. El Comité de Calidad y la Unidad de Calidad lo difundirán en página Web.

5.- Normativa, modelos y guías, convenios o contratos:

Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).

Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (documento 2)

Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Manual del SGIC-UC3M y Catálogo de Procesos

Reglamento del archivo general, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de mayo de 1996.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

La documentación generada por el SGIC-UC3M se integrará en el Sistema Archivístico de la UC3M. Los fondos documentales existentes en los archivos de los órganos de gobierno y las unidades administrativas y de servicios de la Universidad, incluidos los departamentos, son denominados archivos de gestión y se consideran como integrantes del Sistema Archivístico en la etapa inicial o activa del ciclo de vida de los documentos, previa a su ingreso en el Archivo General. Estos fondos, forman también parte del SGIC-UC3M por cuanto son generados en procesos de la actividad universitaria cuya calidad el SGIC-UC3M pretende garantizar mediante el análisis periódico y sistemático y la mejora continua.

Soporte de archivo: En papel o informático (a medida que se avance en la sustitución de papel por soporte informático dentro del compromiso de la Universidad Carlos III de Madrid en materia de sostenibilidad socioambiental).

Tiempo de conservación: La documentación generada por el SGIC, tendrá un tiempo de conservación de **6 años** antes de su destrucción o de su envío posible al Archivo Histórico (tiempo inicial en el archivo de gestión, más tiempo en el Archivo General).

Responsables de custodia de los registros: Hasta su envío al Archivo General los órganos de gobierno y las unidades administrativas y de servicios de la Universidad, incluidos los departamentos son **los responsables que se indican en las siguientes tablas de evidencias**. El responsable del Archivo General será el responsable de su custodia desde el momento de su entrada en dicha unidad.

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de Consejo de Gobierno en relación a la revisión anual del Manual del SGIC y Catálogo de Procesos (Memoria SGIC-UC3M).	A.7.1.00.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría General
Catálogo de Procesos	A.7.1.00.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Manual SGIC	A.7.1.00.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Informe anual Memoria-SGIC y propuestas de Mejora	A.7.1.00.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Informes de Auditorías Externas sobre el SGIC-UC3M	A.7.1.00.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Informes de Agencias de Calidad sobre el SGIC-UC3M	A.7.1.00.00.AA11	Papel o informático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

% de procesos y subprocesos del catálogo con descripción detallada/total.

Nº Mejoras propuestas en revisión anual (evolución).

Nº Mejoras propuestas por Comités o Auditorías externas.

8.-Anexo

FICHA RESUMEN DE PROCESO		
Código	Versión	Fecha

1.- Denominación del proceso:

--

2.- Descripción o definición del proceso:

- Objeto
- Alcance
- Grupos de interés y su participación
- Desarrollo de actuaciones y procedimiento que se establece: Especificaciones para llevar a cabo las actividades del proceso.

3.- Fechas de interés:

4.- Responsables:

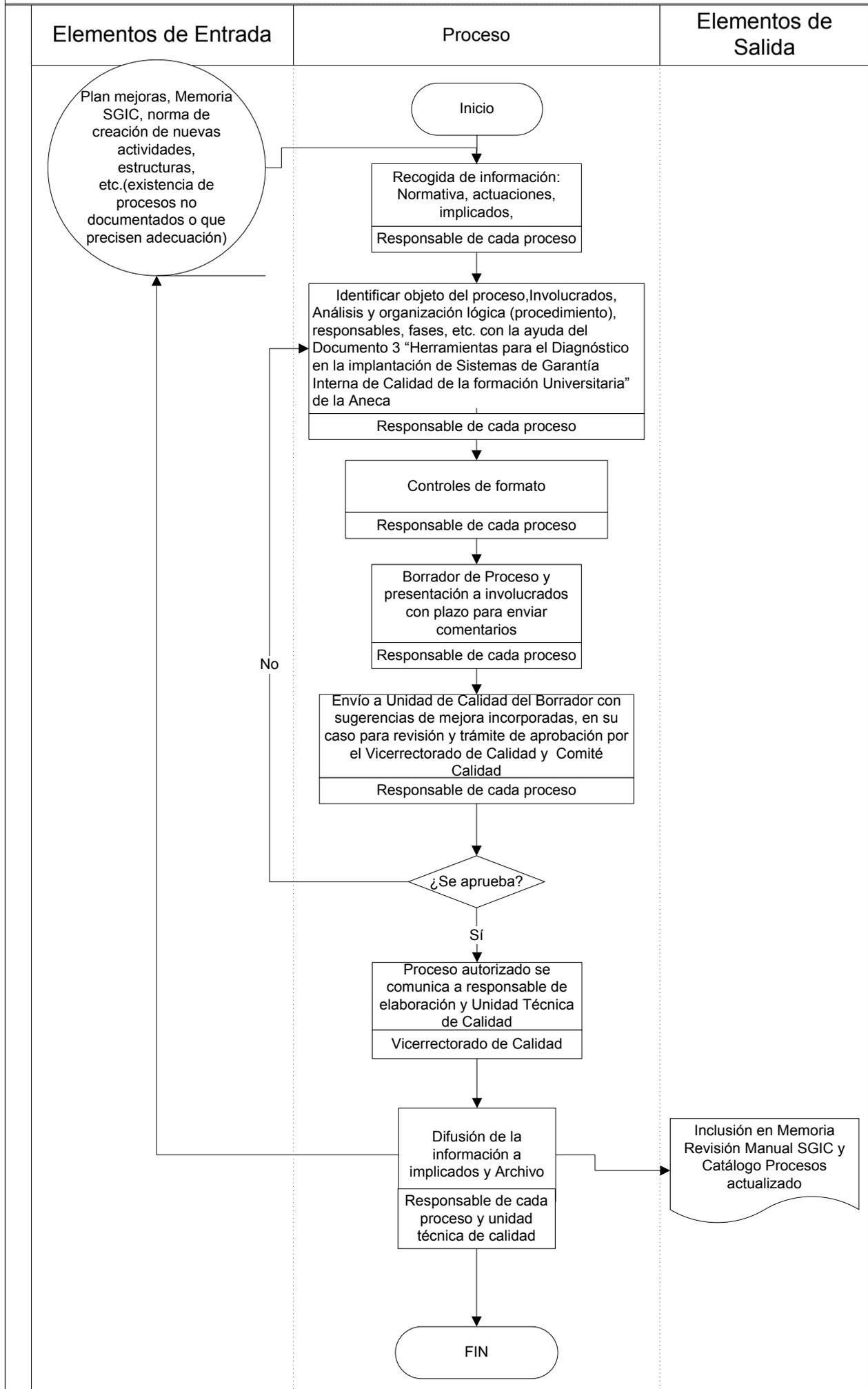
5.- Normativa:

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Nombre del Documentos, datos encuestas satisfacción, etc		Papel o informático/ 6 años	
Nombre de Bases datos, etc.		Papel o informático/ 6 años	

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

A.7.1.00.00.AA11 PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTACIÓN



FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
G.7.2.00.00.AA11	03	Noviembre 2009

1.- Denominación del proceso:

REVISIÓN Y MEJORA DEL SGIC-UC3M: MEMORIA DEL SGIC-UC3M

2.- Descripción:

OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de analizar la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Carlos III de Madrid (SGIC-UC3M), informar sobre el desarrollo del mismo y aprobar anualmente la actualización (Manual y Catálogo de Procesos), realizada a través del proceso de gestión de la documentación del SGIC-UC3M.

Se pretende:

- Evaluar el grado de implantación del SGIC-UC3M.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos propuestos.
- Identificación de mejoras a la eficiencia del sistema.
- Planificación e implantación de acciones de mejora.

ALCANCE

Aplicable a todos los Procesos del Sistema de Garantía de Calidad que formen parte del Catálogo Registrado. También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al SGIC-UC3M implantados en la universidad, a todo el personal de la organización afectado por el mismo y todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio. La revisión global del SGIC-UC3M tendrá una periodicidad anual.

GRUPOS DE INTERES

A la Administración, las empresas, los colegios profesionales, otras Universidades, centros de enseñanza secundaria, organismos e instituciones, proveedores y a la Sociedad en general, le interesa conocer la transparencia en los resultados obtenidos y el análisis continuo para la mejora, comprobando estos temas a través de auditorías y acciones de control externo.

Asimismo, la información y los procedimientos para la corrección de desviaciones en los objetivos de enseñanza –aprendizaje interesan, fundamentalmente, al alumnado, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, órganos departamentales, centros, rectorado, servicios centrales y externos.

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Órganos de Gobierno	Evalúan y toman decisiones para la mejora	Son agentes activos de la rendición de cuentas.
Profesores, PAS, Departamentos y Unidades Administrativas, como prestadores de servicios y/o agentes que elaboran o custodian documentos del SGIC-UC3M	Proporcionan datos de resultados e Informes	Son agentes activos de la rendición de cuentas.
Profesores PAS Estudiantes	PARTICIPAN representados en los órganos de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web.	Opiniones, sugerencias a través de la web. Propuestas presentadas en las comisiones académicas y Junta de Centro.
Empleadores y sociedad en general	Participan en el Consejo Social y acceden todos a la información pública en la web.	

DESARROLLO

Tras la aprobación inicial del SGIC-UC3M o aprobación de una actualización del mismo, mediante el proceso A.7.1.00.00.AA11 se producen cambios de adaptación a nuevas estructuras, se completa el catálogo de procesos documentando, completando o adecuando algunos de ellos, se incorporan mejoras, etc.

Tanto para la primera revisión como para las posteriores revisiones del sistema con cambios incorporados, se cuenta con una guía o protocolo como herramienta para realizar el diagnóstico del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. Se trata de unos cuestionarios que figuran como Anexo en este mismo documento y que se han planteado como una batería de preguntas alusivas a las principales actividades contenidas en los diagramas de flujo de los procesos y contenidos de sus descripciones, como ayuda análisis de cambios del Manual y Catálogo de Procesos que realizará la Unidad Técnica, previamente a la confección del borrador de la Memoria SGIC-UC3M.

Las respuestas a las preguntas, deberían estar apoyadas por los registros documentales (documentos, formularios o bases de datos) que se detallan en el apartado 6 de la descripción de cada proceso con objeto de garantizar la existencia de las evidencias en las que se deben apoyar las respuestas. En los casos en que se considere aconsejable incluir otras preguntas de seguimiento u otras evidencias documentales que avalen las respuestas, se incluirían estos datos como propuesta de mejora de seguimiento del sistema.

La guía ha de ser aprobada por el Vicerrector de Calidad y el Comité de Calidad, así como una estructura mínima del contenido de la Memoria de Revisión del SGIC-UC3M que también figura como Anexo a este documento.

Por la Unidad Técnica de Calidad se realizará el seguimiento y análisis y se propondrán los cambios en el Manual y Catálogo de Procesos que se estimen necesarios. Este informe constituirá el borrador de Memoria de Revisión del SGIC-UC3M que se remitirá al Comité de Calidad con un plazo para que sus miembros puedan enviar comentarios con objeto de que, en la primera sesión que se celebre por el Comité, se decida el contenido del documento definitivo que se tramitará al Consejo de Gobierno.

Una vez informada en Consejo de Gobierno, se realizará la difusión de la Memoria de Revisión del SGIC-UC3M, del Manual SGIC-UC3M actualizado y del Catálogo de Procesos actualizado. El Comité de Calidad y la Unidad Técnica difundirán la actualización y Memoria de revisión en página Web. Los Responsables de Calidad de los Centros, difundirán la actualización en los mismos y los responsables de elaboración de cada proceso se encargarán de difundir el procedimiento a los involucrados.

3.- Fechas de interés (etapas):

Octubre-diciembre (estimativo).

4.- Responsables y proceso de elaboración-aprobación:

Aprobación de las actualizaciones de documentos SGIC por el Vicerrectorado de Calidad y Comité de Calidad que realizan la comunicación de aprobación al responsable de la elaboración del procedimiento y a la Unidad Técnica de Calidad.

La Unidad Técnica incluirá y revisará que el Manual y Catálogo de Procedimientos de Calidad que acompañará a la Memoria de Revisión anual del SGIC, tenga incorporadas todas las actualizaciones para su posterior remisión anual al Consejo de Gobierno.

El Comité de Calidad y la Unidad Técnica difundirán la actualización y Memoria de revisión en página Web.

Los Responsables de Calidad de los Centros difundirán la actualización en los mismos

Los responsables de elaboración de cada proceso se encargarán de difundir el procedimiento a los involucrados

5.- Normativa, modelos y guías, convenios o contratos:

Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).

Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (documento 2)

Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Manual del SGIC-UC3M y Catálogo de Procesos

Reglamento del archivo general, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de mayo de 1996.

6.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas del Consejo Gobierno sobre Memoria de Revisión del SGIC-UC3M y versiones actualizadas de l m anual y Catálogo de procesos	G.7.2.00.00.AA11	Papel o i nformático/ 6 años	Secretaría General
Actas del C omité C alidad referidas a Estructura de la Memoria del SGIC-UC3M y guía o protocolo de análisis para su seguimiento.	G.7.2.00.00.AA11	Papel o i nformático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad
Memoria R evisión S GIC y versiones ac tualizadas del Manual y Catálogo d e Procesos	G.7.2.00.00.AA11	Papel o i nformático/ 6 años	Secretaría del Comité de Calidad

7.- Indicadores propuestos y periodicidad del seguimiento:

% de procesos y subprocesos del catálogo con descripción detallada/total.

% de procesos y subprocesos del catálogo con flujograma homologado/total.

Nº Mejoras propuestas en revisión anual (evolución).

Nº Mejoras propuestas por Comité o Auditoría externas.

% Respuestas "satisfactorio" o "suficiente" (a la lista de preguntas en cada directriz de la guía que figura como Anexo 2).

Nº Comisiones Académicas creadas/Titulaciones Grado.

Nº reuniones Comisiones Académicas celebradas (Titulaciones Grado).

Nº Memorias de Titulaciones de Grado.

Nº Comisiones Académicas creadas/Titulaciones Postgrado.

Nº reuniones Comisiones Académicas celebradas (Titulaciones Postgrado).

Nº Memorias de Titulaciones de Postgrado.

Nº de procesos y subprocesos revisados.

8.-Anexos:

-1. Estructura Memoria de Revisión del SGIC-UC3M.

-2. Guía para el análisis de desarrollo del SGIC-UC3M.

Anexo 1. Estructura de la Memoria de revisión del SGIC-UC3M.

Introducción

Se indica cómo está organizada la documentación del SGIC-UC3M, tipos de documentos que la integran y relación entre ellos.

Se indica los documentos que forman parte del SGIC-UC3M, incluyendo el título y código identificativos de cada documento, y estado de cada uno de ellos (fase de borrador, revisión, aprobados o implantados).

Se encuentran todos los documentos paginados, y se identifica en todos ellos la universidad.

La documentación especifica cuál es el mecanismo utilizado para la elaboración, revisión, aprobación, actualización y eliminación de documentos obsoletos.

Datos e indicadores (mínimos)

Datos evolutivos de los indicadores incluidos en el epígrafe 7 de este proceso.

Mejoras necesarias

Detalle ordenado por cada directriz de los cambios que se consideran importantes, tanto en el Manual, como en el catálogo de procesos.

Mejoras aconsejables

Detalle ordenado por cada directriz de los cambios que se consideran aconsejables, tanto en el Manual, como en el catálogo de procesos.

Anexo 2. Guía para el análisis de desarrollo del SGIC-UC3M

Listas de comprobación de los diferentes elementos del Sistema

Los cuestionarios facilitados a continuación tienen como objeto servir como herramienta para realizar el diagnóstico del diseño o revisión del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

Cada uno de dichos cuestionarios se ha planteado como una batería de preguntas alusivas a las principales actividades contenidas en los diagramas de flujo de los procesos y contenidos de sus descripciones.

Las respuestas a las preguntas deberían estar apoyadas por las evidencias documentadas que se detallan en el apartado...del sistema que, en principio, permite mediante la referencia documental que incluye, garantizar la existencia de las evidencias en las que se deben apoyar las respuestas. En los casos en que se considere aconsejable incluir otras preguntas de seguimiento u otras evidencias documentales que avalen las respuestas, se incluirían estos datos como propuesta de mejora de seguimiento del sistema.

Interpretación de las opciones de respuesta.

A continuación se facilita una definición de cada una de las opciones de respuesta que se encuentran en la lista de preguntas:

- **No/raramente:** No existe evidencia, o ésta es anecdótica, acerca de la realización de acciones vinculadas con la cuestión planteada en la pregunta.
- **Mejorable:** Se aportan evidencias puntuales de la existencia de acciones realizadas en el sentido de la pregunta, pero no están normalizadas, ni se practican de manera sistemática.
- **Suficiente:** Existen evidencias de la realización de actividades ligadas al sentido de la cuestión, y éstas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque no necesariamente se encuentre documentado el modo de realizarlo.
- **Satisfactorio:** Existen evidencias o testimonios que avalan sin lugar a dudas la realización sistemática de acciones ligadas al sentido de la pregunta, y además se desarrollan de acuerdo a una norma o estándar que los usuarios conocen y está disponible por escrito.

Cuestionarios relativos a los procesos.

Directriz 1.0. Cómo se define la Política y Objetivos de Calidad

Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad

a) ¿Existe algún órgano, unidad o persona responsable del establecimiento de la Política y objetivos de Calidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existe una Política de Calidad del Centro aprobada formalmente?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿La Política es difundida y conocida por el PDI/ PAS/ estudiantes y otros grupos de interés?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se realiza un seguimiento periódico del grado de consecución de los objetivos de calidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se revisa periódicamente la validez de la Política de Calidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.1. Cómo se garantiza la calidad de los programas formativos

Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos

a) ¿Existe algún órgano, unidad o persona responsable de la definición de la oferta formativa?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se han definido criterios objetivos para la aprobación de la oferta y los programas formativos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se llevan a cabo actividades para la difusión de dicha oferta a todas las partes implicadas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se lleva a cabo un análisis suficiente y sistemático de los resultados obtenidos en los parámetros de calidad de los programas formativos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se dan a conocer los resultados de ese análisis a las partes implicadas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.2. Cómo se orientan las enseñanzas a los estudiantes

Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes

a) ¿Se aplican parámetros objetivos para definir el perfil de ingreso de los estudiantes?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se utilizan canales suficientes y adecuados para la difusión de los perfiles de ingreso?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Existen criterios objetivos para la elaboración de los procedimientos de admisión y matriculación de los estudiantes?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan canales suficientes y adecuados para la difusión de los procedimientos de admisión y matriculación de los estudiantes?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza

a) ¿Se han determinado los integrantes y funciones del órgano responsable de la definición de acciones de orientación al estudiante?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existe un procedimiento para el diseño de las acciones de acogida/apoyo/ acción tutorial?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se difunde la información relativa a estas acciones por los canales adecuados?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Existe un procedimiento para la definición de las metodologías de enseñanza?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a la enseñanza recibida?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de gestión de la movilidad del estudiante

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano responsable de la gestión de la movilidad del estudiante?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existe un procedimiento para la definición y aprobación de los objetivos y políticas de movilidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades de movilidad a desarrollar?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se ha definido quien y cómo se difunde la información relativa a los programas de movilidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a las acciones de movilidad en las que ha participado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de gestión de la orientación profesional

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la orientación profesional al estudiante?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existe un procedimiento para la definición y aprobación del tipo de actuaciones a desarrollar en relación a la orientación profesional?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades de orientación profesional a desarrollar?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se ha definido quién y cómo se difunde la información relativa a los programas de orientación profesional?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a las acciones de orientación profesional en las que ha participado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de gestión de las prácticas externas

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la realización de prácticas externas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existe una norma/ procedimiento para la definición de los contenidos y requisitos mínimos de las prácticas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades prácticas a desarrollar?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se ha definido quién y cómo se difunde la información relativa a los programas de prácticas externas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a las prácticas en las que ha participado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

a) ¿Se ha definido un canal para tratar adecuadamente las quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se utilizan criterios o objetivos para determinar cuando alguna queja, incidencia, reclamación o sugerencia debe ser documentada?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se ha establecido quien participa en el análisis de los motivos de las quejas, reclamaciones o incidencias y en la definición de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se definen planes concretos para el logro de los objetivos de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se actúa ante posibles evaluaciones negativas del resultado de las acciones correctivas, preventivas o de mejora implantadas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.3. Cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico

Proceso de definición de la Política de personal académico/personal de administración y servicios

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la definición de la Política de PDI y del PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes específicos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se evalúa de manera sistemática el resultado de los planes específicos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan los resultados de la evaluación para definir y planificar propuestas de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de captación y selección del personal académico/personal de administración y servicios

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la presentación de propuestas de contratación de nuevo PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes de incorporación del nuevo personal?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se han definido canales adecuados para divulgar los planes de incorporación de nuevo personal?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan criterios públicos y objetivos para seleccionar a los candidatos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se hacen públicos los resultados de los procesos de selección?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de formación del personal académico/de administración y servicios

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la definición del Plan de Formación del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación y objetivos definidos para elaborar el Plan de Formación y Desarrollo anual?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se comunican adecuadamente los planes a sus destinatarios?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se evalúa el grado de satisfacción de los participantes con el plan de formación?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se analiza la eficacia de las acciones formativas desarrolladas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico/ administración y servicios

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la definición de los objetivos y consecuencias de la evaluación del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se utilizan criterios objetivos para la definición de los modelos de evaluación para la promoción, incentivo y mejora del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la ejecución de las evaluaciones del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se dan a conocer los resultados de las evaluaciones?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.4. Cómo se gestiona y mejoran los recursos materiales y servicios

Proceso de gestión y mejora de materiales

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la gestión de los recursos materiales?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes de dotación y puesta en explotación de los recursos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se analizan periódicamente los datos relativos al rendimiento de los recursos materiales del Centro?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se informa públicamente sobre los resultados obtenidos en la gestión y explotación de los recursos materiales?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de gestión de los servicios

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la gestión de los servicios?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se ha definido claramente cuáles son los objetivos de los servicios prestados por el centro?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Existe una planificación de las actuaciones necesarias para la correcta prestación de los servicios?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se ha difundido información sobre las actividades y los objetivos de los servicios prestados por el Centro?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Existe un análisis de los resultados de los servicios prestados por el Centro (satisfacción de los usuarios, de proceso...)?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.5. Cómo se analiza y tiene en cuenta los resultados

Proceso de análisis de los resultados

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la medición y análisis de los resultados?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿La recogida de datos se lleva a cabo de forma sistemática y consistente?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se comprueba la validez (cuantitativa y cualitativa) de los datos obtenidos antes de proceder a su análisis?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan los resultados (especialmente los que indican tendencias negativas) para la definición de acciones de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se informa adecuadamente a las partes implicadas sobre los resultados obtenidos en el proceso de análisis de los resultados?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.6. Cómo se publica la información sobre las titulaciones

Proceso de publicación de información sobre titulaciones

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ entidad o persona/s responsable/s de la publicación de la información sobre las titulaciones?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿La recogida de la información sobre las titulaciones y programas se lleva a cabo de forma sistemática y consistente?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se comprueba la validez (cuantitativa y cualitativa) de la información obtenida antes de proceder a su publicación?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se aplican criterios objetivos para determinar la información que debe ser publicada?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se informa adecuadamente a las partes implicadas sobre los resultados obtenidos en el proceso de recogida de información sobre las titulaciones?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

f) ¿Se valora periódicamente la pertinencia de la información publicada?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Anexo 3. Protocolo complementario para el análisis de cumplimiento y eficacia del SGIC-UC3M

Protocolo revisión del SGIC.

Política de la calidad	¿Se considera en vigor?
Objetivos de la calidad.	¿Se consideran en vigor? ¿Se realiza un seguimiento de los objetivos anuales? ¿Se han alcanzado los objetivos anuales?
Procedimientos.	¿Se ejecutan las actividades de acuerdo a lo planificado? ¿Se obtienen los registros planificados? ¿Se alcanzan los objetivos de cada procedimiento?

<p>Estado de las incidencias relacionadas con la eficacia de los procesos y la prestación de servicios.</p>	<p>Nº de incidencias detectadas. ¿A qué área de actividad del programa formativo están asociadas? ¿Se repiten con frecuencia alguna de ellas? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con los estudiantes? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
<p>Estado de las acciones correctivas y preventivas.</p>	<p>Nº de acciones correctivas y preventivas puestas en marcha. ¿Cuál es el origen de la puesta en marcha de las acciones correctivas y preventivas? ¿A qué área de actividad del programa formativo están asociadas? ¿Se repiten con frecuencia alguna de ellas? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con los estudiantes? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
<p>Estado de las reclamaciones.</p>	<p>Nº de reclamaciones recibidas. ¿A qué área de actividad del programa formativo están asociadas? ¿Se repiten con frecuencia alguna de ellas? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con los estudiantes? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
<p>Información de seguimiento de las acciones correctivas y</p>	<p>¿Se han ejecutado las acciones correctivas y preventivas? ¿Han alcanzado sus objetivos las acciones correctivas y preventivas?</p>

G.7.2.00.00.AA11 REVISIÓN Y MEJORA DEL SGIC: MEMORIA SGIC-UC3M

