UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

Oficina de Evaluación de la Calidad

SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE GRADO Y MÁSTER UNIVERSITARIOS

ÍNDICE

Portada

Índice

Tabla de Revisiones

Presentación

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

- **Capítulo 1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios 10**
- **Capítulo 2. Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado 14**
- **Capítulo 3. Garantía de la Calidad de las Prácticas Externas y los Programas de Movilidad..... 17**
- **Capítulo 4. Análisis de la Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida 19**
- **Capítulo 5. Análisis de la Satisfacción de los Distintos Colectivos Implicados y de Atención a las Sugerencias o Reclamaciones. Criterios Específicos en el caso de Extinción del Título..... 21**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE LA GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

- **Procedimiento 1. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos..... 24**
- **Procedimiento 2. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados..... 28**
- **Procedimiento 3. Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios 32**
- **Procedimiento 4. Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 36**
- **Procedimiento 5. Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora 40**
- **Procedimiento 6. Procedimiento de Extinción del Título 45**
- **Procedimiento 7. Procedimiento de Información Pública..... 49**
- **Procedimiento 8. Procedimiento de Realización de Encuestas a grupos de Interés..... 53**
- **Procedimiento 9. Procedimiento de Indicadores..... 72**

Tabla Resumen Revisiones del Sistema de Garantía de la Calidad:

Edición	Fecha	Capítulo/Procedimiento	Motivo de la modificación
00	15/07/08		Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LAS TITULACIONES DE GRADO Y MÁSTER DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

El establecimiento de un sistema de garantía de la Calidad es un factor estratégico básico para conseguir una mejora continua de las titulaciones oficiales y para que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean conocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

La garantía de la Calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora.* En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

El desarrollo de sistemas de garantía de la Calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de la Calidad, favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de la Calidad.
- Determinar los criterios de garantía de la Calidad.

Los objetivos del SGIC de las titulaciones de grado y máster impartidas en los centros universitarios de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) son:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de la Calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones oficiales implantadas en los Centros de la Universidad.

El criterio 9 del anexo I del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, constituye un eje en el que se apoyan el resto de criterios y ejes. Este criterio ha de mostrar que los responsables de la titulación a acreditar han establecido un SGIC que les permiten analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Dicho sistema también hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua de la titulación.

Se ha considerado conveniente que dicho SGIC se elabore según los principios expuestos en el modelo de acreditación de acuerdo al PROGRAMA VERIFICA de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). El documento básico del SGIC es el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC), dado que en él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan. La documentación del SGIC se completa con un Manual de Procedimientos compuesto por una serie de documentos a los que se hace continua referencia en el MSGIC.

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación y que constituyen evidencia de la misma.

El objetivo del Manual del SGIC es exponer los fundamentos y el alcance del SGIC para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en cada Centro, y por tanto en el conjunto de la Universidad, así como el compromiso del Centro y de la propia Universidad en el cumplimiento y mejora de sus obligaciones y compromisos docentes.

El MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de las titulaciones de la UCLM de acuerdo con las directrices del programa VERIFICA elaborado por ANECA. En el encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC se ha recogido la siguiente información para poder clarificar el contenido del manual:

- Título del Documento: Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los títulos de Grado y Máster de la Universidad de Castilla-La Mancha
- Nº de capítulo y título del mismo

En el pie de cada página se incluye:

- Referencia: MSGIC/ Capítulo xx
- Versión del MSGIC
- Número de página y número total de páginas del sistema de garantía de la Calidad

Esta misma estructura se aplica también al Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

Cada capítulo se ha desglosado en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo

El Manual del SGIC y el Manual de Procedimientos del SGIC de las titulaciones de la UCLM son elaborados por la Oficina de Evaluación de la Calidad (OEC), revisado por los Vicerrectorados, Gerencia y Centros y aprobado por el Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica.

El MSGIC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la UCLM, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGIC (el sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se deja constancia en la tabla de "Resumen de Revisiones" del SGIC. De las revisiones anteriores queda una copia guardada, ya sea en formato papel o informático. Todos los cambios serán elaborados por la OEC, la cuál pondrá a disposición de los Vicerrectorados, Gerencia y Centros dichos cambios para su revisión así como al Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica para su aprobación.

La OEC deberá disponer de copia en soporte papel e informático del SGIC actualizado, así como de las versiones anteriores. La OEC facilitará que todos los miembros de la UCLM (personal académico, de administración y servicios y estudiantes) tengan acceso al SGIC, por lo que dispondrá en el espacio web de la OEC un lugar adecuado en que figure una versión actualizada del mismo. El decano / director del centro, dispondrá en el espacio Web del centro de un apartado que enlace con la página web de la OEC destinada al SGIC de la UCLM.

La siguiente tabla recoge la correspondencia entre los cinco capítulos del Manual de del SGIC y los nueve procedimientos del Manual de Procedimientos del SGIC

Capítulo	*Procedimientos Asociados*
Capítulo 1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios	• *Procedimiento de información pública*
Capítulo 2. Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado	• *Procedimiento de medición, análisis y mejora* • *Procedimiento de información pública* • *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés* • *Procedimiento de indicadores*
Capítulo 3. Garantía de la Calidad de las Prácticas Externas y los Programas de Movilidad	• *Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos* • *Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados* • *Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el Plan de Estudios* • *Procedimiento de información pública* • *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés* • *Procedimiento de indicadores*

Capítulo	*Procedimientos Asociados*
Capítulo 4. Análisis de la Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida	• *Procedimiento de medición, análisis y mejora* • *Procedimiento de información pública* • *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés* • *Procedimiento de indicadores*
Capítulo 5. Análisis de la Satisfacción de los Distintos Colectivos Implicados y de Atención a las Sugerencias o Reclamaciones. Criterios Específicos en el caso de Extinción del Título.	• *Procedimiento de gestión y revisión de quejas, reclamaciones y Sugerencias* • *Procedimiento de medición, análisis y mejora* • *Procedimiento de extinción del título* • *Procedimiento de Información Pública* • *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés* • *Procedimiento de indicadores*

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

Oficina de Evaluación de la Calidad

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Capítulo 1: Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios

1.1 OBJETO

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1.4 DESARROLLO

1.4.1. Equipo de Dirección

1.4.2. Coordinador de Calidad

1.4.3. Comisión de Garantía de Calidad del Centro

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1.1. OBJETO.

El objeto del presente capítulo es indicar la estructura que los Centros Universitarios de la UCLM han establecido para implantar y desarrollar el Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la UCLM.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las Titulaciones de Grado y Máster que se imparten en cada uno de los Centros de la UCLM de las que es responsable y todas las personas implicadas en los mismos.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Actas de los órganos de gobierno de la UCLM
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC

1.4. DESARROLLO.

El SGIC de la UCLM, como toda normativa de la Universidad, se somete a las competencias de los órganos de gobierno de dicha Universidad. Igualmente, también está relacionado con las competencias de los órganos unipersonales. Por último, como consecuencia del diseño e implantación del SGIC de la UCLM, se ha introducido una nueva figura, el Coordinador de Calidad del Centro, que está directamente ligado a la responsabilidad del SGIC

La OEC coordinará el SGIC de cada uno de los Centros Universitarios de la UCLM.

1.4.1. Equipo de Dirección.

El Equipo de Dirección del Centro y, en particular, su Decano / Director, como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican. Establece la propuesta de política y objetivos del Centro; ha nombrado un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC; ha propuesto a la Junta de Centro la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro; promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el Decano / Director del Centro propone la implantación del SGIC de la UCLM en el Centro, coordinado por la Oficina de Evaluación de la Calidad de la UCLM, de acuerdo a las directrices establecidas por el Programa VERIFICA de ANECA.

Como consecuencia de ello, tanto las personas del Centro como cualesquiera otras, cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGIC.

Por tanto, el Decano / Director del Centro exige que todas las personas del mismo actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo menoscabo en la calidad especificada para los servicios que presta.

Igualmente, el Decano / Director mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, impulsadas por la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

El Decano/Director nombrará, de entre los miembros de su Equipo de Dirección, al Coordinador de Calidad del Centro.

1.4.2. Coordinador de Calidad del Centro.

Las funciones a desempeñar por el coordinador de calidad del centro, en el marco del establecimiento del SGIC de la UCLM, son las siguientes:

- Coordinar el desarrollo de un diagnóstico o análisis de la situación previa del Centro antes del establecimiento del SGIC de la UCLM.
- Planificar el desarrollo del SGIC en la Facultad / Escuela.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Archivar la documentación relativa a la política de calidad del Centro.
- Coordinar el proceso de control y evaluación de las diferentes actividades desarrolladas en el Centro conjuntamente con los responsables de dichas actividades.
- Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro la información que se debe hacer pública relativa del SGIC.
- Ejecutar el procedimiento para publicar dicha información.
- Asegurar la actualización de toda la documentación pública.
- Formar parte de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
- Verificar que existen recursos materiales y bibliográficos suficientes para el desarrollo del programa formativo.
- Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro o por el Equipo de Dirección de la Facultad / Escuela.

1.4.3. Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC).

La Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad / Escuela es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas,

responsabilidades y logros de este sistema. La CGCC será nombrada por la Junta de Centro. Sus funciones son las siguientes:

- Verificar la planificación del SGIC de la UCLM en la Facultad / Escuela.
- Proponer el **INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LAS TITULACIONES DE GRADO Y MÁSTER DEL CENTRO**, que contendrá los datos emanados del desarrollo de los procedimientos del SGIC, su análisis y, en su caso, el seguimiento de la aplicación de las acciones de mejora propuestas con anterioridad.
- Proponer el **PLAN ANUAL DE MEJORAS DE LAS TITULACIONES DE GRADO Y MÁSTER DEL CENTRO,** que, al menos, contendrá:
    - Descripción de cada acción de mejora
    - Tareas a realizar para cumplir con la acción de mejora
    - Responsables de la tarea
    - Temporalización (Fecha de inicio y final)
    - Recursos necesarios
    - Indicador de seguimiento
    - Responsable del seguimiento
- Analizar y proponer, a iniciativa del Coordinador de Calidad, qué información hay que publicar, a quién y cómo, además de validar la información obtenida por el coordinador.
- Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por el Equipo de Dirección de la Facultad / Escuela.

Dicha Comisión estará formada, al menos, por:

- Decano / Director de la Facultad / Escuela, que actuará como presidente.
- Coordinador de Calidad.
- Un profesor de cada una de las Titulaciones de Grado y Máster impartidas en el Centro.
- Un alumno de cada una de las Titulaciones de Grado y Máster impartidas en el Centro.
- Un miembro del personal de administración y servicios adscrito al Centro.
- Opcionalmente, cualquier otro agente externo que la Junta de Centro estime oportuno: Colegios Profesionales, Representantes del Sector Empresarial, Egresados, etc.

La CGCC designará, de entre sus miembros, un secretario que levantará acta de cada una de las sesiones.

La CGCC deberá reunirse, al menos, con una periodicidad semestral, tras ser convocada por el presidente, celebrándose una de ellas en el último trimestre del año.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de la UCLM tiene establecido el siguiente procedimiento documentado:

- *Procedimiento de información pública*

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Capítulo 2: Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado

2.1 OBJETO

2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

2.1. OBJETO.

El objeto del presente capítulo del MSGIC de las titulaciones de grado y máster de la UCLM es presentar cómo el Centro garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, y de la satisfacción de los grupos de interés, así cómo se toman decisiones a partir de los mismos para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el mismo.

En este capítulo también se recoge cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico del centro.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las Titulaciones de Grado y Máster que se imparten en cada uno de los Centros de la UCLM de las que es responsable y el personal académico implicado en las mismas.

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

2.4. DESARROLLO.

Los Centros Universitarios de la UCLM, a través de la CGCC, analizan y tienen en cuenta los resultados de la formación y del profesorado, estableciendo las propuestas de mejora que se deriven de dicho análisis. Para ello se dota de procedimientos que le permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas y del profesorado.

En consecuencia, bajo la responsabilidad directa del Centro y con el apoyo técnico de la OEC de la UCLM:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas y del profesorado.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados del aprendizaje y de la satisfacción de los grupos de interés.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y procesos sistemáticos para introducir mejoras en función de los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de los Centros Universitarios de la UCLM tiene establecido el siguiente procedimiento documentado:

- *Procedimiento de medición, análisis y mejora*
- *Procedimiento de información pública*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de indicadores*

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD
Capítulo 3: Garantía de la Calidad de las Prácticas Externas y Programas de Movilidad

3.1 OBJETO

3.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

3.1. OBJETO.

El objete del presenta capítulo del MSGIC es describir cómo los Centros Universitarios de la UCLM establecen mecanismos para la gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios de los que es responsable y los programas de movilidad de los estudiantes, tanto enviados como recibidos; así como revisa y mejora la calidad de los mismos.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las prácticas externas integradas en las Titulaciones de Grado y Máster que se imparten en los Centros Universitarios de la UCLM y todos los programas de movilidad adscritos a los Centros Universitarios de la UCLM.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Convenios específicos de colaboración entre empresa y UCLM en materia de prácticas de estudiantes.
- Convenios específicos de movilidad de estudiantes entre UCLM y otras universidades o instituciones.
- Planes de estudios y guías académicas
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

3.4. DESARROLLO.

La Universidad de Castilla-La Mancha, consciente de que las prácticas externas y los programas de movilidad son un eje fundamental en la formación de los estudiantes, se dota de procedimientos que les permitan comprobar que las acciones que emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante dentro de estas actividades de formación.

Para cumplir con estas funciones, el SGIC de los Centros Universitarios de la UCLM tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

- *Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos*
- *Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados*
- *Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el Plan de Estudios*
- *Procedimiento de información pública*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de indicadores*

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Capítulo 4: Análisis de la Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida

4.1 OBJETO

4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

4.1. OBJETO.

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC es presentar cómo los Centros Universitarios de la UCLM garantizan que se miden, analizan y mejoran los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Estudiantes Egresados en todas las Titulaciones de Grado y Máster que se imparten en cada uno de los Centros de la UCLM y empleadores de estos estudiantes.

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4.4. DESARROLLO.

Los Centros Universitarios de la UCLM analizan y tienen en cuenta los resultados de la Inserción Laboral y de la Satisfacción con la Formación recibida. Para ello se dota de procedimientos que le permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan estos resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, bajo la responsabilidad directa del Centro y con el apoyo técnico e informativo de la Oficina de Evaluación de la Calidad y del Centro de Información y Promoción del Empleo de la UCLM:

- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de la formación recibida.
- Dispone de un sistema de recogida de información de los empleadores de los estudiantes de la UCLM.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y procesos sistemáticos para introducir mejoras en función de los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de los Centros Universitarios de la UCLM tiene establecido los siguientes procedimientos documentados:

- *Procedimiento de medición, análisis y mejora*
- *Procedimiento de información pública*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de indicadores*

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Capítulo 5: Análisis de la Satisfacción de los distintos Colectivos Implicados y de Atención a las Sugerencias o Reclamaciones. Criterios Específicos en el caso de Extinción del Título

5.1 OBJETO

5.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

5.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Decano/Director de la Facultad/Escuela*
Fecha: / /	Fecha: / /	Fecha: / /

5.1. OBJETO.

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC es presentar cómo los Centros Universitarios de la UCLM garantizan que se miden, analizan y mejoran los resultados de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en las Titulaciones, así como la gestión y revisión de quejas, reclamaciones y sugerencias. También se establecen los criterios de una posible extinción del título así como los mecanismos a activar en caso de producirse.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las Titulaciones de Grado y Máster que se imparten en cada uno de los Centros de la UCLM de las que es responsable y todas las personas implicadas en los mismos.

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

5.4. DESARROLLO.

Los Centros de la UCLM con el apoyo técnico de la OEC, recoge información de los distintos grupos de interés, se genera información y se analiza para la toma de decisiones en los diferentes aspectos del SGIC del Centro. Así mismo, los Centros establecen los mecanismos de recogida de quejas y sugerencias y de resolución de las mismas.

La Universidad establece los criterios de una posible extinción del título, así como los mecanismos a activar en el caso de que este hecho se produjese.

Para cumplir las funciones anteriores, el SGIC de los Centros de la Universidad tiene establecido los siguientes procedimientos documentados:

- *Procedimiento de gestión y revisión de quejas, reclamaciones y Sugerencias*
- *Procedimiento de medición, análisis y mejora*
- *Procedimiento de extinción del título*
- *Procedimiento de Información Pública*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de indicadores*

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

Oficina de Evaluación de la Calidad

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA GARANTÍA DE LA CALIDAD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Procedimiento 1: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS / NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el sistema a aplicar en la gestión y revisión del programa de movilidad de los estudiantes recibidos en las Titulaciones de Grado y Máster de los Centros Universitarios de la UCLM.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo del programa de movilidad de los estudiantes recibidos y matriculados en alguna titulación de Grado o Máster de la UCLM.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las prácticas externas son, entre otras:

- Estatutos de la Universidad.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Convenios específicos de movilidad de estudiantes entre UCLM y otras universidades o instituciones.
- Planes de estudios y guías académicas
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4. DEFINICIONES

Movilidad: posibilidad o acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa debe llevar asociado el reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- Establecimiento de acuerdos o convenios con las universidades u otras instituciones. La Oficina de Relaciones Internacionales (ORI), junto con el responsable del programa de movilidad del centro, serán los encargados de establecer los convenios.
- Organización y Planificación del programa de movilidad. El responsable de movilidad del Centro organizará y planificará, en colaboración con la ORI, los programas de movilidad.
- Acogida de los estudiantes e información/orientación general del programa. La realizará la ORI junto con el responsable del programa de movilidad del centro.

- Matriculación e información/orientación de los estudiantes. Este proceso se lleva a cabo cuando el estudiante llega al centro, desarrollándolos la ORI y la Unidad de Gestión de Alumnos (UGA).
- Revisión de la Información: La CGCC se encargará de revisar la información necesaria para el análisis y mejora del programa.
- Revisión y mejora del programa de movilidad: Se realizará a través del procedimiento de medición, análisis y mejora.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del SGIC se incluirá la revisión del desarrollo del programa de movilidad, incorporando las acciones y resultados del Plan Anual de Mejoras y el Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable de movilidad del centro.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convenio firmado por ambas partes	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años

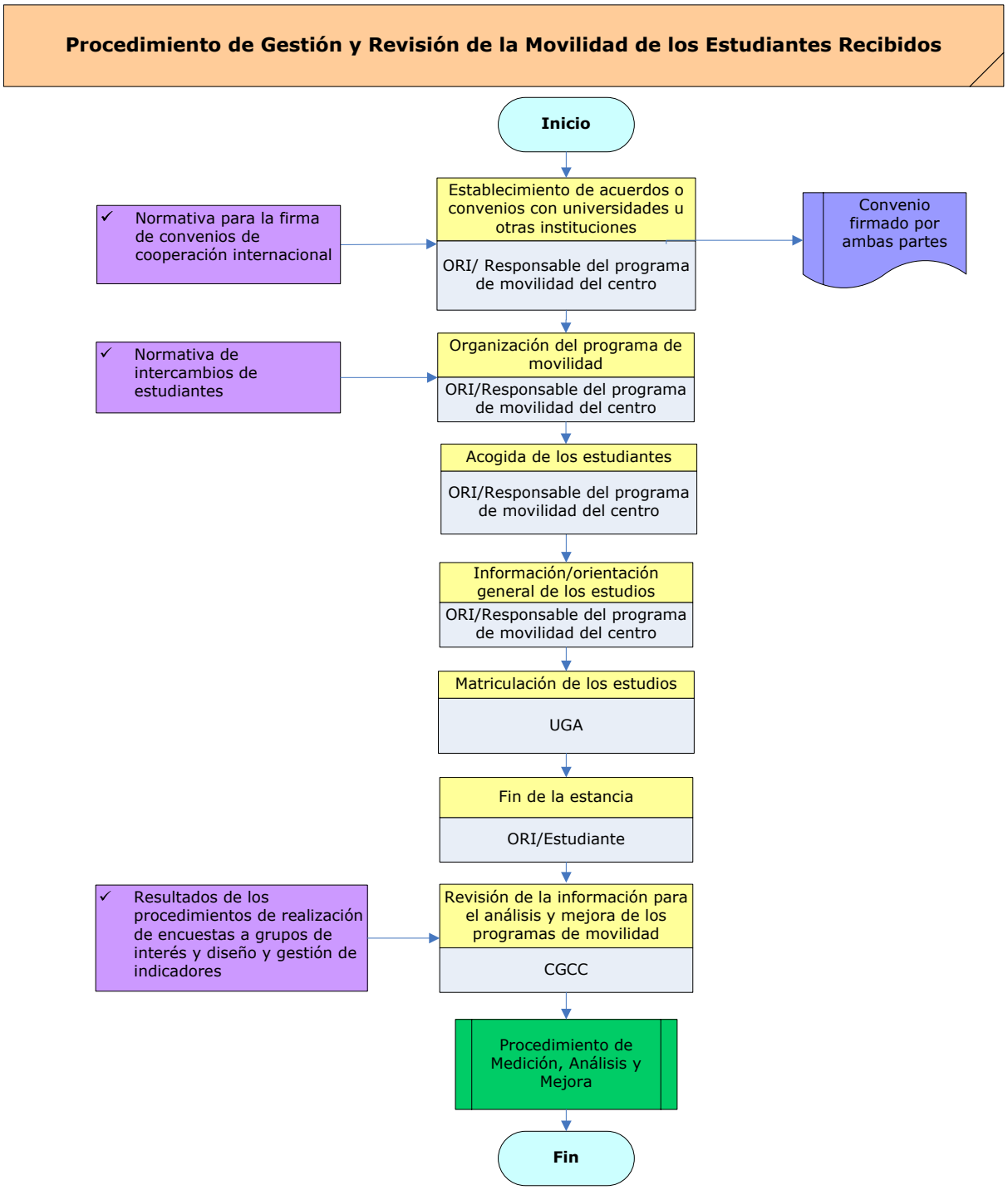
8. RESPONSABILIDADES

Responsable del programa de movilidad del centro: Es el responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con el centro. El responsable del programa de movilidad del centro puede ser un miembro del personal académico designado por la dirección del centro o una comisión del centro.

Oficina de Relaciones Internacionales (ORI): Este servicio es el responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con la universidad.

***Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)*:** En el caso del programa de movilidad, su responsabilidad es la de velar por el análisis de los diferentes indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua. En este proceso, la CGCC trabajará conjuntamente con el responsable del programa de movilidad del centro.

9. FLUJOGRAMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Procedimiento 2: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS / NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el sistema a aplicar en la gestión y revisión del programa de movilidad de los estudiantes enviados en las Titulaciones de Grado y Máster de los Centros Universitarios de la UCLM.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo del programa de movilidad de los estudiantes enviados.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las prácticas externas son, entre otras:

- Estatutos de la Universidad.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Convenios específicos de movilidad de estudiantes entre UCLM y otras universidades o instituciones.
- Planes de estudios y guías académicas
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4. DEFINICIONES

Movilidad: posibilidad o acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa debe llevar asociado el reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- Establecimiento de acuerdos o convenios con universidades u otras instituciones. La ORI será la encargada de establecer los convenios.
- Organización y Planificación del programa de movilidad. El responsable de movilidad del Centro organizará y planificará, en colaboración con la ORI, los programas de movilidad.
- Publicación de la convocatoria. La ORI, en colaboración con el responsable del programa de movilidad del centro, publicitarán la convocatoria de movilidad.
- Selección de los estudiantes y asignación a la universidad. El coordinador del convenio de movilidad seleccionará a los estudiantes que participan en el programa teniendo en cuenta unos criterios y procedimientos claramente establecidos. La ORI publicará el listado de estudiantes seleccionados.
- Incorporación de los estudiantes a la universidad de destino. La ORI y el estudiante gestionarán la incorporación de este a la Universidad o Institución de destino.
- Fin de la estancia e incorporación a la universidad.

- Revisión y mejora del programa de movilidad: Se realizará a través del procedimiento de medición, análisis y mejora.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del SGIC se incluirá la revisión del desarrollo del programa de movilidad, incorporando las acciones y resultados del Plan Anual de Mejoras y el Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y/o la ORI. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del programa de movilidad del centro.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convenio firmado por ambas partes	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años
Convocatoria pública de los programas de movilidad	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años
Listado de estudiantes seleccionados para los programas de movilidad	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años

8. RESPONSABILIDADES

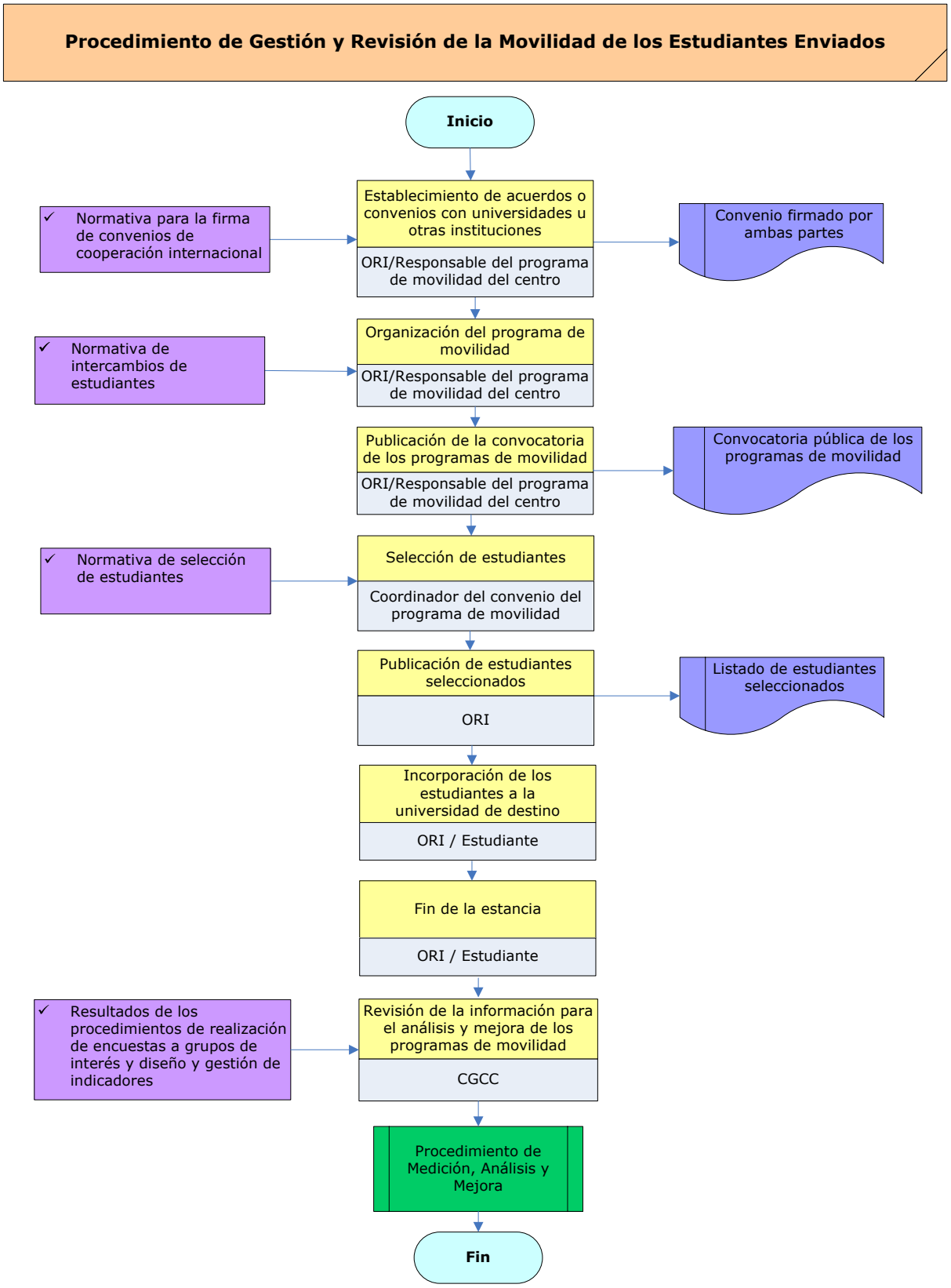
Responsable del programa de movilidad del centro: Es el responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con el centro. El responsable del programa de movilidad del centro puede ser un miembro del personal académico designado por la dirección del centro o una comisión del centro.

Oficina de Relaciones Internacionales (ORI): Este servicio es el responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con la universidad.

Coordinador del Convenio del Programa de Movilidad: Es un miembro del personal académico del centro que es responsable de gestionar los aspectos académicos del convenio y de seleccionar a los estudiantes participantes en el mismo.

***Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)*:** En el caso del programa de movilidad, su responsabilidad es la de velar por el análisis de los diferentes indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua. En este proceso, la CGCC trabajará conjuntamente con el responsable del programa de movilidad del centro.

9. FLUJOGRAMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Procedimiento 3: Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS / NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el sistema a aplicar en la gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el Plan de Estudios de las Titulaciones de Grado y Máster impartidas en los Centros Universitarios de la Universidad de Castilla-La Mancha.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las prácticas externas integradas en la titulación.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las prácticas externas son, entre otras:

- Estatutos de la Universidad.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Convenios específicos de colaboración entre empresa y UCLM en materia de prácticas de estudiantes.
- Planes de estudios y guías académicas
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4. DEFINICIONES

Prácticas externas: Son prácticas formativas integradas en el plan de estudios (curriculares) que comprenden la actividades realizadas por los estudiantes en instituciones, entidades y empresas con una correspondencia en créditos académicos necesarios para la obtención del título.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Organización y Planificación de las Prácticas. En la organización de las prácticas se tienen que tener en cuenta dos aspectos básicos, la búsqueda de empresas y el establecimiento de convenios con dichos centros. Dicha organización la llevará a cabo el responsable de las prácticas externas de la universidad y el responsable de las prácticas externas del centro.
- Publicación de Oferta para Prácticas Externas y Selección de estudiantes: El responsable de las prácticas externas del centro publicará la oferta de prácticas externas y seleccionará, teniendo en cuenta unos criterios y procedimientos claramente establecidos, a los estudiantes para realizarlas.
- El estudiante se incorporará a la empresa o institución y realizará las tareas que le sean encomendadas.
- Revisión de la información: La CGCC se encargará de revisar la información necesaria para la mejora del programa de prácticas externas.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del SGIC se incluirá la revisión del desarrollo del programa de movilidad, incorporando las acciones y resultados del Plan Anual de Mejoras y el Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable de las Prácticas Externas del Centro.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convenio firmado por ambas partes	Papel o informático	Responsable de las prácticas externas del Centro	6 años
Oferta de prácticas externas del centro	Papel o informático	Responsable de las prácticas externas del Centro	6 años
Listado de estudiantes seleccionados	Papel o informático	Responsable de las prácticas externas del Centro	6 años

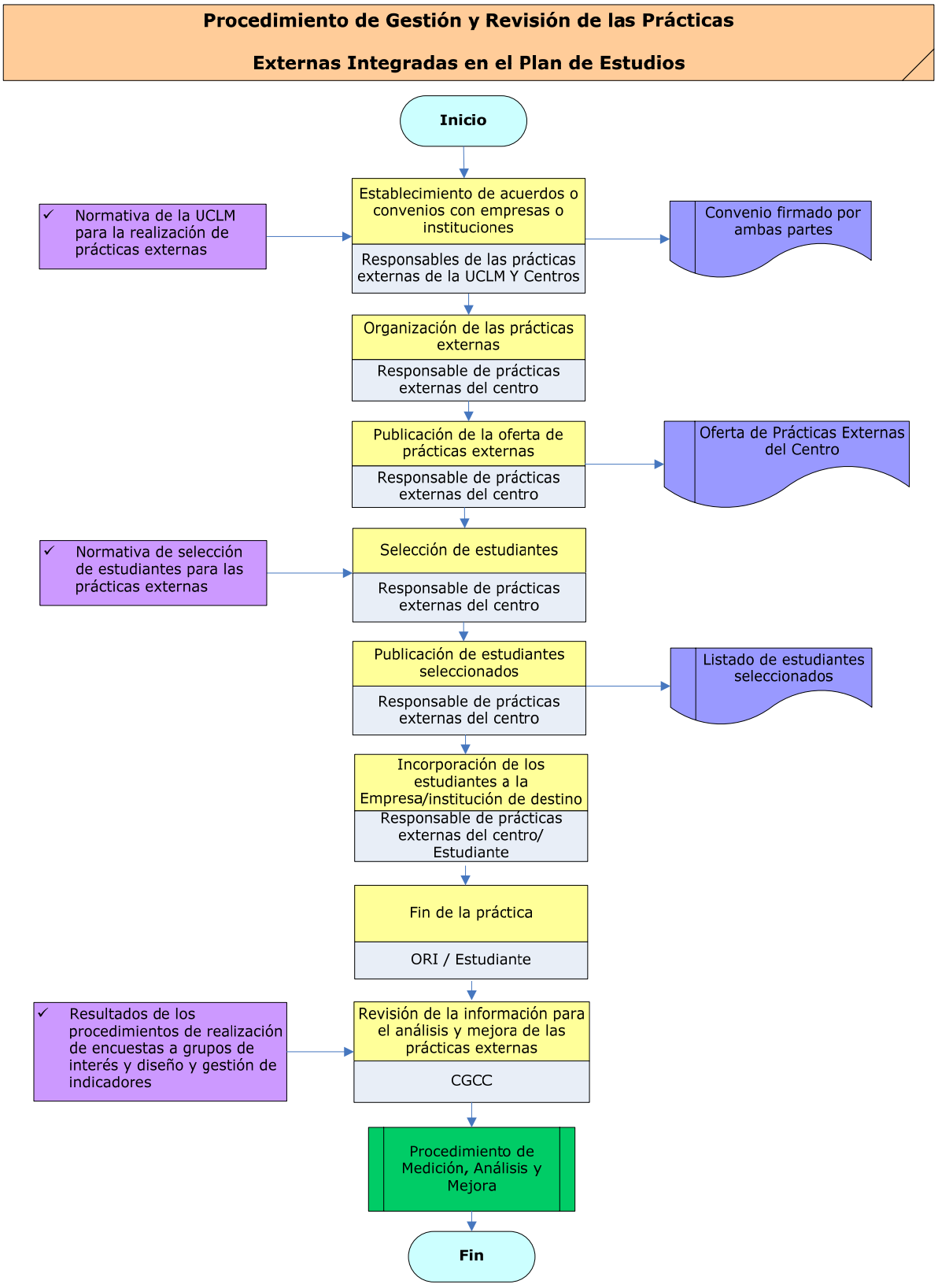
8. RESPONSABILIDADES

Responsable de prácticas externas del centro: Es el responsable de gestionar y organizar las prácticas externas de las titulaciones de grado y máster del centro.

***Responsable de las prácticas externas de la universidad*:** Este servicio será, junto con el responsable de prácticas externas del centro, el encargado de la búsqueda y selección de empresas o instituciones y el apoyo en la gestión de los convenios firmados entre la empresa/institución y la UCLM.

***Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)*:** En el caso de las prácticas externas, su responsabilidad es la de velar por el análisis de los diferentes indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua.

9. FLUJOGRAMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Procedimiento 4: Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS / NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Defensora del Estudiante* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el sistema a aplicar en la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones y sugerencias en los Centros Universitarios de la UCLM.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- Estatutos de la UCLM.
- Normativa interna de la UCLM.
- Normativa interna del centro.
- Manual del SGIC y el manual de procedimientos del SGIC

4. DEFINICIONES

Queja: 1. Acción de quejarse. 2. Resentimiento, desazón

Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Definición del canal de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias: La CGCC indicará cuales son los canales establecidos para presentar una queja, reclamación o sugerencia.
- Recepción de la queja, reclamación o sugerencia: La CGCC recibe y canaliza la queja, reclamación o sugerencia para su envío al servicio implicado.
- El servicio implicado analiza la queja, reclamación o sugerencia y emite un documento soluciones adaptadas, si proceden, a la CGCC.
- La CGCC emite una comunicación al reclamante con las soluciones adoptadas, si proceden, así como incorpora estas soluciones en el plan de mejoras y a través del procedimiento de medición, análisis y mejora.
- La CGCC emite una felicitación al reclamante.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de análisis, medición y mejora del SGIC, se incluirá la revisión del desarrollo del procedimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias, incorporando las acciones de mejora resultantes del análisis de una queja, reclamación o sugerencia al Plan Anual de Mejoras y los resultados al Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del servicio implicado.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de atención de quejas, reclamaciones, y sugerencias	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años
Documento de quejas, reclamaciones y sugerencias	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años
Documento del servicio implicado donde se recojan, si procede, las soluciones a adoptar	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro / Responsable del servicio implicado	6 años
Documento de solución adoptada sobre las quejas, reclamaciones y sugerencias y felicitación	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro / Responsable del servicio implicado	6 años

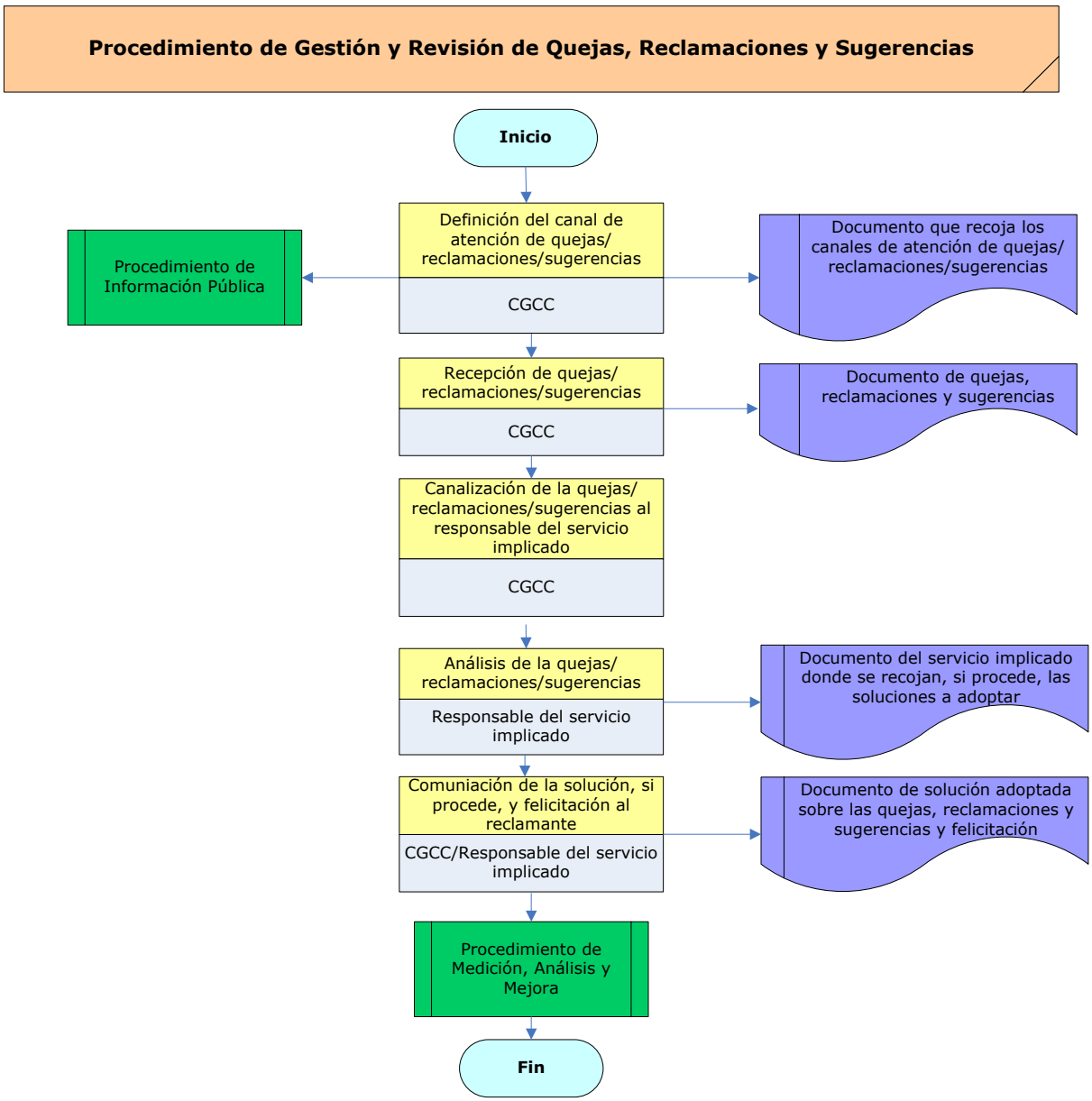
8. RESPONSABILIDADES

***Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)*:** Es la encargada de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias. La CGCC también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, la CGCC junto al responsable del servicio implicado comunicarán a la persona que ha iniciado el proceso la solución adoptada. Asimismo, realizará el envío de felicitación al interesado.

La CGCC realizará la evaluación de las acciones de mejora que se hayan desarrollado.

***Responsable del servicio implicado*:** El responsable del servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.

9. FLUJOGRAMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Procedimiento 5: Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS/NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha miden y analizan los resultados del aprendizaje. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se establecen las propuestas para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y se realiza el seguimiento de las mismas.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en todas las titulaciones de grado y máster de la UCLM.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Estatutos de la UCLM.
- Normativa interna de la UCLM.
- Manual del SGIC y el manual de procedimientos del SGIC

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. Generalidades

Los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha, en su labor de mejora continua de la formación que imparten, analizan anualmente los resultados que obtienen sus procesos.

Asimismo, realizan el seguimiento programado de las acciones incluidas en los Planes Anuales de Mejora de las Titulaciones de Grado y Máster, analizando su grado de consecución y proponiendo modificaciones, si procede, para garantizar su desarrollo.

Esta labor es realizada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro que, en base a toda la información disponible del seguimiento realizado, propone para el próximo año el correspondiente Plan Anual de Mejoras; así como, propone el informe anual de seguimiento de las titulaciones de grado y máster en base a los resultados obtenidos en los indicadores de seguimiento.

5.2. Obtención y revisión de la información

La información que la CGCC debe analizar procede de los resultados del análisis de necesidades, expectativas y satisfacción de los diferentes grupos de interés, de los resultados académicos, así como de cada uno de los procesos de realización de encuestas a grupos de interés y de indicadores definidos en el SGIC.

El Coordinador de Calidad del Centro es responsable de recopilar, revisar y de comprobar la validez de toda la información necesaria. Si detecta alguna ausencia o falta de fiabilidad en la información lo comunica a quién se la ha suministrado para que proceda a corregirla o completarla.

5.3. Análisis de resultados

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro recibe la información que le suministra la Oficina de Evaluación de la Calidad, el Centro y otras unidades y procede a su análisis.

De este análisis, la CGCC elabora una propuesta de:

- **Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.**
- **Informe Anual de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.**

5.4. Informe Anual de Seguimiento y del Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro

En la reunión de la CGCC del último trimestre del año, además de la revisión del Plan Anual de Mejoras correspondiente, se elaborará una propuesta de Informe Anual de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para la medición y análisis de los resultados se tendrán en cuenta toda la información de los procesos de realización de encuestas a grupos de interés y de indicadores.

Específicamente, se tendrán en cuenta los indicadores referentes a resultados académicos, la tasa de participación en prácticas en empresas/instituciones, la tasa de participación en programas de movilidad, los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe Anual de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años
Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster del centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años
Acta de la junta de centro donde se aprueba el informe anual de seguimiento y el plan de mejoras	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años

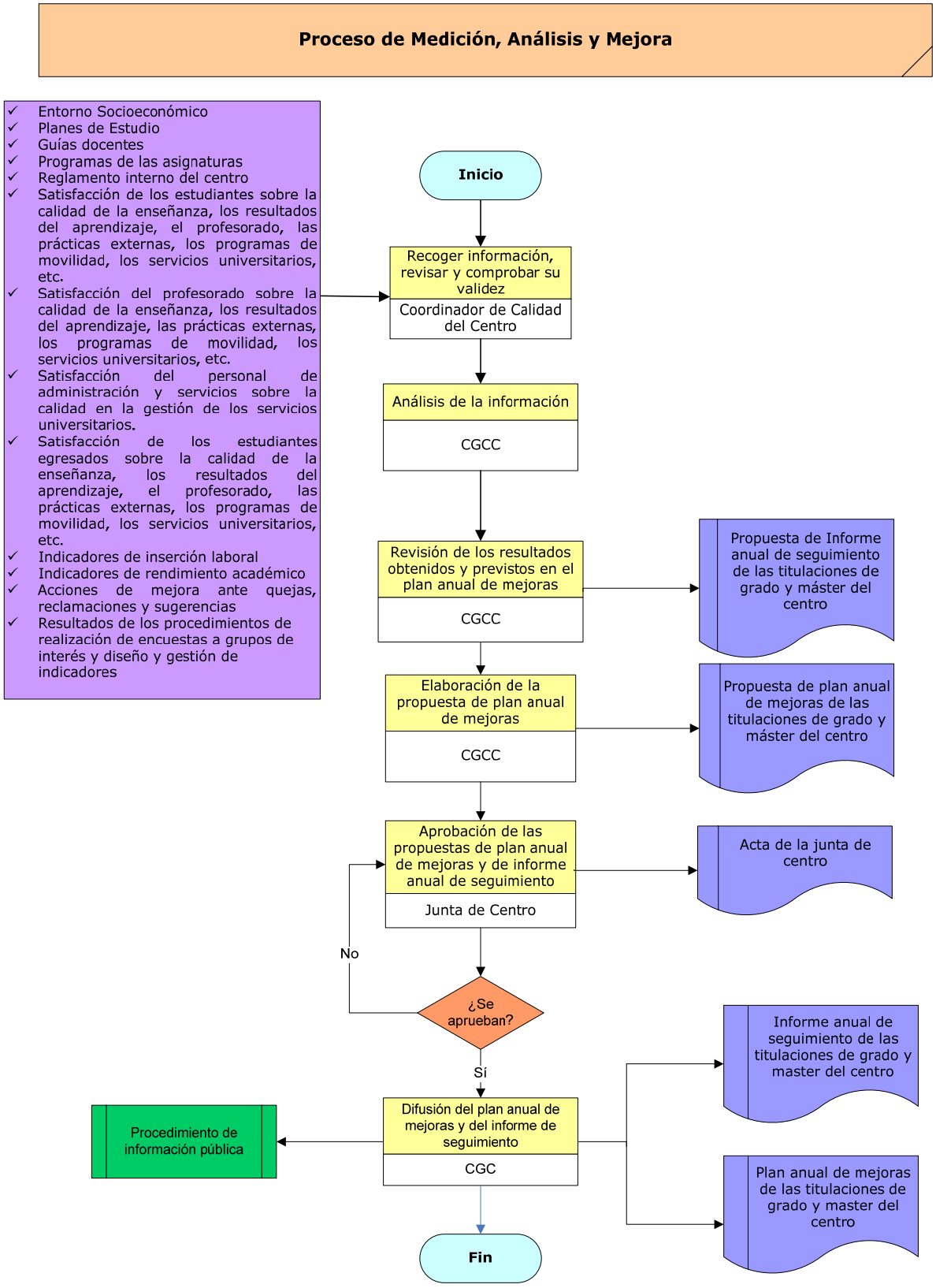
8. RESPONSABILIDADES

Junta de Centro: Aprueba el Informe Anual de Seguimiento y Plan Anual de Mejoras elaborado por la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC): Analiza toda la documentación que le facilita el Coordinador de Calidad, incluyendo el Plan Anual de Mejoras. Elabora una propuesta de informe anual de seguimiento y el plan de mejoras para el año siguiente.

Coordinador de Calidad: Recoge la toda la información disponible y la remite a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Difunde el Informe Anual de Seguimiento y el Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

9. FLUJOGRAMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Procedimiento 6: Procedimiento de Extinción del Título

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS/NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Consejo de Gobierno*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Universidad de Castilla-La Mancha establece la extinción de un Título en base a los criterios legales y a los resultados obtenidos en las diferentes evaluaciones cuando el Título no haya alcanzado el umbral de calidad establecido.

Asimismo, establece los procedimientos específicos que deben seguir los estudiantes que han iniciado sus estudios con el Título a extinguir, y que salvaguarden, en todo caso, los derechos contraídos por dichos estudiantes.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones de grado y máster ofertadas por los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Normativa interna de la Universidad.

4. DEFINICIONES

Extinción de un Título de Grado Máster: Baja del mismo en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. Generalidades

Si se produce alguno de los casos contemplados para la Extinción del Título, el Equipo de Dirección de la Universidad estudia si es posible subsanar las posibles deficiencias que han provocado el inicio de la extinción del mismo. Si es posible subsanarlas, el Equipo de Dirección de la Universidad establecerá los mecanismos adecuados y el Título continuará oficialmente.

Si no es posible subsanarlas, el Equipo de Dirección de la Universidad informará al Consejo de Gobierno de la Universidad y a la Comunidad Autónoma. El Consejo de Gobierno solicitará la baja el Título en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones. El Equipo de Dirección del Centro debe aplicar la normativa interna al efecto para estudiantes matriculados en la Titulación, salvaguardando, en todo caso, los derechos contraídos por los estudiantes.

5.2. Criterios para la extinción del Título

Los criterios generales para la extinción del Título son:

- El Título no supera la fase de acreditación contemplada en el R.D. 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- El Título puede extinguirse si, por cambios en las leyes de ordenación universitarias vigentes en ese momento, deja de cumplir con las mismas.

- El Consejo de Gobierno de la Universidad, podrá proponer la extinción del título basándose en indicadores objetivos, tales como, tasas de inserción laboral, tasas de graduación, etc.
- El número de estudiantes matriculados no supera un cierto umbral establecido por acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Una vez al año se deben estudiar los valores de los criterios de extinción de título para detectar si alguna titulación cumple alguno de los criterios anteriormente citados.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de propuesta de extinción del título	Papel o informático	Equipo de Dirección de la Universidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

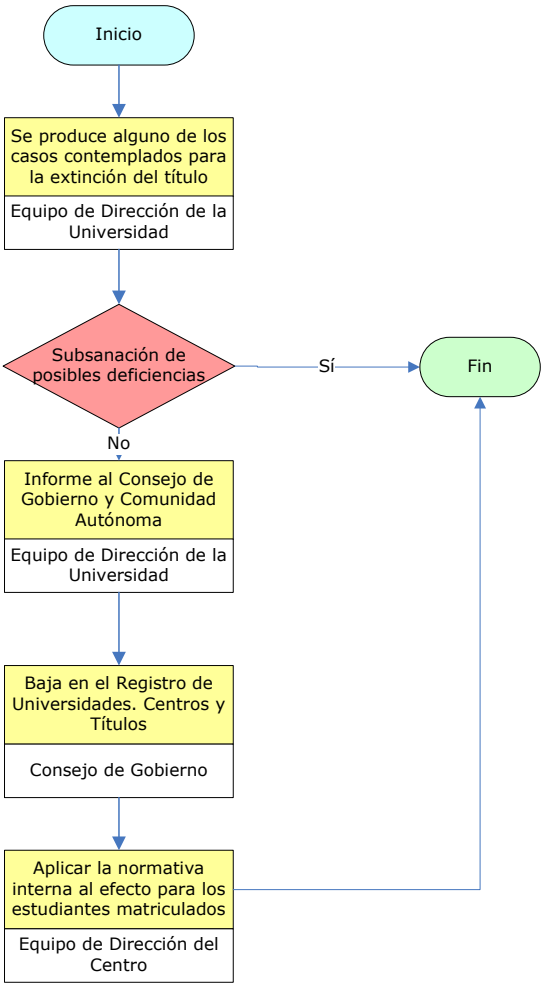
Consejo de Gobierno: En caso de ser necesaria la extinción de un título, solicita la baja de dicho título en Registro de Universidades, Centros y Títulos.

Equipo de Dirección de la Universidad: Analiza el valor de los criterios de extinción de Título e informa, en caso de ser necesario, al Consejo de Gobierno de la Universidad y a la Comunidad Autónoma.

Equipo de Dirección del Centro (ED): Aplicar la normativa interna de extinción del título para los estudiantes matriculados en el mismo.

9. FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA EXTINCIÓN DEL TÍTULO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Procedimiento 7: Procedimiento de Información Pública

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS/NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha hacen pública la información actualizada relativa a las titulaciones que imparten para el conocimiento de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones de grado y máster ofertadas por los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Estatutos de la UCLM
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)
- Manual del SGIC y manual de procedimientos del SGIC

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. Generalidades

Los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha consideran una obligación propia mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas, funcionamiento, etc., por lo que publican, y revisan periódicamente una información actualizada sobre las mismas.

5.2. Obtención de la información

La Comisión de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de proponer qué información publicar, a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública. Estas propuestas se remiten al Equipo de Dirección para su aprobación o remisión a la Junta de Centro.

5.3. Difusión

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro revisa esta información, comprobando que sea fiable y suficiente, y la pone a disposición del Equipo de Dirección del Centro para que sea éste quien se responsabilice de su difusión. Al menos, se difundirá la información pública en la página web del centro.

El Coordinador de Calidad, asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el Centro, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para que sea atendida.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No se considera necesario establecer definiciones del seguimiento y medición.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de la junta de centro donde se aprueba el informe anual de seguimiento y el plan de mejoras	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años
Información pública de las titulaciones de grado y máster del centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección / Junta de Centro: Aprobar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.

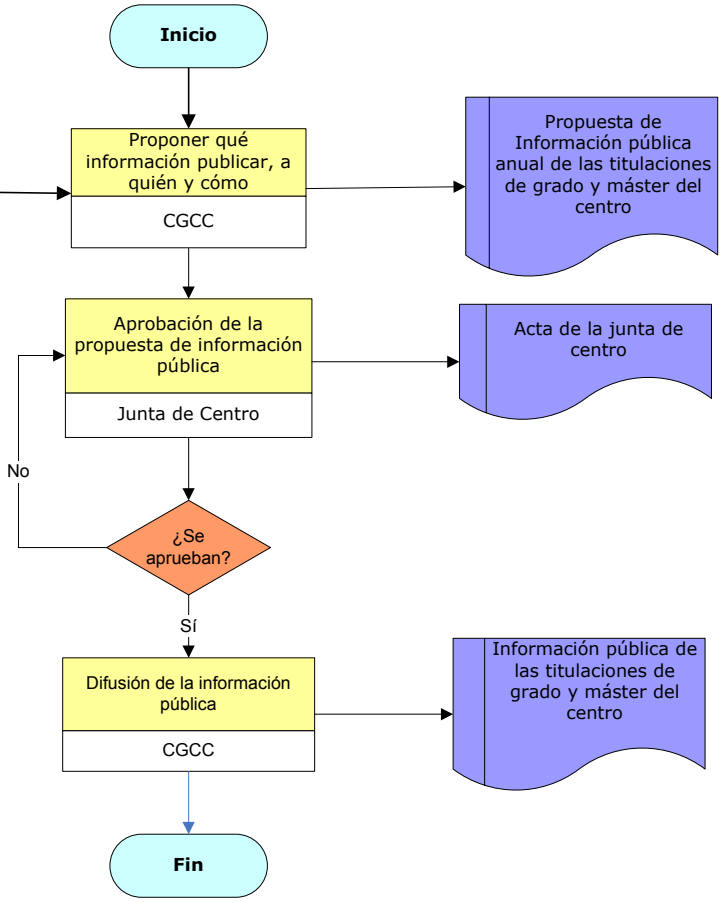
Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC): Proponer qué información publicar, a quién y cómo y validar la información obtenida por el Coordinador.

Coordinador de Calidad del Centro: Obtener la información necesaria. Comprobar su actualización.

9. FLUJOGRAMA

PROCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

- ✓ Plan anual de mejoras de las titulaciones de grado y máster del centro
- ✓ Informe anual de seguimiento de las titulaciones de grado y máster del centro
- ✓ Composición de la CGCC
- ✓ Oferta formativa
- ✓ Planes de estudio
- ✓ Guías docentes
- ✓ Metodologías de enseñanza / aprendizaje y evaluación
- ✓ Programas de movilidad
- ✓ Programas de prácticas externas
- ✓ Mecanismos para realizar quejas, reclamaciones o sugerencias
- ✓ Satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza, los resultados del aprendizaje, el profesorado, las prácticas externas, los programas de movilidad, los servicios universitarios, etc.
- ✓ Satisfacción del profesorado sobre la calidad de la enseñanza, los resultados del aprendizaje, las prácticas externas, los programas de movilidad, los servicios universitarios, etc.
- ✓ Satisfacción del personal de administración y servicios sobre la calidad en la gestión de los servicios universitarios.
- ✓ Satisfacción de los estudiantes egresados sobre la calidad de la enseñanza, los resultados del aprendizaje, el profesorado, las prácticas externas, los programas de movilidad, los servicios universitarios, etc.
- ✓ Indicadores de inserción laboral
- ✓ Indicadores de rendimiento académico
- ✓ Resultados de los procedimientos de realización de encuestas a grupos de interés y diseño y gestión de indicadores



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Procedimiento 8: Procedimiento de realización de encuestas a los grupos de interés

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS/NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Universidad de Castilla-La Mancha realiza la recogida de información a través de cuestionarios a los distintos grupos de interés implicados en el SGIC.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la gestión y revisión de las encuestas que se deberán pasar a los diferentes grupos de interés implicados en las titulaciones de grado y máster de los centros del UCLM.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. Generalidades

La Universidad de Castilla-La Mancha, considera fundamental establecer los mecanismos que se deben utilizar para recoger las opiniones de los diferentes grupos de interés implicados en el SGIC. Se describen los procedimientos de recogida de opiniones e información para los colectivos de:

- Profesorado
- Estudiantes
- Estudiantes participantes en programas de movilidad: enviados y recibidos
- Estudiantes participantes en prácticas externas integradas en el plan de estudios
- Empresas participantes en las prácticas externas integradas en el plan de estudios
- Egresados
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Empleadores

5.4. Obtención de la información

La Oficina de Evaluación de la Calidad, con una periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, coordinará los distintos procesos de obtención de información de los diferentes grupos de interés.

Obtenida la información será puesta a disposición de la Comisión de Garantía de Calidad de los diferentes centros a fin de que sea incluida en los procesos de mejora continua.

5.5. Difusión

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro revisa esta información, comprobando que sea fiable, y la pone a disposición del Equipo de Dirección del Centro para que sea éste quien se responsabilice de su difusión.

El Coordinador de Calidad, asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el Centro, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para que sea atendida.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Al menos, una vez al año se deben estudiar los resultados obtenidos e incluirlos en los mecanismos de mejora continua.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informes individuales de opinión y satisfacción de los diferentes grupos de interés	Papel o informático	Oficina de Evaluación de la Calidad / Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

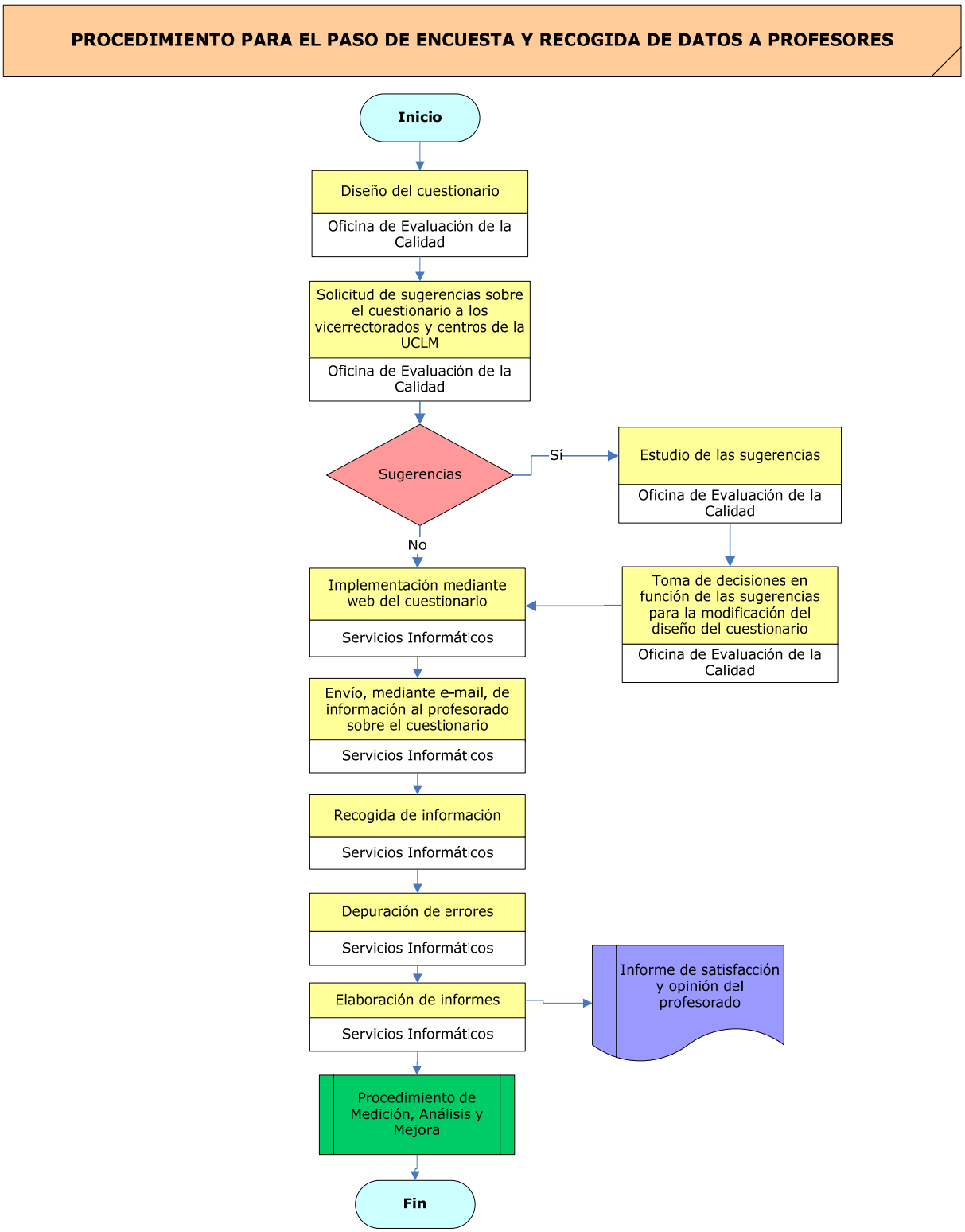
Oficina de Evaluación de la Calidad (OEC): Coordinar la recogida de información y elaborar los diferentes informes.

Equipo de Dirección: Aprobar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.

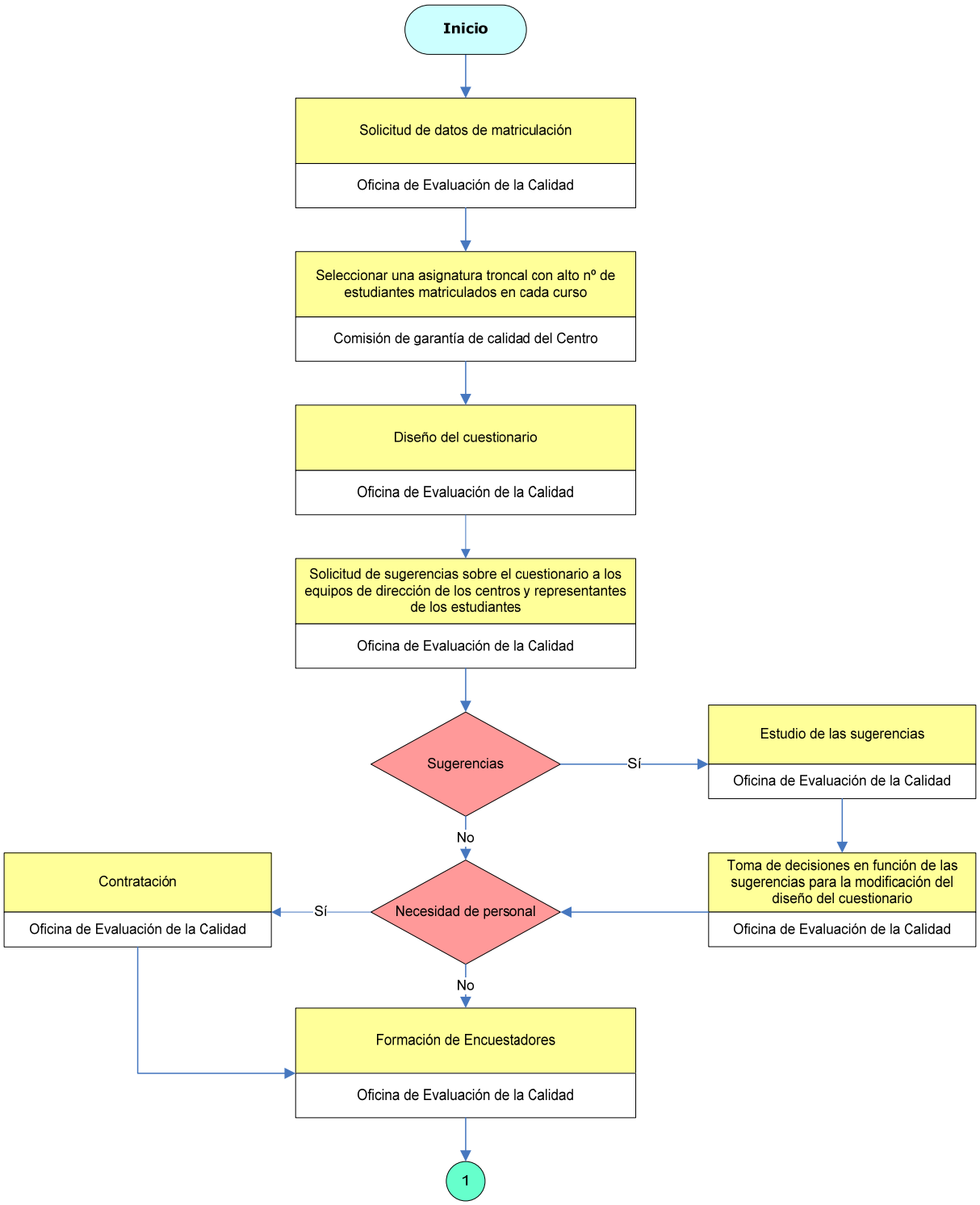
Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC): Estudiar la información recibida e incluirla en los procesos de mejora continua.

Servicios Informáticos de la UCLM: Apoyo técnico informático para la recogida de información vía Web.

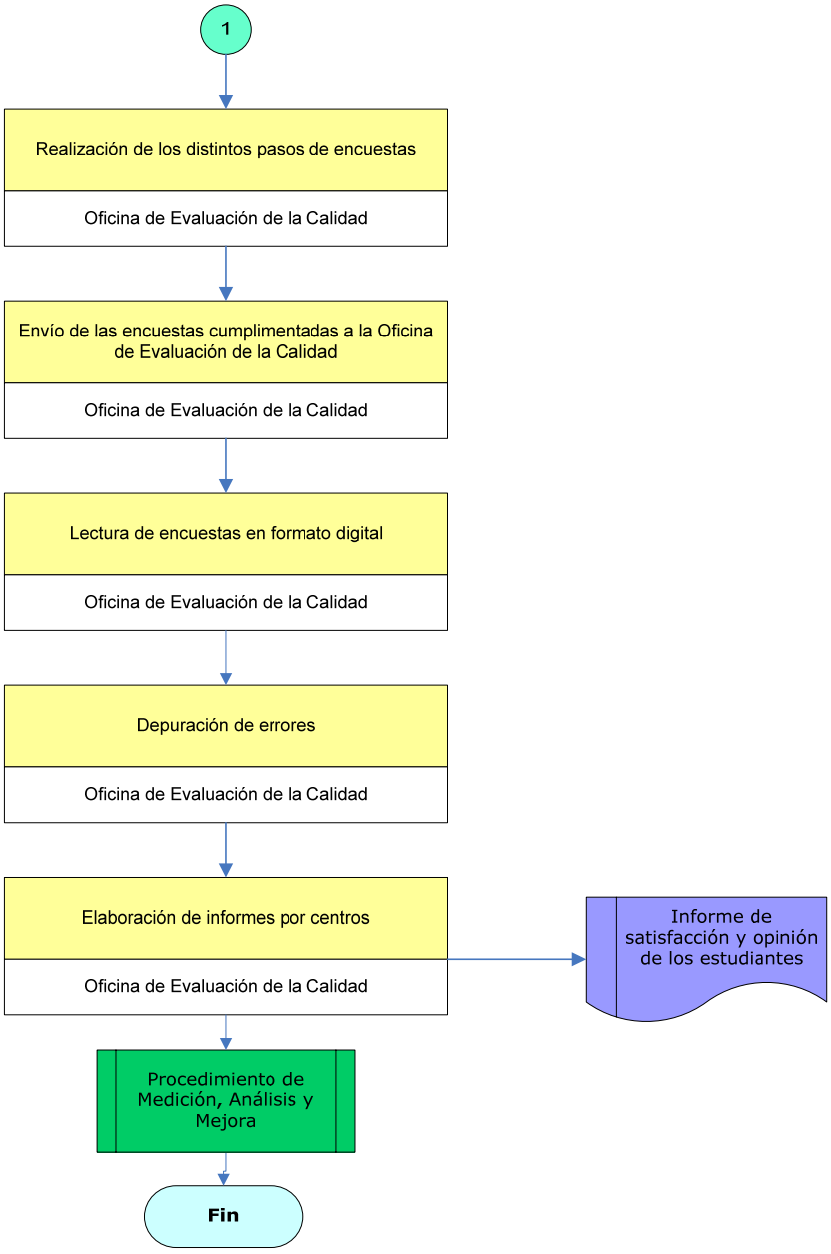
9. FLUJOGRAMA



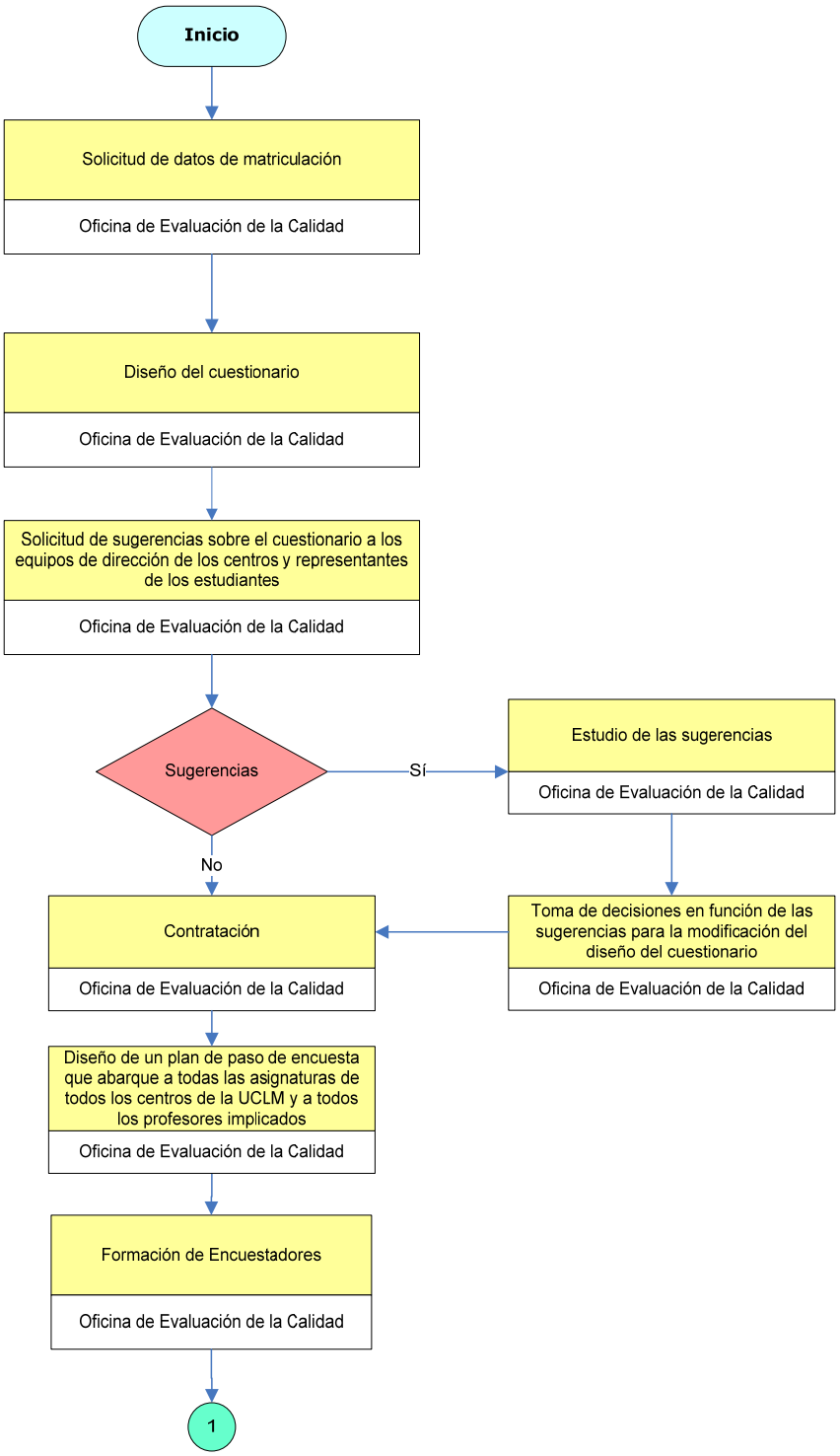
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES



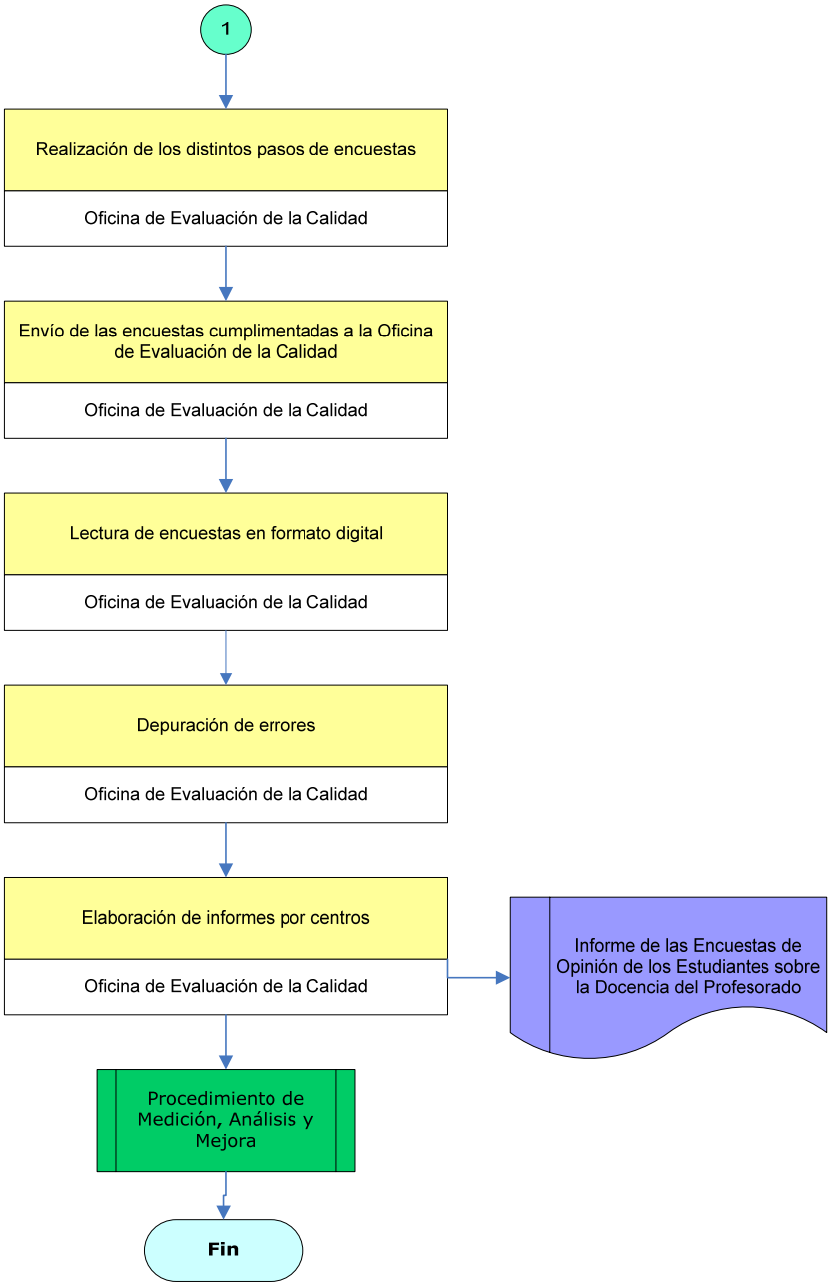
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES



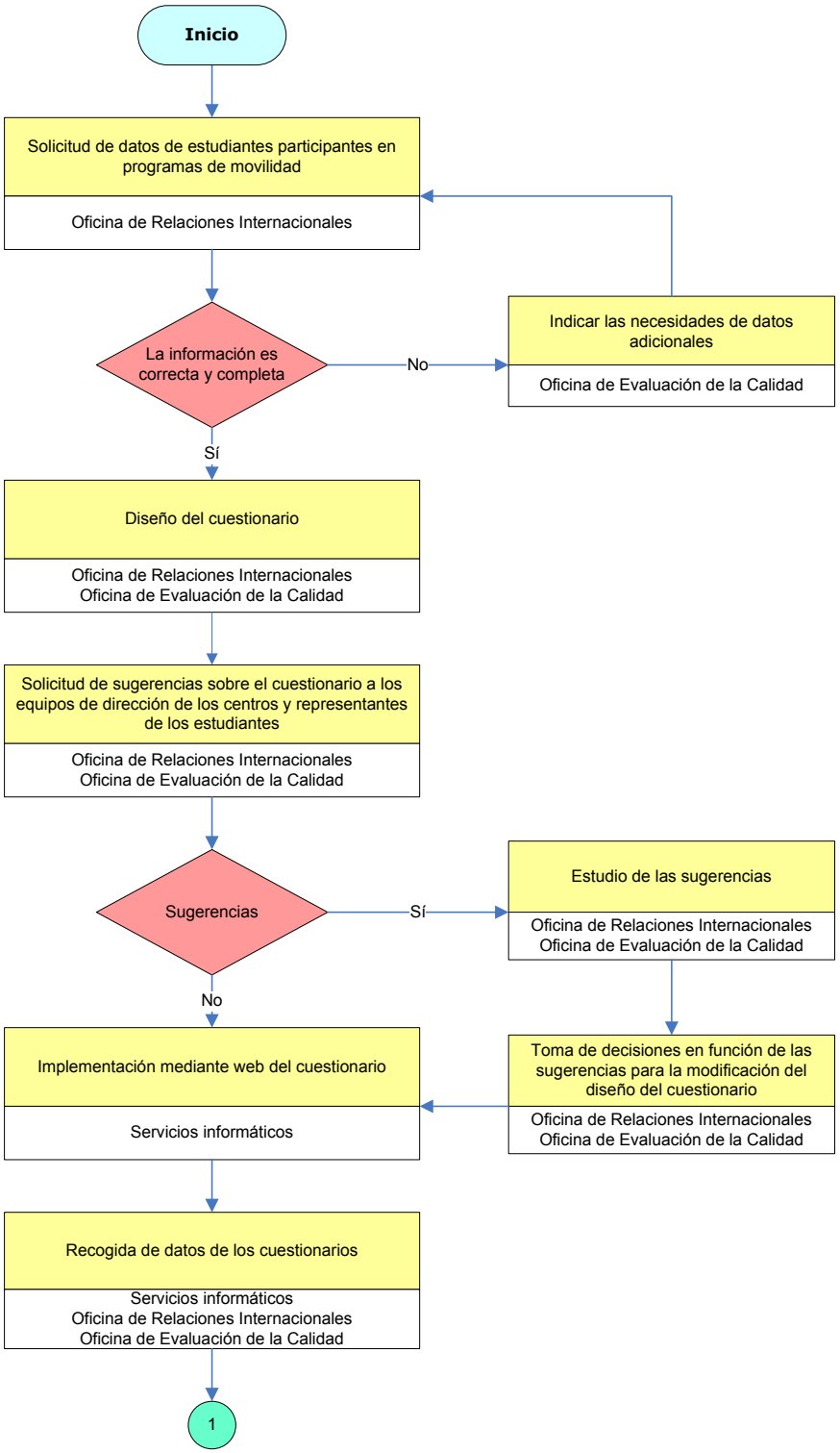
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA DOCENCIA DEL PROFESORADO



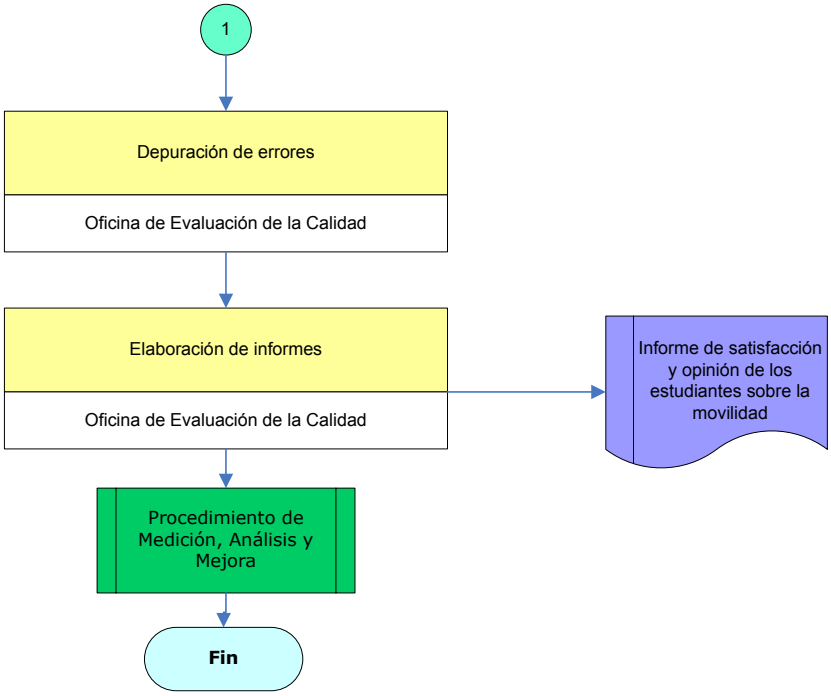
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA DOCENCIA DEL PROFESORADO



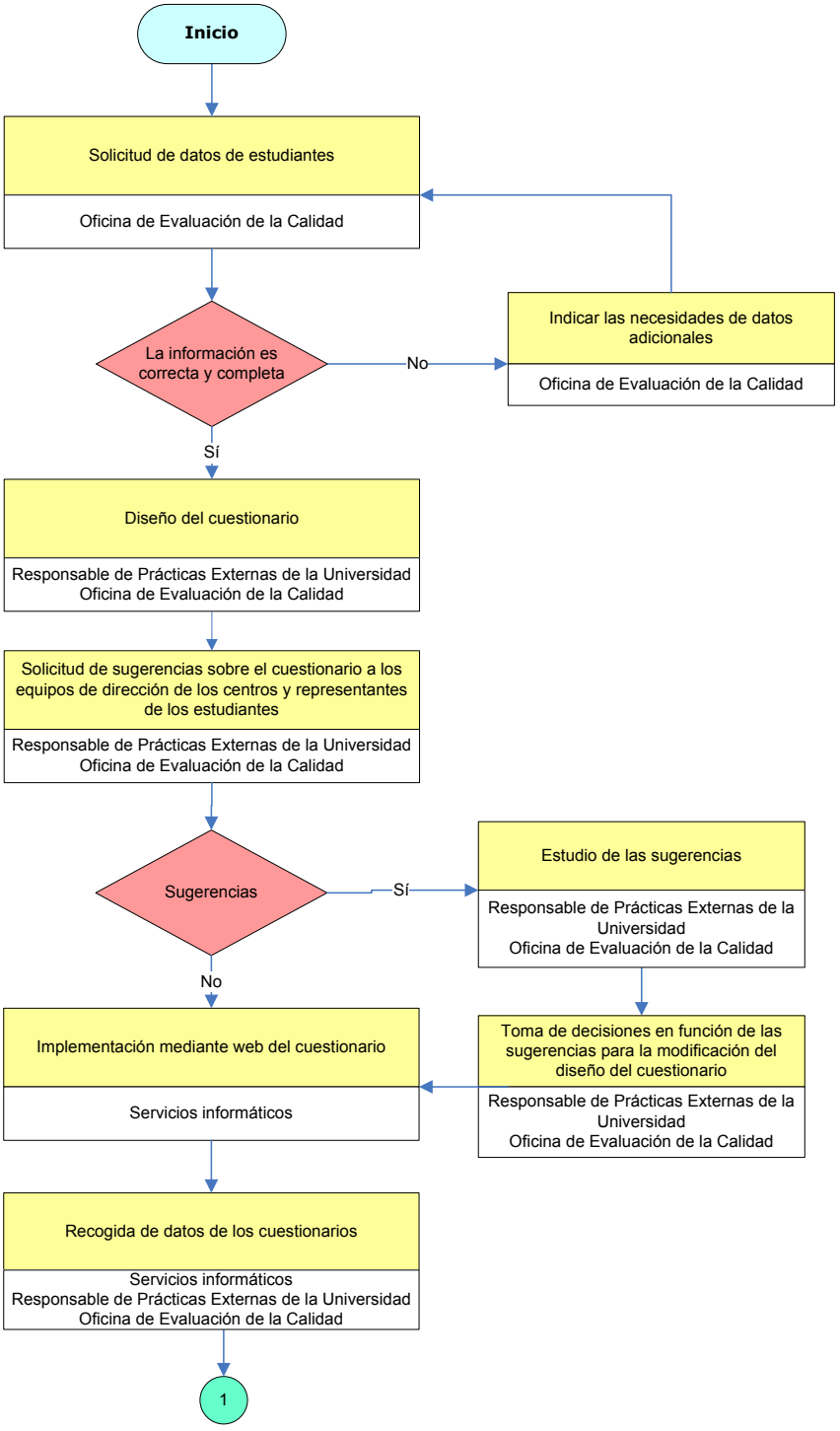
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EN PROGRAMAS DE MOVILIDAD: ENVIADOS Y RECIBIDOS



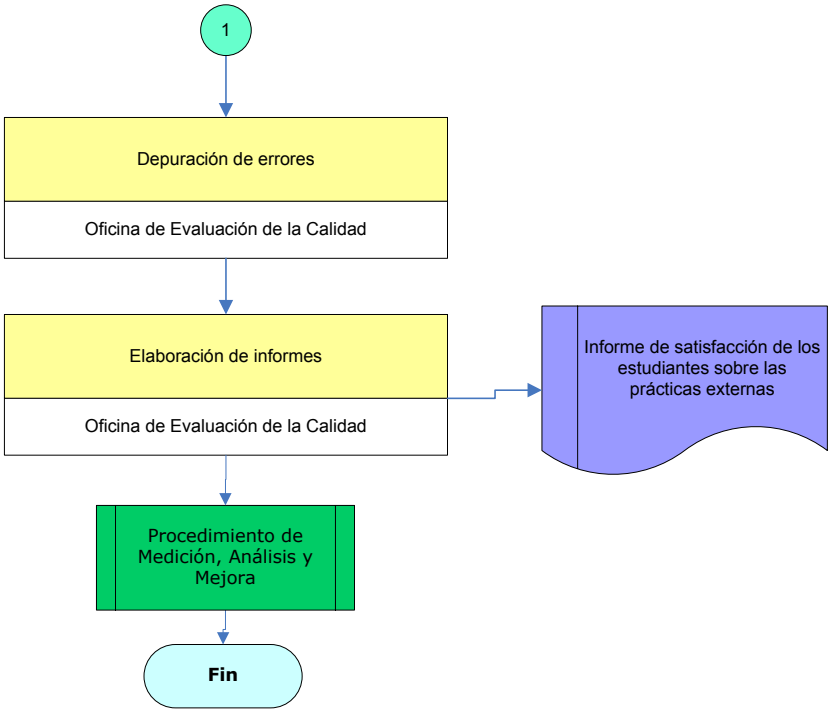
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EN PROGRAMAS DE MOVILIDAD: ENVIADOS Y RECIBIDOS



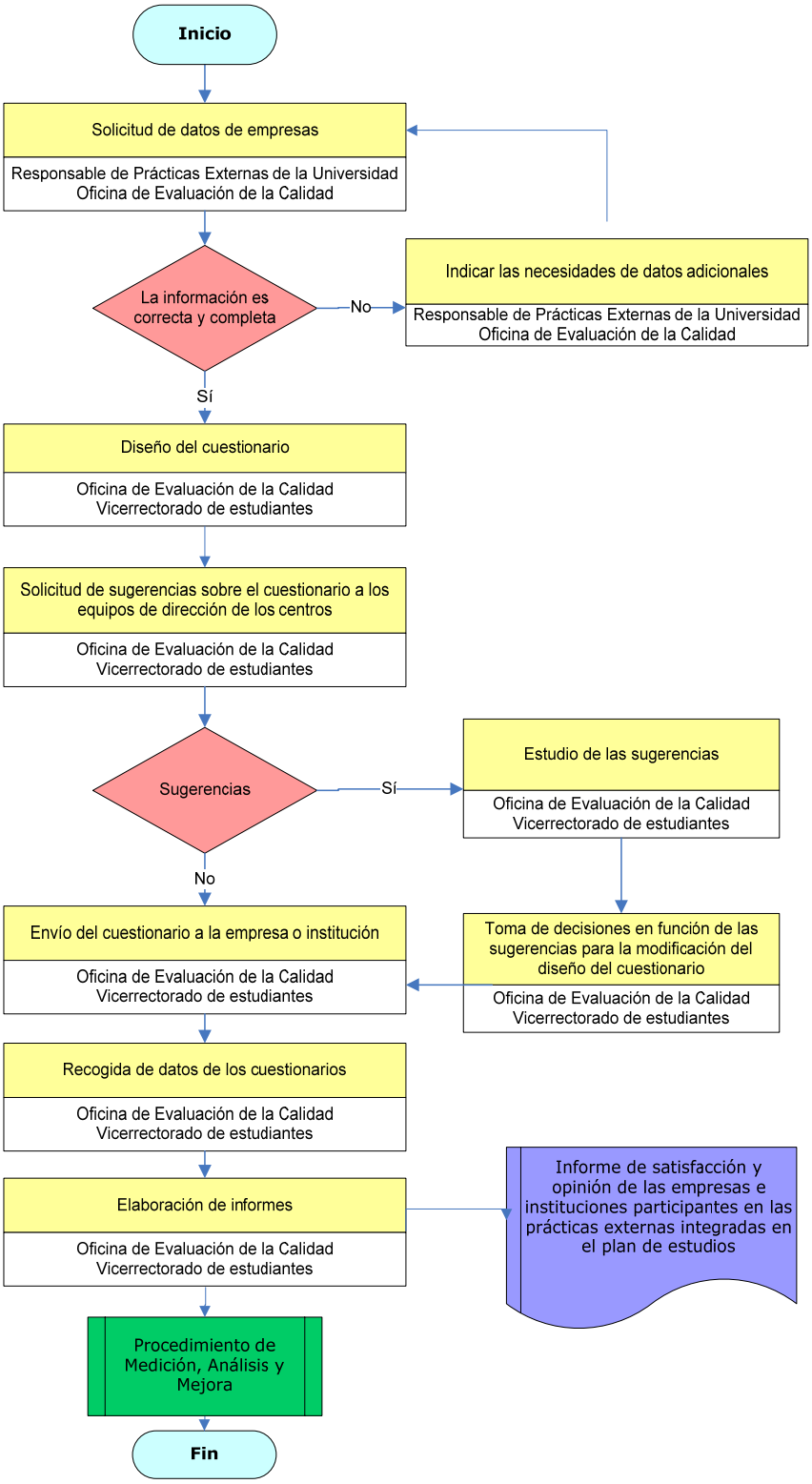
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS EXTERNAS INTEGRADAS EN EL PLAN DE ESTUDIOS



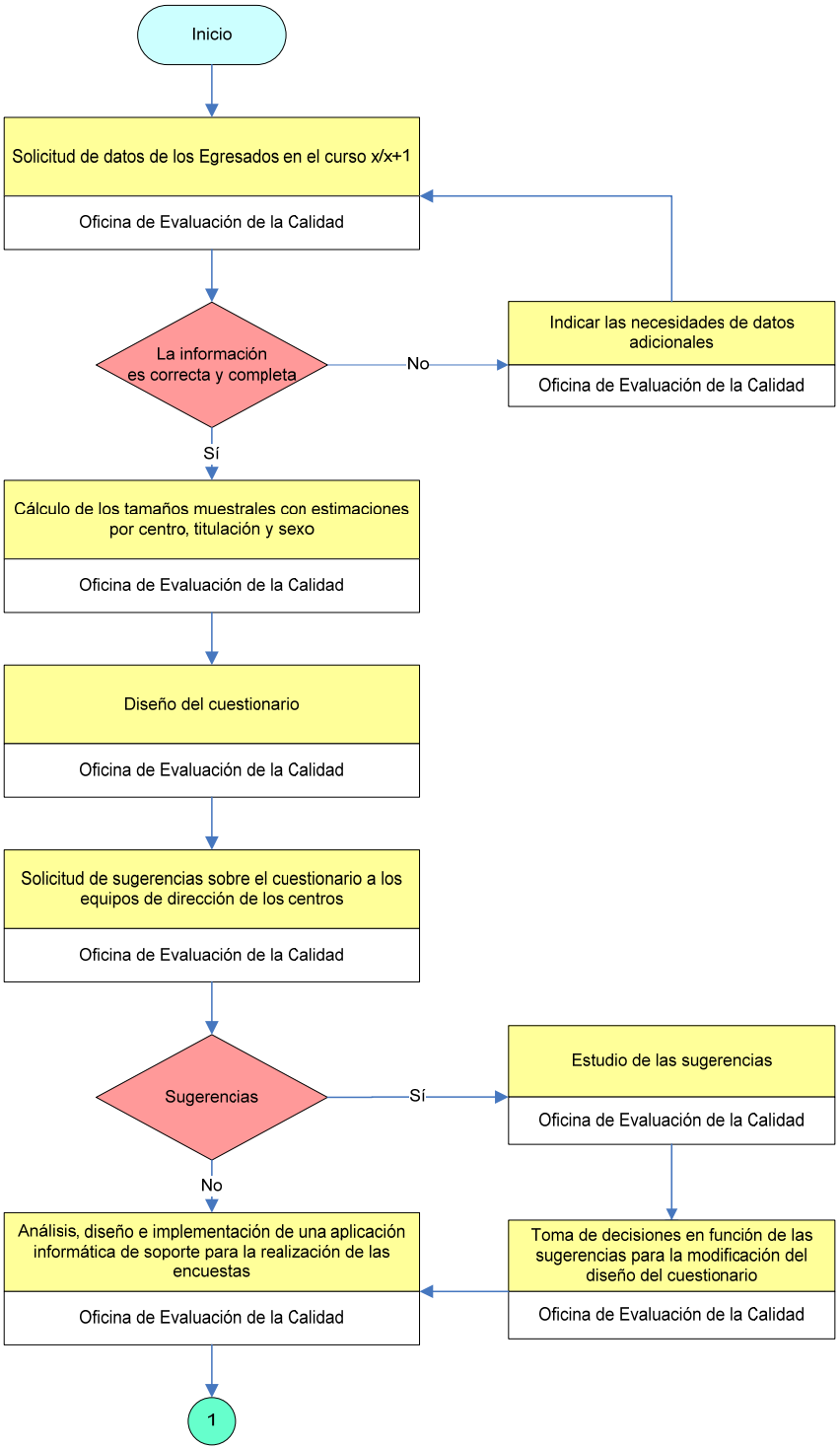
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS EXTERNAS INTEGRADAS EN EL PLAN DE ESTUDIOS



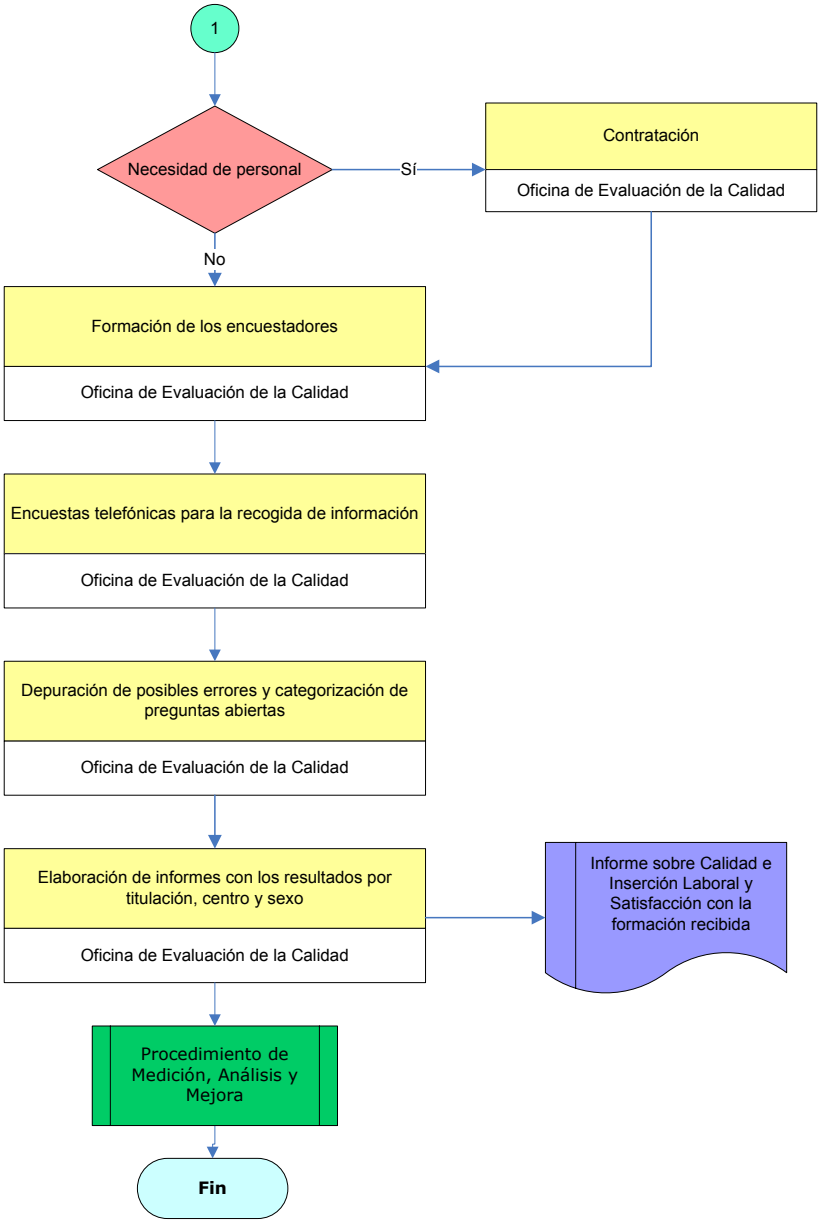
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A EMPRESAS / INSTITUCIONES PARTICIPANTES EN LAS PRÁCTICAS EXTERNAS INCLUIDAS EN EL PLAN DE ESTUDIOS



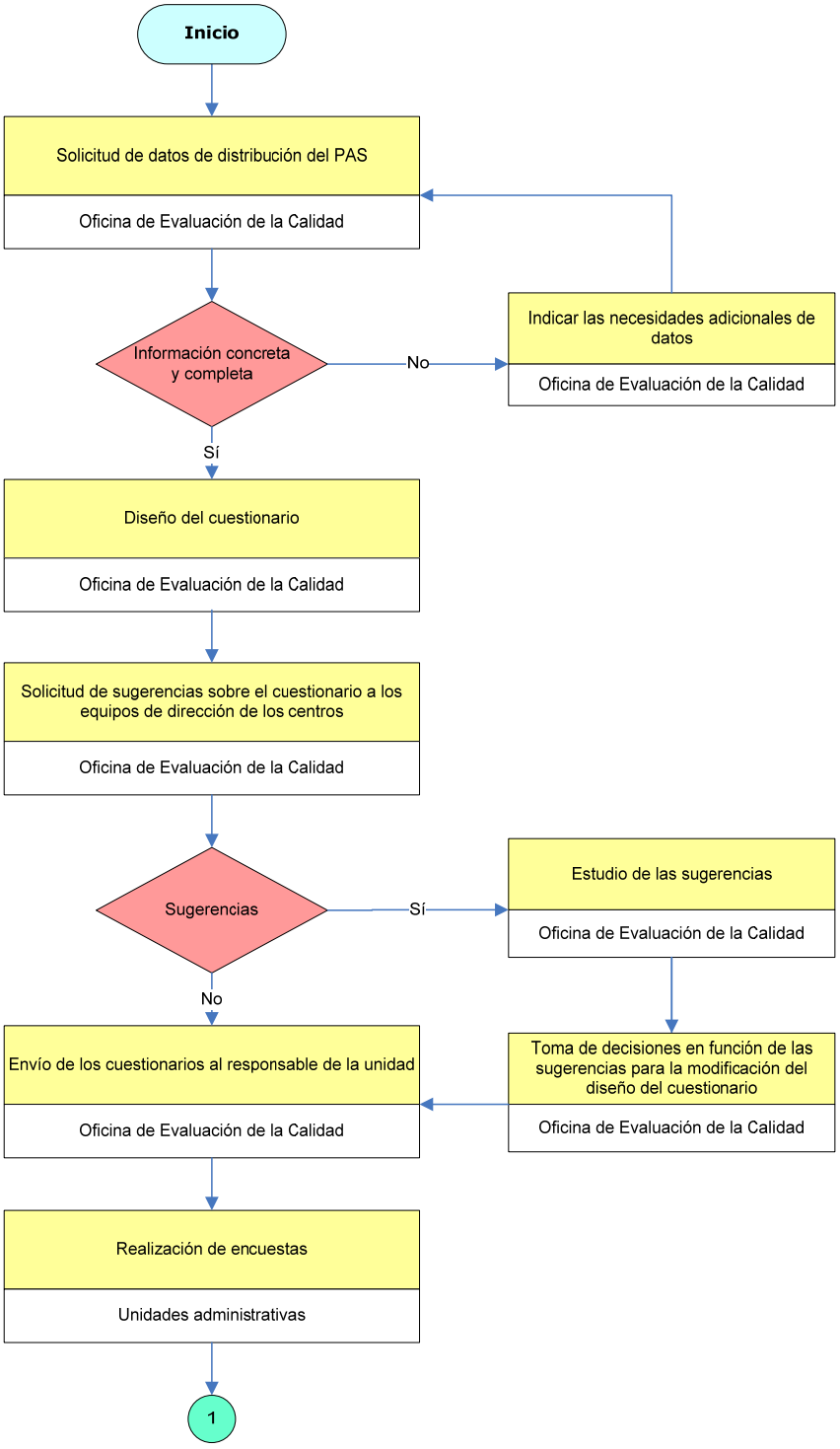
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EGRESADOS



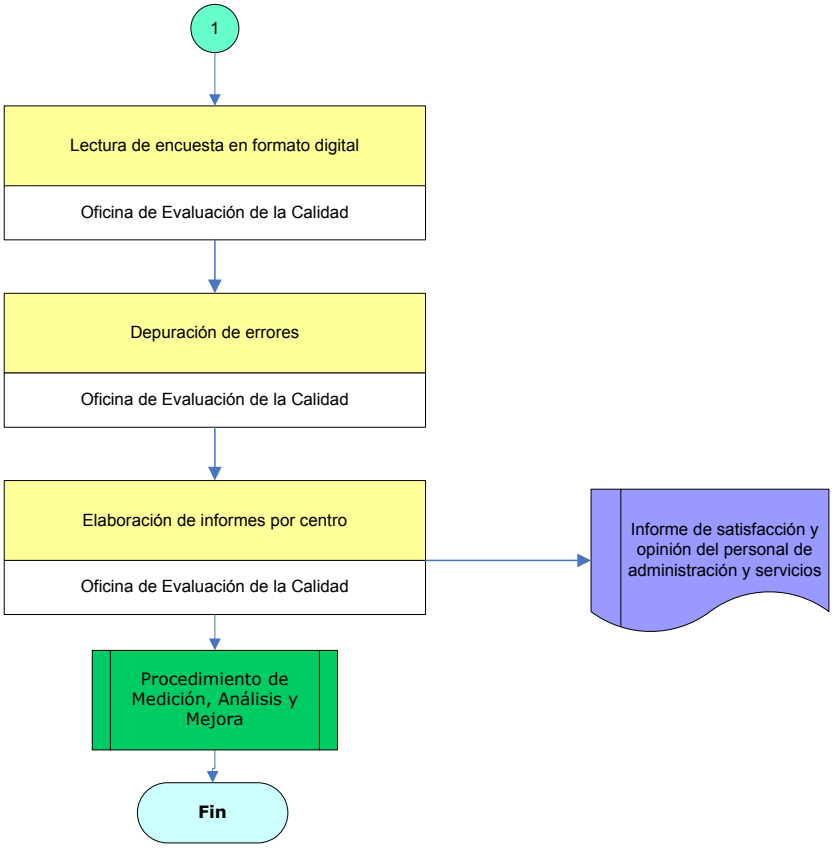
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EGRESADOS



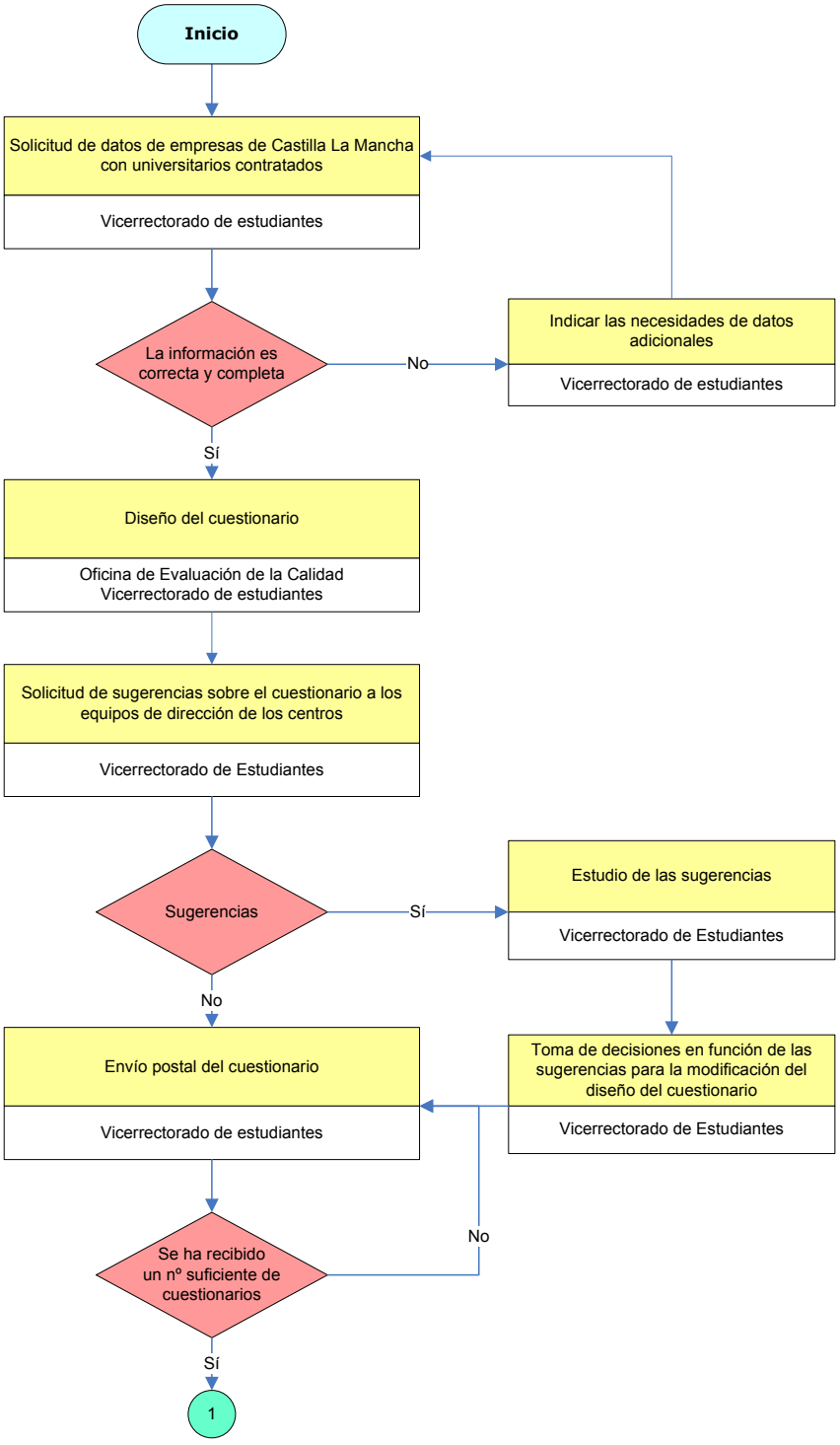
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS



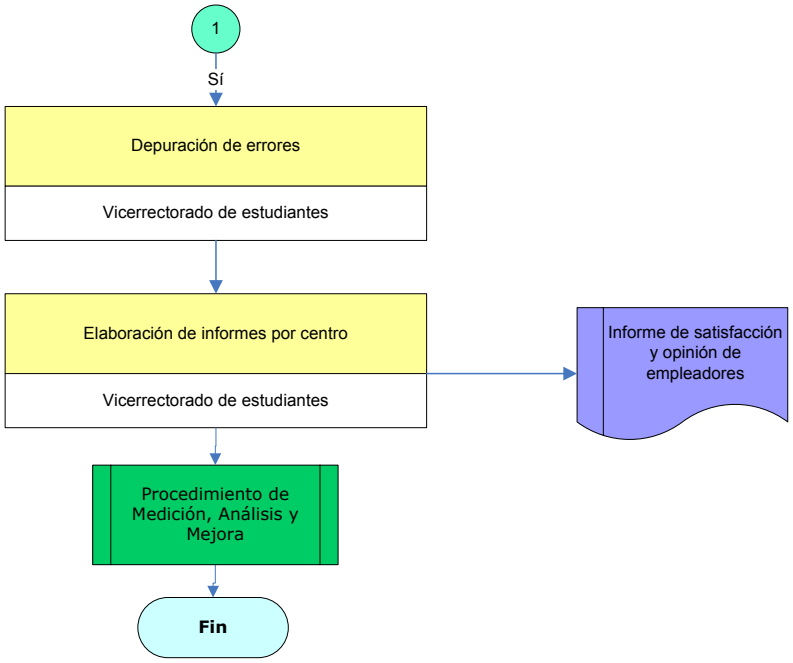
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS



PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A EMPLEADORES



PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A EMPLEADORES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Procedimiento 9: Procedimiento de Diseño y Gestión de Indicadores

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS/NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

ANEXO:

INDICADORES DEFINIDOS EN LA UCLM PARA EL SGIC

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ *Oficina de Evaluación de la Calidad*	♦ *Vicerrectorados de la UCLM* ♦ *Gerencia* ♦ *Centros*	♦ *Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica*
Fecha: 20/05/2008	Fecha: 10/06/2008	Fecha: 15/07/2008

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Universidad de Castilla-La Mancha diseña indicadores y establece los mecanismos para su revisión y adopción en cada momento, así como se marca el modo en que se recoge la información de dichos indicadores.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones de grado y máster por los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4. DEFINICIONES

Indicador: Medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. Generalidades

La Universidad de Castilla-La Mancha, considera fundamental establecer una serie de indicadores fiables para su utilización dentro de los mecanismos de mejora continua, así como especificar cómo se va a revisar el diseño de indicadores y la obtención de datos de dichos indicadores.

5.2. Obtención de la información

La Oficina de Evaluación de la Calidad, con una periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, coordinará los distintos procesos de obtención de información de los distintos indicadores y de revisión de los mismos.

Obtenida la información será puesta a disposición de la Comisión de Garantía de Calidad de los diferentes centros a fin de que sea incluida en los procesos de mejora continua.

5.3. Difusión

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro revisa esta información, comprobando que sea fiable, y la pone a disposición del Equipo de Dirección del Centro para que sea éste quien se responsabilicen de su difusión.

El Coordinador de Calidad, asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el Centro, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para que sea atendida.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Al menos, una vez al año se deben estudiar los resultados obtenidos e incluirlos en los mecanismos de mejora continua así como se debe estudiar la revisión, si procede, del diseño de los indicadores.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Sistema de Indicadores de la UCLM para el SGIC	Papel o informático	Oficina de Evaluación de la Calidad / Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años
Valores alcanzados en los distintos indicadores	Papel o informático	Oficina de Evaluación de la Calidad / Comisión de Garantía de Calidad del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

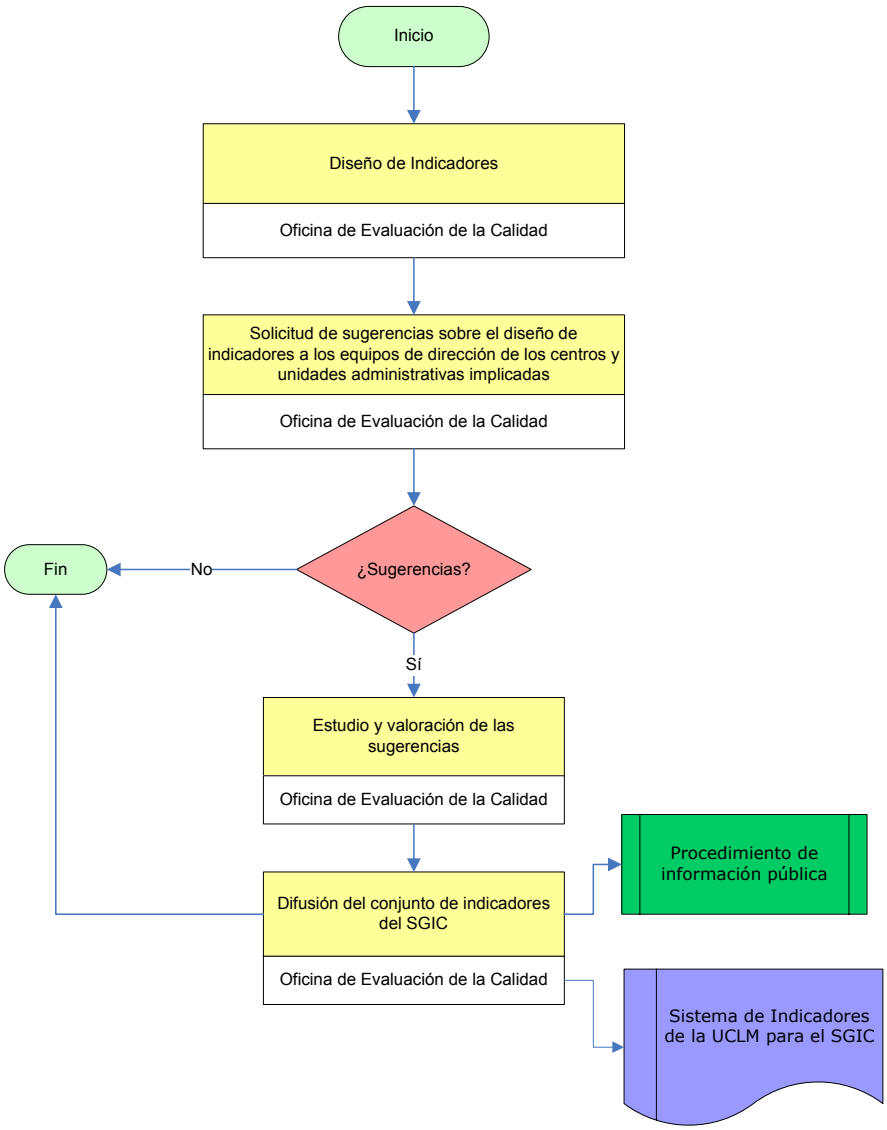
Oficina de Evaluación de la Calidad (OEC): Coordinar la recogida de información y elaborar los diferentes informes.

Equipo de Dirección: Aprobar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.

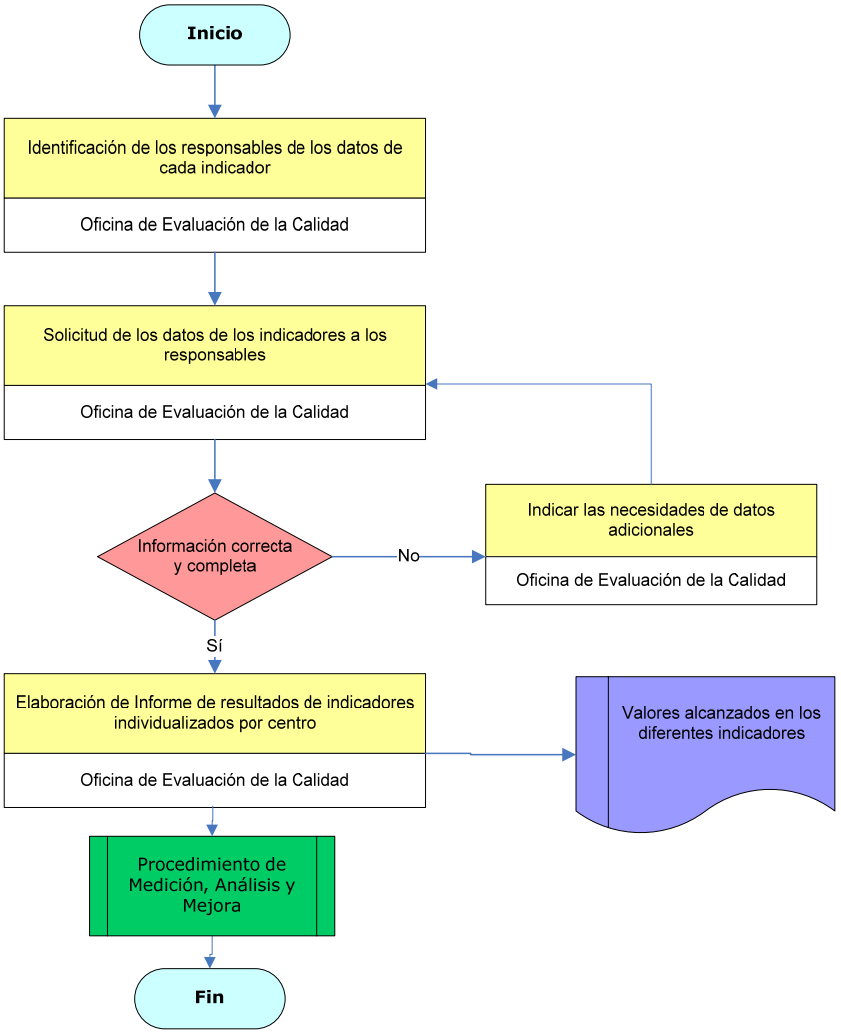
Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC): Estudiar la información recibida e incluirla en los procesos de mejora continua.

9. FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE INDICADORES



PROCEDIMIENTO PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE LOS INDICADORES



INDICADORES DEFINIDOS EN LA UCLM PARA EL SGIC

Procedimiento del SGIC implicado	Descripción del Indicador
Todos	*Nº de estudiantes matriculados*
Todos	*Nº de estudiantes de nuevo ingreso en primero*
Todos	*Nº de estudiantes de nuevo ingreso totales*
Todos	*Nº de créditos matriculados*
Todos	*Nº de créditos superados*
Todos	*Nº de cursos de título*
Todos	*Nº de estudiantes equivalentes a tiempo completo*
1. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos	*Nº de estudiantes recibidos*
1. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos	*Nº de créditos matriculados en la UCLM por los estudiantes recibidos*
1. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos	*Nº de créditos aprobados en la UCLM por los estudiantes recibidos*
1. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos	*Índice de satisfacción de los estudiantes recibidos con la formación en la UCLM*
2. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados	*Nº de estudiantes enviados*
2. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados	*Nº de créditos matriculados en la UCLM por los estudiantes enviados*
2. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados	*Nº de créditos aprobados en la UCLM por los estudiantes enviados*
2. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados	*Índice de satisfacción de los estudiantes enviados con la formación recibida*

Procedimiento del SGIC implicado	Descripción del Indicador
3. Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios.	*Nº de estudiantes matriculados en prácticas externas*
3. Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios.	*Índice de satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas*
4. Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	*Nº de quejas, reclamaciones recibidas*
4. Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	*Nº de quejas, reclamaciones resueltas*
5. Procedimiento para la Medición, análisis y mejora	*Tasa de graduación: porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada. Se trata de una medida de aprovechamiento académico.*
5. Procedimiento para la Medición, análisis y mejora	*Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior.*
5. Procedimiento para la Medición, análisis y mejora	*Tasa de Eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico.*
5. Procedimiento para la Medición, análisis y mejora	*Nº de estudiantes matriculados por asignatura*
5. Procedimiento para la Medición, análisis y mejora	*Nº de créditos superados por asignatura*
5. Procedimiento para la Medición, análisis y mejora	*Nº de estudiantes que superan la asignatura en primera convocatoria*
5. Procedimiento para la Medición, análisis y mejora	*Nº de estudiantes que superan la asignatura en segunda convocatoria*
5. Procedimiento para la Medición, análisis y mejora	*Nº de estudiantes que superan la asignatura en tercera o sucesivas convocatorias*
5. Procedimiento para la Medición, análisis y mejora	*Distribución de frecuencia del tiempo en graduarse de los estudiantes por curso académico*