



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
Oficina de Evaluación de la Calidad



**SISTEMA DE GARANTÍA
INTERNA DE CALIDAD
DE LA FORMACIÓN
AUDIT-UCLM**

ÍNDICE

Portada

Índice

Tabla de Revisiones

Presentación

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

● Capítulo 1. Políticas y Objetivos de Calidad	15
● Capítulo 2. Garantía de Calidad de los Programas Formativos	17
● Capítulo 3. Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	20
● Capítulo 4. Garantía y Mejora de la Calidad del Personal Académico	23
● Capítulo 5. Gestión y Mejora de los Recursos Materiales y Servicios y de la Calidad del Personal de Administración y Servicios	26
● Capítulo 6. Análisis y Utilización de los Resultados	29
● Capítulo 7. Publicación de Información sobre Titulaciones	32

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

● Procedimiento 1. Procedimiento para la Elaboración y Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad	36
● Procedimiento 2. Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos	42
● Procedimiento 3. Procedimiento de Extinción/Suspensión del Título	48
● Procedimiento 4. Procedimiento de Definición de Perfiles y Criterios de Admisión y Matriculación	53
● Procedimiento 5. Procedimiento de Apoyo y Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza	58
● Procedimiento 6. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los Estudiantes Recibidos	64
● Procedimiento 7. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los Estudiantes Enviados	69
● Procedimiento 8. Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios	74
● Procedimiento 9. Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	79
● Procedimiento 10. Procedimiento de Definición de la Política del Personal Académico	84
● Procedimiento 11. Procedimiento de Captación y Selección del Personal Académico	90

● Procedimiento 12. Procedimiento de Evaluación, Promoción, Reconocimientos e Incentivos del Personal Académico	95
● Procedimiento 13. Procedimiento de Formación del Personal Académico	102
● Procedimiento 14. Procedimiento para la Gestión de los Recursos Materiales.....	108
● Procedimiento 15. Procedimiento para la Gestión de los Servicios	113
● Procedimiento 16. Procedimiento de Definición de la Política de Personal de Administración y Servicios	118
● Procedimiento 17. Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora Continua	124
● Procedimiento 18. Procedimiento de Información Pública.....	131
● Procedimiento 19. Procedimiento de Realización de Encuestas a los Grupos de Interés.....	137
● Procedimiento 20. Procedimiento de Diseño y Gestión de Indicadores..	150

Tabla Resumen Revisiones del Sistema de Garantía de la Calidad:

Versión	Fecha	Capítulo/Procedimiento	Motivo de la modificación
00	01/03/08		Edición Inicial
01	15/04/09		Modificación según informe evaluación ANECA

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i>	♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

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:
♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i>	♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

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 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 AUDIT 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 AUDIT 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 o procedimiento y título del mismo

En el pie de cada página se incluye:

- Referencia: MSGIC-UCLM-Capítulo/Procedimiento xx
- Versión del MSGIC
- Número de página y número total de páginas del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

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

Cada capítulo del MSGIC se ha desglosado en los siguientes apartados:

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

Cada procedimiento del Manual de Procedimientos se ha desglosado en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Definiciones
- Desarrollo de los procedimientos
- Medición, análisis y mejora continua
- Archivo

- Responsabilidades
- Flujograma
- Ficha resumen

El Manual del SGIC y el Manual de Procedimientos del SGIC de las Titulaciones de la UCLM son elaborados y coordinados en los Centros 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 cuatro 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 (a propuesta propia, de los Centros o cualquier otro grupo de interés), 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 siete capítulos del Manual del SGIC y los veinte procedimientos del Manual de Procedimientos del SGIC

<i>Capítulo</i>	<i>Procedimientos Asociados</i>
Capítulo 1: Políticas y objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de diseño y gestión de indicadores</i>
Capítulo 2: Garantía de calidad de los programas formativos	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de garantía de calidad de los programas formativos</i> • <i>Procedimiento de extinción/suspensión del título</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de diseño y gestión de indicadores</i>

<i>Capítulo</i>	<i>Procedimientos Asociados</i>
<p>Capítulo 3: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de definición de perfiles y criterios de admisión y matriculación</i> • <i>Procedimiento de apoyo y orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza</i> • <i>Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos</i> • <i>Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados</i> • <i>Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el Plan de Estudios</i> • <i>Procedimiento de gestión y revisión de quejas, reclamaciones y sugerencias</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de diseño y gestión de indicadores</i>
<p>Capítulo 4: Garantía y mejora de la Calidad del personal académico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de definición de la Política de Personal Académico</i> • <i>Procedimiento de captación y selección del Personal Académico</i> • <i>Procedimiento de Evaluación, Promoción, Reconocimiento de Incentivos del Personal Académico</i> • <i>Procedimiento de Formación del Personal Académico</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de diseño y gestión de indicadores</i>
<p>Capítulo 5: Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento para la gestión de recursos materiales</i> • <i>Procedimiento para la gestión de servicios</i> • <i>Procedimiento de definición de política del personal de administración y servicios</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de diseño y gestión de indicadores</i>

<i>Capítulo</i>	<i>Procedimientos Asociados</i>
Capítulo 6: Análisis y utilización de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de medición, análisis y mejora continua</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de diseño y gestión de indicadores</i>
Capítulo 7: Publicación de información sobre titulaciones	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de diseño y gestión de indicadores</i> • <i>Procedimiento de Información pública</i>

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.

Los órganos responsables del SGIC son:

Equipo de Dirección del Centro

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. Propone 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 AUDIT 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.

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 (profesores, estudiantes, PAS, empleadores y sociedad) 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.
- Recoger y validar la información que se debe hacer pública relativa al SGIC.
- 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.

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:
 - o Descripción de cada acción de mejora
 - o Tareas a realizar para cumplir con la acción de mejora
 - o Responsables de la tarea
 - o Temporalización (Fecha de inicio y final)
 - o Recursos necesarios
 - o Indicador de seguimiento
 - o Responsable del seguimiento
- Proponer, junto con el Equipo de dirección del Centro, la Política y objetivos de calidad.
- Analizar y proponer, qué información hay que publicar, a quién y cómo.
- Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por el Equipo de Dirección del centro.

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 estudiante 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.
- Coordinador de la Comisión de Estudios
- Responsable (o coordinador de la Comisión) del apoyo y orientación al estudiante.
- Responsable (o coordinador de la Comisión) del programa de movilidad del Centro.
- Responsable (o coordinador de la Comisión) de prácticas externas del Centro.
- Responsable (o coordinador de la Comisión) de los recursos materiales del Centro.
- Responsable (o coordinador de la Comisión) de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- 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.

Comisión de Estudios

Es la responsable de gestionar el diseño, seguimiento, planificación y desarrollo de los

programas formativos encomendados, así como de proponer los objetivos y competencias asociadas. También es la responsable de gestionar las definiciones y actualizaciones de los perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matrícula.

Dicha comisión estará formada, al menos, por:

- Coordinador, que será el Decano / Director o miembro en quien delegue
- Un profesor de cada una de las titulaciones de Grado y Master impartidas en el Centro
- Un estudiante de cada una de las titulaciones de Grado y Master 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

La Comisión de Estudios será nombrada por la Junta de Centro.

Responsable del apoyo y orientación al estudiante

Es el responsable de definir, organizar y gestionar las actividades relacionadas con el apoyo y orientación académica y profesional del estudiante, así como las metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes. El responsable del apoyo y orientación al estudiante puede ser un miembro del personal del centro o una comisión de dicho centro. En cualquier caso deberá ser nombrada por la Junta de Centro.

Para asegurar la coordinación entre los diferentes aspectos del SGIC, el responsable del apoyo y orientación al estudiante o coordinador de la Comisión responsable del apoyo y orientación al estudiante será miembro de la CGCC.

Responsable del programa de movilidad del Centro

Es el responsable de gestionar y organizar los programas de movilidad, tanto de los estudiantes enviados como de los estudiantes recibidos, en todos los aspectos relacionados con el centro. El responsable del programa de movilidad del centro puede ser un miembro del personal del centro o una comisión de dicho centro. En cualquier caso deberá ser nombrada por la Junta de Centro.

Para asegurar la coordinación entre los diferentes aspectos del SGIC, el responsable del programa de movilidad del Centro o coordinador de la Comisión responsable del programa de movilidad del Centro será miembro de la CGCC.

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. El Responsable de Prácticas Externas del Centro puede ser un miembro del personal del Centro o una comisión de dicho Centro. En cualquier caso deberá ser nombrada por la Junta de Centro.

Para asegurar la coordinación entre los diferentes aspectos del SGIC, el responsable del de prácticas externas del Centro o coordinador de la Comisión responsable de prácticas externas del Centro será miembro de la CGCC.

Responsable de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias. Es, también, el responsable de realizar el seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. El Responsable de Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias puede ser un miembro del personal del Centro o una Comisión de dicho Centro. En cualquier caso deberá ser nombrada por la Junta de Centro.

Para asegurar la coordinación entre los diferentes aspectos del SGIC, el responsable de Gestión de quejas, reclamaciones o sugerencias o coordinador de la Comisión responsable de la gestión de quejas, reclamaciones o sugerencias será miembro de la CGCC.

Responsable de los recursos materiales del Centro

Es el responsable de estudiar y analizar de las necesidades del Centro y las peticiones que realizan los usuarios. Elabora de propuesta de gestión/adquisición de recursos materiales. Es el encargado de realizar del Informe de adquisición y gestión de recursos materiales. El Responsable de los recursos materiales del Centro puede ser un miembro del personal del Centro o una Comisión de dicho Centro. En cualquier caso deberá ser nombrada por la Junta de Centro.

Para asegurar la coordinación entre los diferentes aspectos del SGIC, el responsable del de los recursos materiales del Centro o coordinador de la Comisión responsable de los recursos materiales del Centro será miembro de la CGCC.

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
Oficina de Evaluación de la Calidad

**MANUAL DEL SISTEMA DE
GARANTÍA INTERNA
DE LA CALIDAD
DE LA FORMACIÓN
AUDIT-UCLM**



Capítulo 1: Políticas y Objetivos de Calidad

1.1 OBJETO

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i>	♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1.1. OBJETO.

En este capítulo se recoge cómo los centros de la UCLM definen, revisan y mantienen permanentemente actualizada su política y objetivos de calidad.

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 la que es responsable.

1.3. 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

1.4. DESARROLLO.

El Equipo de Dirección del centro es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, utilizando un sistema debidamente integrado que facilite el despliegue de la política y objetivos de calidad.

Para su elaboración, revisión y actualización, disponen de los siguientes procedimientos documentados:

- *Procedimiento para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de diseño y gestión de indicadores*

Capítulo 2: Garantía de calidad de los programas formativos

2.1 OBJETO

2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

2.1. OBJETO.

El objeto del presente documento es presentar los mecanismos que permiten a los centros de la UCLM garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos. También se recoge el mecanismo para abordar una eventual suspensión o extinción del título.

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 la que es responsable.

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 de la UCLM, para garantizar la calidad de sus programas formativos, cuentan con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Determina los órganos, grupos de interés y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.

Se incluyen mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, solicitudes, etc.), norma de uso de instalaciones, calendarios, horarios, etc.

También cuenta con mecanismos para abordar la eventual extinción/suspensión de un título.

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

- *Procedimiento de garantía de calidad de los programas formativos*

- *Procedimiento de extinción/suspensión del título*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de diseño y gestión de indicadores*

Capítulo 3: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

3.1 OBJETO

3.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

3.1. OBJETO.

En este documento se describe cómo los Centros de la UCLM orientan sus actividades docentes al aprendizaje de sus estudiantes, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las titulaciones de Grado y Máster que se imparten en cada uno de los Centros de la UCLM de la que es responsable.

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
- Manual del SGIC y manual de procedimientos del SGIC

3.4. DESARROLLO.

Los Centros de la UCLM conscientes de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta la enseñanza hacia los mismos y, para ello, se dota de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante. En consecuencia:

- Dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes del Centro, bien a través de los correspondientes Servicios de la Universidad (Oficina de Evaluación de la Calidad, Vicerrectorado de Estudiantes, ...) que le permiten conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:
 1. Definición de perfiles de ingreso/ egreso
 2. Admisión y matriculación
 3. Quejas, reclamaciones y sugerencias
 4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
 5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
 6. Prácticas externas y movilidad de estudiantes
 7. Orientación profesional
- Se dota de mecanismos que le permiten obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- Determina los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.

- Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

- *Procedimiento de definición de perfiles y criterios de admisión y matriculación*
- *Procedimiento de apoyo y orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza*
- *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 gestión y revisión de quejas, reclamaciones y sugerencias*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de diseño y gestión de indicadores*

Capítulo 4: Garantía y mejora de la Calidad del Personal Académico

4.1 OBJETO

4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i>	♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

4.1. OBJETO.

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos, se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) adscrito a cada Centro de la Universidad.

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.

La Universidad, consciente de que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico, cuenta con mecanismos que aseguran que el acceso, gestión y formación de su personal, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, de forma coordinada, cada Departamento, Centro y la Universidad en su conjunto:

- Se dotan de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Cuentan con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tienen establecida una sistemática que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Disponen de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Identifican el modo en que los grupos de interés (en especial profesores) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- Indican el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- *Procedimiento de definición de la Política de Personal Académico*
- *Procedimiento de captación y selección del Personal Académico*
- *Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del Personal Académico*
- *Procedimiento de formación del Personal Académico*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de diseño y gestión de indicadores*

Capítulo 5: Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios

5.1 OBJETO

5.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

5.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i>	♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

5.1. OBJETO.

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos por los que los Centros y la Universidad gestionan de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de los mismos y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática. También establecen los mecanismos de definición y revisión de la política del personal de administración y servicios.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la que es responsable cada uno de los Centros de la Universidad, así como el Personal de Administración y Servicios que está adscrito a cada Centro de la Universidad.

5.3. 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

5.4. DESARROLLO.

La UCLM es consciente de que no puede alcanzar sus mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje en sus titulaciones si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios. Para ello, se dota de mecanismos que le permite diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por este motivo, los Centros y la Universidad en su conjunto, bien directamente o bien con el apoyo de los servicios generales de la UCLM de forma centralizada:

- Disponen de mecanismos que le permiten obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios.
- Cuentan con procedimientos que le facilitan información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tienen organizado el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal de administración y servicios.
- Han establecido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Disponen de los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.

- Cuentan con procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Disponen de procedimientos para establecer, aprobar y revisar la política del personal de administración y servicios.
- Disponen de procedimientos de recogida de análisis de información que permiten conocer las necesidades del personal de administración y servicios.

Para cumplir estas funciones, el SGIC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- *Procedimiento para la gestión de recursos materiales*
- *Procedimiento para la gestión de servicios*
- *Procedimiento de definición de política del personal de administración y servicios*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de diseño y gestión de indicadores*

Capítulo 6: Análisis y utilización de los resultados

6.1 OBJETO

6.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

6.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

6.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

6.1. OBJETO.

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC es presentar cómo los Centros garantizan que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como se toman decisiones a partir de los mismos para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el mismo, estableciendo modificaciones en los procedimientos del SGIC si es preciso.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las titulaciones de Grado y Máster que se imparten en cada uno de los Centros de la UCLM de la que es responsable.

6.3. 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

6.4. DESARROLLO.

Los Centros de la UCLM analizan y tienen en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dota de procedimientos que le permiten 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.

En consecuencia, bajo la responsabilidad directa del Centro y con el apoyo técnico e informativo 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.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral 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 sistemáticas 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, tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

- *Procedimiento de medición, análisis y mejora continua*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de diseño y gestión de indicadores*

Capítulo 7: Publicación de información sobre titulaciones

7.1 OBJETO

7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

7.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

7.4 DESARROLLO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i>	♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

7.1. OBJETO.

El objeto del presente documento es indicar cómo los Centros de la UCLM garantizan la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas.

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las titulaciones de Grado y Máster que se imparten en cada uno de los Centros de la UCLM de la que es responsable.

7.3. 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

7.4. DESARROLLO.

Los Centros de la UCLM publican la información sobre sus titulaciones, para lo que se dota de mecanismos que les permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.

En consecuencia, bajo la responsabilidad de su Equipo de Dirección:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de:
 - La estructura organizativa del Centro.
 - La oferta formativa del Centro.
 - Los objetivos y la planificación de las titulaciones.
 - La política de acceso y orientación de los estudiantes.
 - Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
 - El proceso de gestión y evaluación.
 - Los mecanismos para realizar quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - Los servicios que ofrece el Centro.
 - La utilización de los recursos materiales.
 - Documentos de trabajo elaborados por el profesorado del Centro.
 - Normativa aplicable al proceso formativo.
 - Los resultados del aprendizaje.
 - Los resultados sobre la inserción laboral.

- Los resultados sobre la satisfacción de los grupos de interés.
- El sistema de garantía de calidad.
- Acceso, evaluación y promoción del personal
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.

Para cumplir las funciones anteriores, el SGIC, tiene establecido los siguientes procedimientos documentados:

- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de diseño y gestión de indicadores*
- *Procedimiento de Información pública*

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
Oficina de Evaluación de la Calidad

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL SISTEMA DE
GARANTÍA INTERNA
DE LA CALIDAD
DE LA FORMACIÓN
AUDIT-UCLM**



Procedimiento 1: Procedimiento para la Elaboración y Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN
 - A. ANEXO: POLÍTICA DE CALIDAD

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y revisión de la Política y de los Objetivos de Calidad del Centro.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta en la Elaboración/Revisión de Política y Objetivos de Calidad son, entre otras:

- Política global de la Universidad
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Estatutos de la Universidad
- Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad
- Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad

4. DEFINICIONES

Política de Calidad: conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la Calidad.

Objetivo de Calidad: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la Calidad.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, con una periodicidad anual o inferior en situaciones de cambio, realizará una propuesta, definición o revisión de la política y objetivos de calidad del centro a partir de los elementos estudiados y analizados a nivel institucional y de Centro. Junto con el Equipo de Dirección del centro, elaborará un borrador que enviará para su aprobación a Junta de Centro. Una vez aprobado, se le dará difusión pública de acuerdo al procedimiento de información pública del SGIC.

El despliegue de los objetivos y Política de Calidad del Centro se realizará a través del Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro, impulsado por la CGCC y por el Equipo de Dirección.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se incluirá la Política de 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 Calidad, se hará un seguimiento anual de los mismos a fin de poner en funcionamiento Acciones Correctivas en el caso de detectarse desviaciones, a través del informe anual de seguimiento de las Titulaciones de Grado y Master del Centro.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de política y objetivos de calidad del centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años
Acta de Junta de Centro	Papel o informático	Secretaría del Centro	4 años
Política y objetivos de calidad del centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC): Estudiar y analizar los elementos del entorno del Centro. Elaborar, junto con el Equipo de Dirección del Centro, la propuesta de Política y Objetivos de Calidad del Centro. Desplegar, junto con el Equipo de Dirección del Centro, la Política y Objetivos de Calidad del Centro.

Junta de Centro: Aprobar, si procede, la propuesta de Política y Objetivos de Calidad.

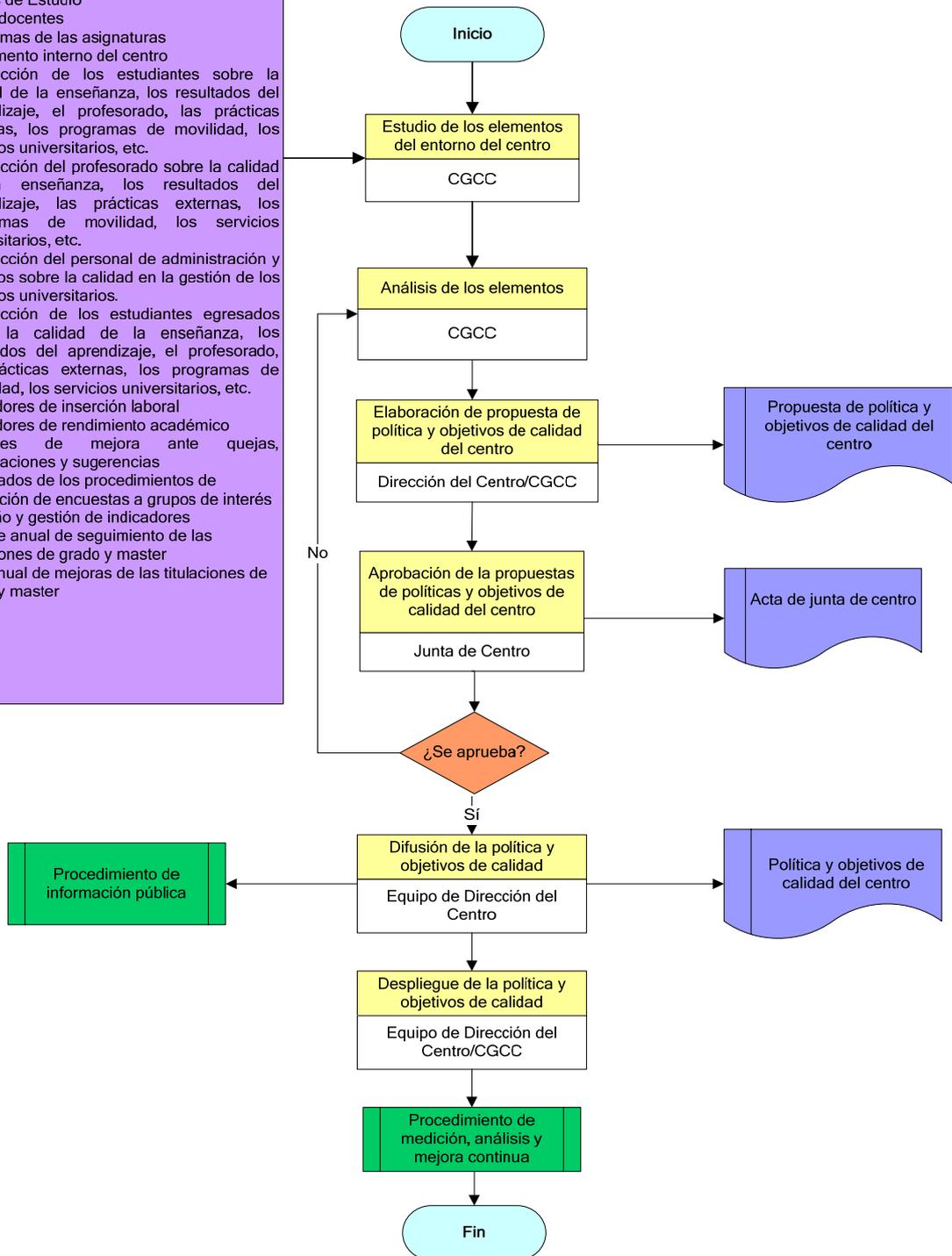
Equipo de Dirección del Centro: Elaborar, junto con la CGCC, la propuesta de Política y Objetivos de Calidad del Centro, así como difundir dicho documento de Política y Objetivos de Calidad una vez aprobados por la Junta de Centro.

Desplegar, junto con la CGCC, la Política y Objetivos de Calidad del Centro.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento para la Elaboración y Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad

- ü Política global de la Universidad
- ü Entorno Socioeconómico
- ü Planes de Estudio
- ü Guías docentes
- ü Programas de las asignaturas
- ü Reglamento interno del centro
- ü 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.
- ü Satisfacción del profesorado sobre la calidad de la enseñanza, los resultados del aprendizaje, las prácticas externas, los programas de movilidad, los servicios universitarios, etc.
- ü Satisfacción del personal de administración y servicios sobre la calidad en la gestión de los servicios universitarios.
- ü 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.
- ü Indicadores de inserción laboral
- ü Indicadores de rendimiento académico
- ü Acciones de mejora ante quejas, reclamaciones y sugerencias
- ü Resultados de los procedimientos de realización de encuestas a grupos de interés y diseño y gestión de indicadores
- ü Informe anual de seguimiento de las titulaciones de grado y master
- ü Plan anual de mejoras de las titulaciones de grado y master



10.FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Equipo de Dirección del Centro / CGCC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la CGCC y Junta de Centro. • Equipo de Dirección del Centro: Además de su participación en la CGCC y Junta de Centro, colaborando y apoyando en la elaboración y despliegue de la política y objetivos de calidad. • Grupos de interés externos (egresados, empleadores): Aportando información y opinión.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>El Equipo de Dirección se asegura que la versión actualizada y aprobada por la Junta de Centro se difunde, al menos en la página web del Centro, por medio de la información sistemática de la Junta de Centro y de la aplicación del procedimiento de información pública.</p> <p>Las acciones de mejora encaminadas a la consecución de los objetivos de calidad serán recogidas en el Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro y los resultados en el Informe de resultados de las titulaciones de Grado y Máster mediante la aplicación del procedimiento de Medición, Análisis y Mejora Continua. Estos documentos están enlazados con el procedimiento de Información Pública.</p>
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por la CGCC.</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza de forma sistemática la calidad y consecución de la política y objetivos de calidad.</p>

ANEXO: POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección del Centro es consciente de la importancia de la calidad por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección enfoca sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos sus clientes y usuarios, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, la Dirección del Centro establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Como responsable del Centro, me comprometo a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.

Fecha y firma:

Procedimiento 2: Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i>	♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en el diseño, revisión y control periódico de los programas formativos de los Centros de la UCLM.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta en el proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos son, entre otras:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Estatutos de la Universidad
- Reglamento del Claustro, consejo de Gobierno y Consejo Social
- Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad
- Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad

4. DEFINICIONES

Directriz: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

Garantía de calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna y externa. En este caso, contempla acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

Programa formativo: conjunto de enseñanzas organizadas que conducen a la obtención de un título o grado junto a todos los elementos normativos, técnicos, humanos y materiales que lo envuelvan y lo llevan a alcanzar los objetivos establecidos por el organismo responsable del mismo.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se ha establecido un flujograma general en el que se recoge como se va a gestionar la garantía de calidad en los programas formativos, incluyendo la importancia de la intervención de la Comisión de Estudios.

La Comisión de Estudios estudia y analiza los elementos del entorno del Centro (planes de estudio, libro blanco, satisfacción de los grupos de interés, etc.) para la elaboración de la propuesta de programa formativo o para la revisión de dicho programa formativo.

Esta propuesta debe ser aprobada por la Junta de Centro y el Consejo de Gobierno de la UCLM.

Una vez aprobada por el Consejo de Gobierno de la UCLM se considerará si es necesaria la Verificación del programa formativo según las directrices del RD 1393/2007, por parte de ANECA y el Ministerio competente del Gobierno de España.

Si es necesaria la Verificación, la UCLM realizará los trámites pertinentes para someter al título a dicha Verificación. Una vez verificado el programa formativo, o simplemente aprobado por Consejo de Gobierno en caso de no ser necesaria la Verificación, se procederá a la elaboración de la normativa interna (reglamentos, horarios, calendarios, uso de instalaciones, etc.), que deberá ser aprobada por la Junta de Centro.

Posteriormente, el Equipo de Dirección del Centro procede a la difusión y despliegue del programa formativo y de la normativa interna aprobada.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se incluirá la revisión del desarrollo del procedimiento de Garantía de Calidad de los programas formativos, incorporando las acciones de mejora resultantes del análisis al Plan Anual de Mejoras y los resultados al Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de programa formativo	Papel o informático	Comisión de estudios	4 años
Propuesta de normativa interna	Papel o informático	Comisión de estudios	4 años
Acta de junta de centro	Papel o informático	Secretaría de centro	4 años
Acta de la junta de gobierno	Papel o informático	Secretaría General de la UCLM	4 años
Informe de evaluación	Papel o informático	ANECA	4 años
Programa formativo	Papel o informático	Secretaría de Centro/Secretaría General de la UCLM	4 años

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Normativa interna	Papel o informático	Secretaría del Centro/Comisión de Estudios	4 años

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Estudios: Analizar y estudiar el entorno y realizar la propuesta de elaboración/revisión del programa formativo y de normativa interna.

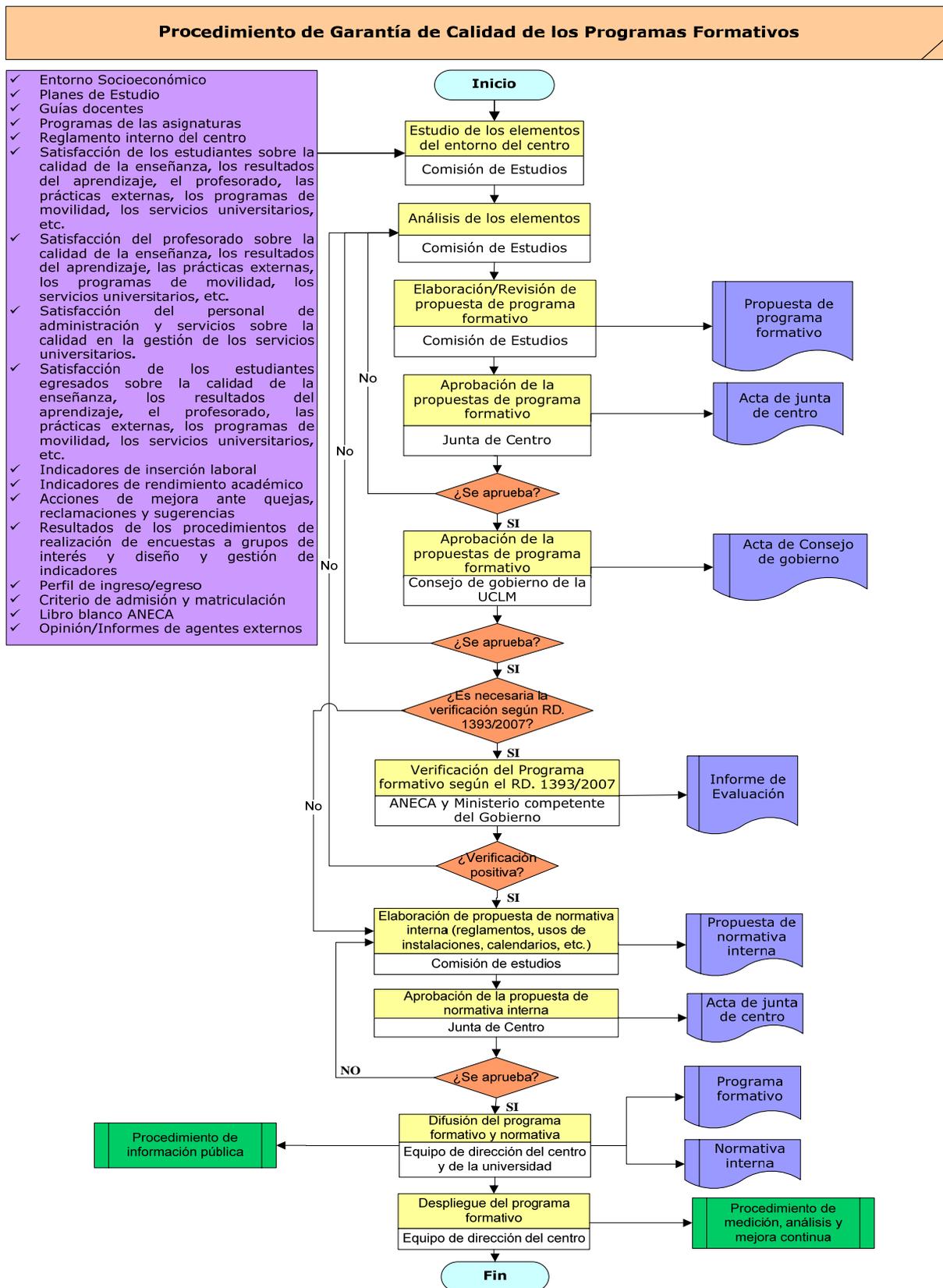
Junta de Centro: Aprobar la propuesta de elaboración/revisión del programa formativo y de normativa interna.

Junta de Gobierno: Aprobar la propuesta de elaboración/revisión del programa formativo.

ANECA y Ministerio competente del Gobierno de España: Verificar el programa formativo según el RD 1393/2007.

Equipo de Dirección del Centro y de la Universidad: Difundir y desplegar el programa formativo y de normativa interna.

9. FLUJOGRAMA



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Comisión de Estudios / Equipo de Dirección del Centro
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la Comisión de Estudios, CGCC, en la Junta de Centro y en el Consejo de Gobierno. Aportando información (encuestas, reuniones...) Equipo de Dirección del Centro: A través de la Comisión de Estudios, Junta de Centro y representantes en el Consejo de Gobierno. ANECA/Administración: Evaluando la memoria de los Títulos de Grado o Master. Otros agentes externos (egresados, empleadores): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El Equipo de Dirección del Centro y el Equipo de Dirección de la Universidad, se aseguran que una versión actualizada del programa formativo y de la normativa interna se difunde y publica, al menos en la página web institucional, por medio de la información sistemática de la Junta de Centro y Consejo de Gobierno y por la aplicación del procedimiento de información pública.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento. La información es analizada por la Comisión de Estudios.</p> <p>La CGCC también recoge información de fuentes externas (libro blanco, informes de colegios profesionales, etc.)</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática para garantizar la calidad de los programas formativos.</p>

Procedimiento 3: Procedimiento de Extinción/Suspensión del Título

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Oficina de Evaluación de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Vicerrectorados de la UCLM ◆ Gerencia ◆ Centros 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Consejo de Gobierno
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: __/__/__

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Universidad de Castilla-La Mancha establece la extinción / suspensión 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 o suspender, y que salvaguarden, en todo caso, los derechos contraídos por dichos estudiantes.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- 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/Suspensión de un Título de Grado Máster: Baja del mismo en el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. Generalidades

Si se produce alguno de los casos contemplados para la Extinción/Suspensión 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/suspensión 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 del Título en el Registro de Universidades, Centros y Títulos. 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/suspensión del Título

Los criterios generales para la extinción/suspensión 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/suspenderse 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/suspensión 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. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Una vez al año se deben estudiar los valores de los criterios de extinción/suspensión 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/suspensión del Título	Papel o informático	Equipo de Dirección de la Universidad	4 años

8. RESPONSABILIDADES

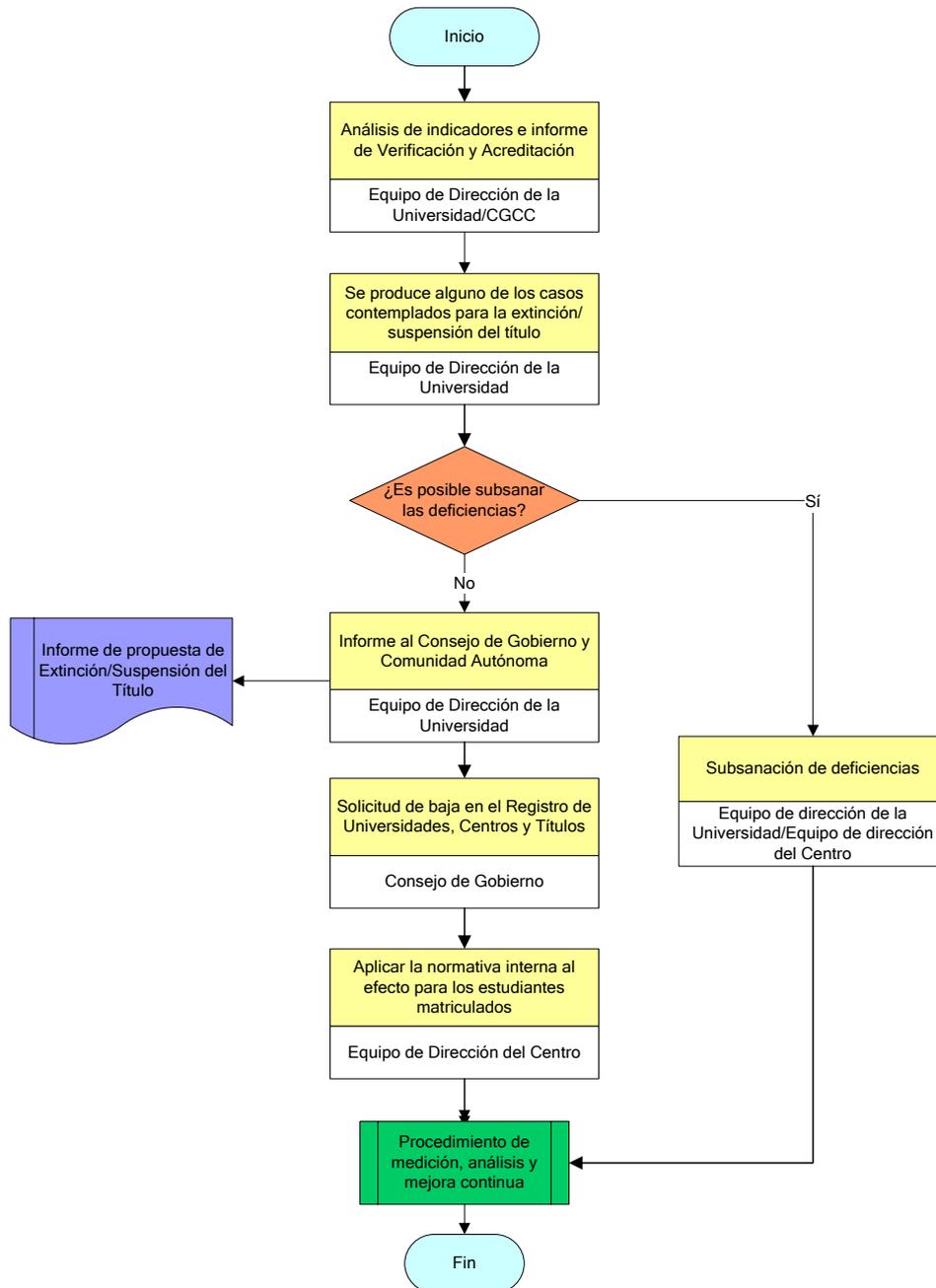
Consejo de Gobierno: En caso de ser necesaria la extinción/suspensión de un título, solicitar la baja de dicho título en el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

Equipo de Dirección de la Universidad: Analizar el valor de los criterios de extinción/suspensión de Título e informar, 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/suspensión del título para los estudiantes matriculados en el mismo.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Extinción/Suspensión del Título



10.FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Equipo de Dirección de la UCLM / Equipo de Dirección del Centro
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en el Consejo de Gobierno. • Equipo de Dirección del Centro: Aplicando normativa interna de matriculación de estudiantes. • Equipo de Dirección de la UCLM: Gestionado las posibles subsanaciones e informando al Consejo de Gobierno y al Gobierno de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha. • Grupos de interés externos (administración): Dando de baja el título en el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El Equipo de Gobierno de la Universidad se asegura de informar al Consejo de Gobierno, la Comunidad Autónoma y al Ministerio competente de la motivación justificada para solicitar la suspensión/extinción del título.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos del SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>También se recoge y analiza información procedente de la normativa y de los procesos de acreditación del título por parte de la Agencia de Calidad.</p> <p>Toda esta información es analizada por el Equipo de Dirección de la UCLM.</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de los indicadores estratégicos de las titulaciones, así como todas las acciones encaminadas a superar la fase de acreditación de la titulación. La CGCC propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>El Equipo de Dirección de la UCLM, de forma anual, analiza los indicadores estratégicos de las titulaciones, así como los informes de Acreditación y Verificación del Ministerio competente del Gobierno de España.</p>

Procedimiento 4: Procedimiento de Definición de Perfiles y Criterios de Admisión y Matriculación

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer el modo en el que los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relativos al perfil de ingreso y egreso de sus titulaciones para evaluar si el perfil del estudiante se adecua a los objetivos del programa formativo y si, una vez finalizado el programa formativo, ha alcanzado los objetivos establecidos en el mismo, así como, establecer los criterios de admisión y matriculación de los estudiantes al Título.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad
- Perfil de ingreso previamente establecido en el programa formativo
- Perfil de egreso previamente establecido en el programa formativo
- Programa formativo
- Objetivos de la titulación

4. DEFINICIONES

Perfil de ingreso: Descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.

Perfil de egreso: Descripción de las características, en términos de competencia y habilidad, que el estudiante ha adquirido durante sus estudios.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

La Comisión de Estudios, a raíz del estudio y análisis de los elementos del entorno (planes de estudio, libro blanco, resultado de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés, etc.) que permita conocer y valorar las necesidades, propondrá la aprobación del perfil de ingreso y el perfil de egreso y los criterios de admisión y matriculación de estudiantes de la Titulación objeto de estudio, tomando en consideración la descripción de la memoria del título verificada por ANECA.

Por último, dicha propuesta será sometida a la aprobación por parte de la Junta de Centro y, una vez aprobada dicha propuesta, el Equipo de Dirección difundirá y publicará los perfiles de ingreso y egreso, así como los criterios y procedimientos de admisión y matriculación de los estudiantes.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se incluirá la revisión del desarrollo del procedimiento de definición de perfiles y criterios de admisión y matriculación, incorporando las acciones de mejora resultantes del análisis al Plan Anual de Mejoras y los resultados al Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de: Definición del perfil de ingreso/egreso y criterios de admisión y matriculación	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Hasta nueva propuesta
Acta de Junta de Centro	Papel o informático	Secretaría de Centro	Hasta nueva propuesta
Definición del perfil de Ingreso/Egreso y criterios de admisión y matriculación	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Hasta nueva propuesta

8. RESPONSABILIDADES

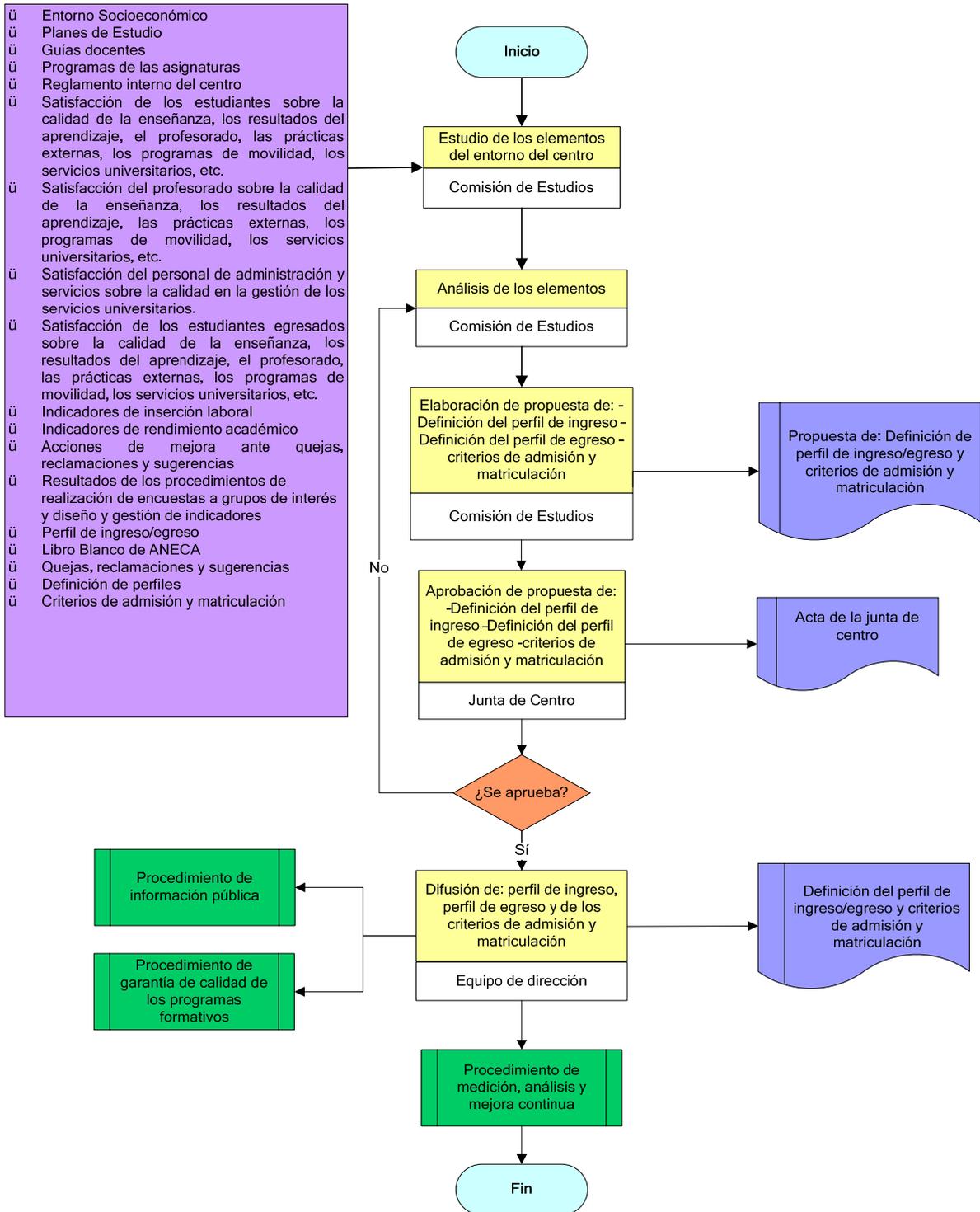
Comisión de Estudios: Elaborar la propuesta de definición del perfil de ingreso y del perfil de egreso y criterios de admisión y matriculación.

Junta de Centro: Aprobar la propuesta.

Equipo de Dirección: Difundir el perfil de ingreso, el perfil de egreso y los criterios de admisión y matriculación.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Definición de Perfiles y Criterios de Admisión y Matriculación



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Comisión de Estudios / Equipo de Dirección del Centro
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la Comisión de Estudios, CGCC y Junta de Centro. Aportando información (encuestas, reuniones...) Equipo de Dirección del Centro: A través de la Comisión de Estudios y Junta de Centro. Otros agentes externos (egresados, empleadores, administración): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>El Equipo de Dirección del Centro se asegura que una versión actualizada de las definiciones del perfil de ingreso y egreso, y de los criterios de admisión y matriculación se difunde y publica, al menos en la página web institucional, por medio de la información sistemática de la Junta de Centro y por la aplicación del procedimiento de información pública.</p> <p>Esta información también es clave en el procedimiento de garantía de calidad de los programas formativos.</p>
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por la Comisión de Estudios.</p> <p>La CGCC también recoge información de fuentes externas (libro blanco, informes de colegios profesionales, etc.)</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática para garantizar la adecuación de los perfiles de ingreso y egreso y los criterios de admisión y matriculación.</p>

Procedimiento 5: Procedimiento de Apoyo y Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer el modo en el que los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relacionados con las acciones de apoyo y orientación académica y profesional de los estudiantes, así como, el establecimiento de las metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la UCLM
- Normativa interna de la UCLM
- Normativa interna del Centro
- Programa formativo
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad y Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

4. DEFINICIONES

Orientación profesional: Conjunto de acciones de ayuda a los estudiantes en su definición de objetivos profesionales.

Orientación académica: Conjunto de acciones de ayuda a los estudiantes para el correcto desarrollo del programa formativo. En estas acciones de apoyo y orientación, al menos, se informará a los estudiantes sobre las normativas que les afecten directamente: calendarios, horarios, uso de instalaciones, reglamentos, etc.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El Responsable del Apoyo y Orientación del Centro a los estudiantes, es el encargado de revisar, actualizar y, si procede, mejorar los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación, de orientación profesional de sus estudiantes, las metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes, previo análisis de los marcos de referencia relativos a dichos procesos, deberá proponer para debate y aprobación los planes y programas de apoyo de dichos procedimientos.

En definitiva, se trata de verificar si las acciones previstas para apoyar y orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de sus estudios –tutorías, orientación y apoyo-, sobre su proceso de orientación profesional, y sobre el desarrollo de la enseñanza son adecuadas.

El Responsable del Apoyo y Orientación al Estudiante del Centro estudia y analiza los elementos del entorno del centro, para establecer una propuesta de elaboración/actualización del sistema de apoyo y orientación académica y profesional al

estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes. Esta será remitida a la Junta de Centro para su estudio y aprobación.

Una vez aprobada, el Responsable del Apoyo y Orientación a Estudiantes del Centro, junto con el equipo de dirección del mismo difundirán las propuestas de apoyo, orientación y metodologías de enseñanza y evaluación, así como la realización de las actividades encomendadas para la consecución de los fines establecidos.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se incluirá la revisión del desarrollo del procedimiento de Apoyo y Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza, incorporando las acciones de mejora resultantes del análisis al Plan Anual de Mejoras y los resultados al Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de: sistema de apoyo y orientación académica al estudiante, sistema de metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes y, sistema de orientación profesional	Papel o informático	Responsable del Apoyo y Orientación a Estudiantes del Centro	Hasta nueva propuesta
Acta de Junta de Centro	Papel o informático	Secretaría de Centro	4 años
Sistemas de apoyo, orientación y metodologías de enseñanza y evaluación	Papel o informático	Responsable del Apoyo y Orientación a Estudiantes del Centro /Secretaría de centro	Hasta nueva propuesta

8. RESPONSABILIDADES

Responsable del apoyo y orientación al estudiante: Estudiar y analizar los elementos del entorno par establecer la propuesta de sistema de apoyo y orientación académica y profesional al estudiante y el sistema de metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.

Junto con el Equipo de dirección del Centro, difundir el sistema de apoyo, orientación y metodologías de enseñanza y evaluación de aprendizajes, así como realizar las actividades relacionadas con el mismo.

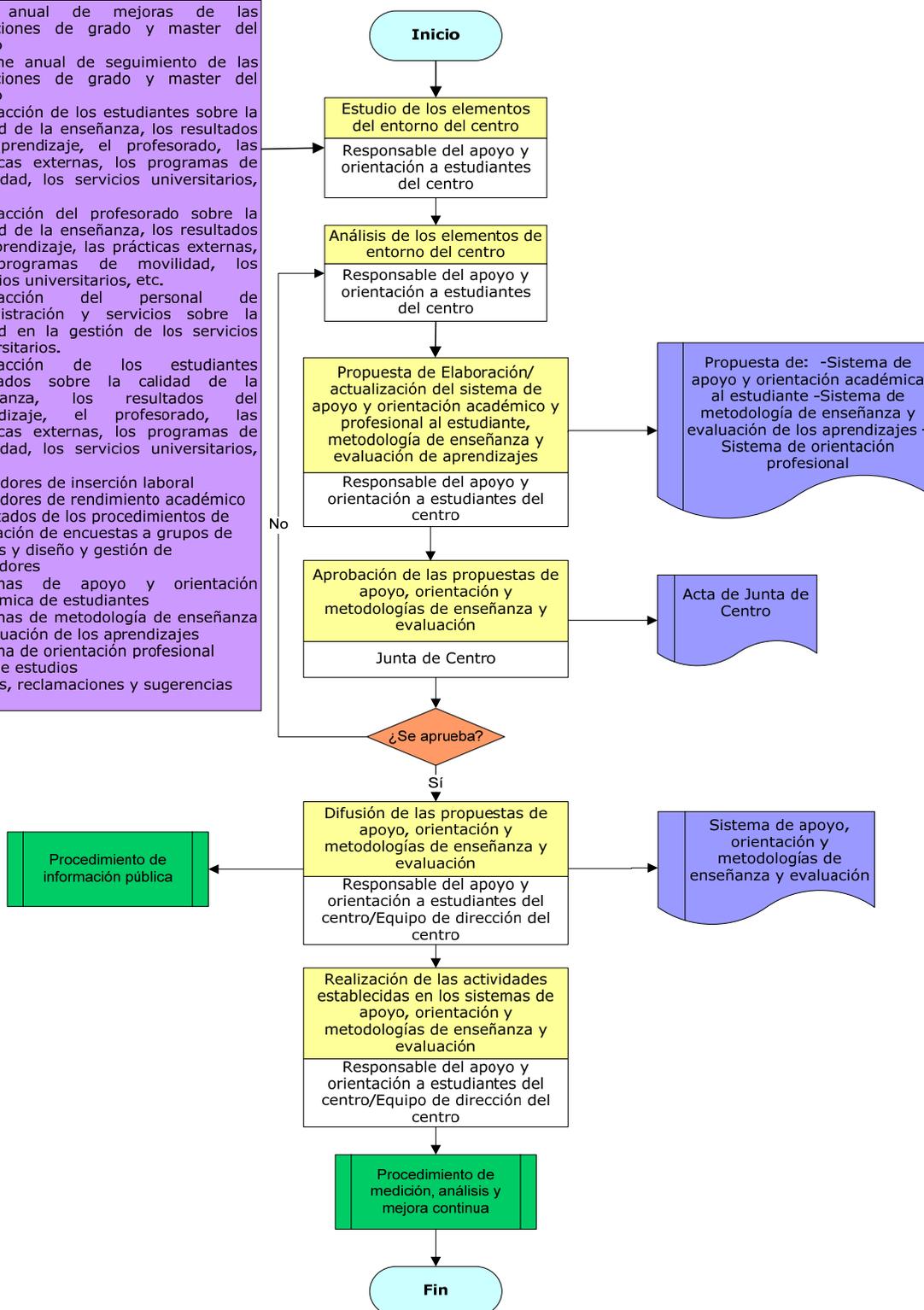
Junta de Centro: Aprobar las propuestas de apoyo, orientación y metodologías de enseñanza y evaluación.

Equipo de dirección del Centro: Junto con el Responsable de apoyo y orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza, difundir el sistema de apoyo, orientación y metodologías de enseñanza y evaluación de aprendizajes, así como realizar las actividades relacionadas con el mismo.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Apoyo y Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza

- ✓ Plan anual de mejoras de las titulaciones de grado y master del centro
- ✓ Informe anual de seguimiento de las titulaciones de grado y master del centro
- ✓ 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
- ✓ Sistemas de apoyo y orientación académica de estudiantes
- ✓ Sistemas de metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes
- ✓ Sistema de orientación profesional
- ✓ Plan de estudios
- ✓ Quejas, reclamaciones y sugerencias



10.FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Responsable del Apoyo y Orientación al Estudiante / Equipo de Dirección del Centro / CGCC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la Junta de Centro y CGCC. Aportando información (encuestas, reuniones...) • Equipo de Dirección del Centro: Además de su participación en la Junta de Centro y CGCC, difundiendo y apoyando las actividades establecidas. • Grupos de interés externos (egresados, empleadores): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El Equipo de Dirección del Centro se asegura que una versión actualizada del Sistema de apoyo, orientación y metodologías de enseñanza y evaluación de aprendizajes se difunde y publica, al menos en la página web institucional, por medio de la información sistemática de la Junta de Centro y por la aplicación del procedimiento de información pública.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento. La información es estudiada y analizada por el Responsable del Apoyo y Orientación al Estudiante.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro. La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática para garantizar la calidad y adecuación de los sistemas de apoyo y orientación al estudiante y las metodologías de enseñanza y evaluación de aprendizajes.

Procedimiento 6: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de los programas de movilidad 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 DE LOS PROCEDIMIENTOS

La ORI, junto con los Responsables de los Programas de Movilidad de Centro, en base a los datos de matrícula, número de solicitudes, resultados de satisfacción de los grupos de interés, convenios anteriores, etc., valoran, estudian y analizan las necesidades para favorecer la movilidad de los estudiantes. Ambos establecen acuerdos o convenios con universidades e instituciones para la realización de los programas de movilidad.

La ORI y los Responsables de los Programas de Movilidad de los Centros organizan el desarrollo del programa de movilidad y las acciones de acogida, información y orientación al estudiante.

La Unidad de Gestión de Alumnos (UGA) matricula a los estudiantes recibidos según la normativa aprobada en la UCLM a tal efecto.

La ORI y los Responsables de los Programas de Movilidad del Centro organizan el fin de la estancia, siendo la Universidad de origen la que realiza las convalidaciones pertinentes.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

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

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convenio firmado por ambas partes	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	4 años

8. RESPONSABILIDADES

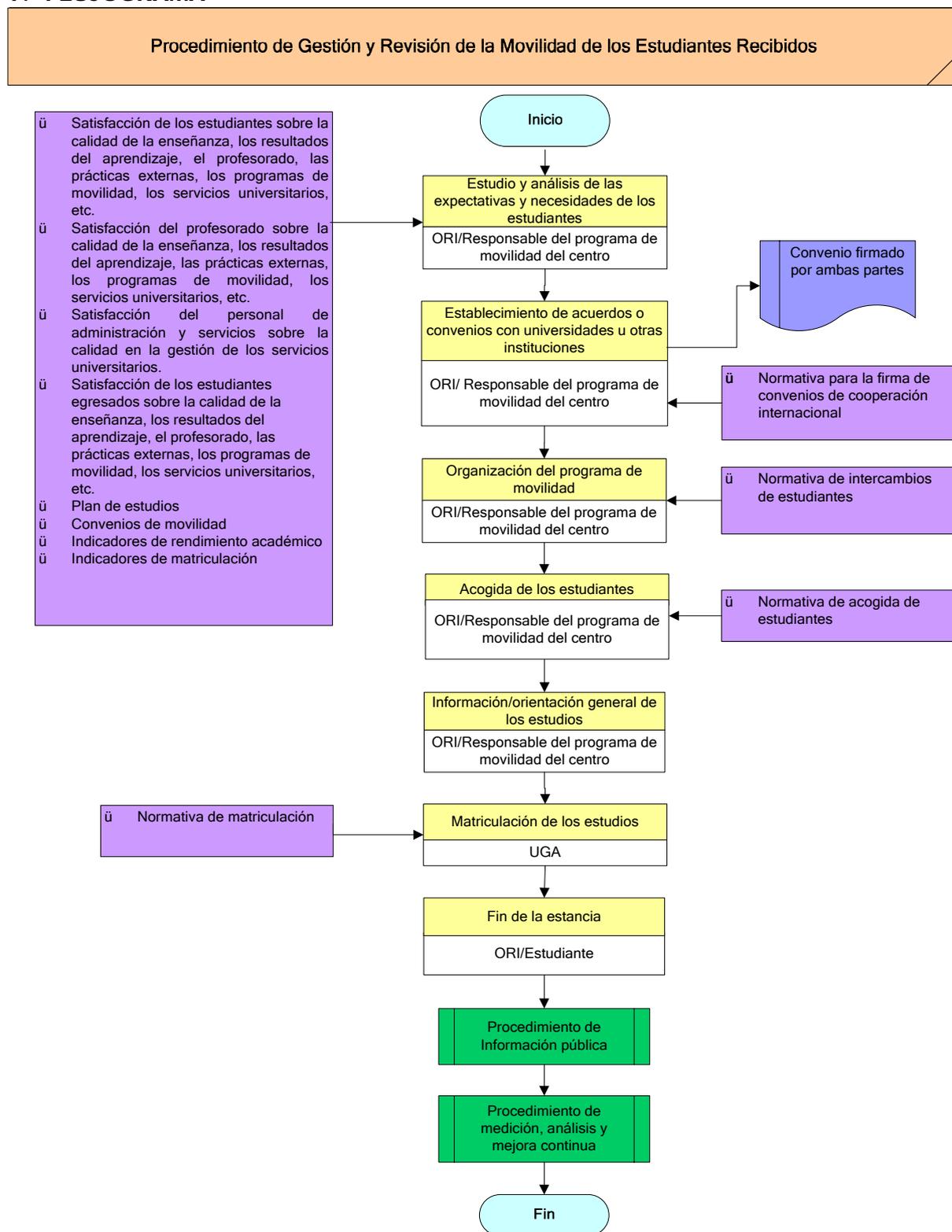
Responsable del Programa de Movilidad del Centro: Es el responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con el centro.

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.

Unidad de Gestión de Alumnos (UGA): Este servicio es el encargado de realizar todos los trámites administrativos relacionados con alumnos: matriculación, expedientes, certificados, etc.

9. FLUJOGRAMA



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		ORI / Responsable de Movilidad del Centro / CGCC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la CGCC. El Responsable de Movilidad del Centro pertenece a la CGCC y ésta analiza los resultados del procedimiento. Aportando información y opinión. Equipo de Dirección del Centro: A través de la CGCC. Otros agentes externos (estudiantes recibidos, tutor externo...): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	La ORI y el Responsable de Movilidad del Centro se aseguran que se publican las convocatorias con otras universidades e instituciones, así como la normativa de cooperación internacional (matriculación, acogida, etc.)
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por el Responsable del programa de movilidad del Centro y por la ORI.</p> <p>El Responsable de Movilidad del Centro también recoge información y la analiza de los convenios de movilidad y de las distintas normativas internacionales.</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática (instando a la ORI si es necesario) para garantizar la adecuación del programa de movilidad.</p>

Procedimiento 7: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de los programas de movilidad 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 DE LOS PROCEDIMIENTOS

La ORI, junto con los Responsables de los Programas de Movilidad de Centro, en base a los datos de matrícula, número de solicitudes, resultados de satisfacción de los grupos de interés, convenios anteriores, etc., valoran, estudian y analizan las necesidades para favorecer la movilidad de los estudiantes. Ambos establecen acuerdos o convenios con universidades e instituciones para la realización de los programas de movilidad.

La ORI y los Responsables de los Programas de Movilidad de los Centros organizan el desarrollo del programa de movilidad y publican la convocatoria de dicho programa.

El Coordinador del Convenio del Programa de Movilidad selecciona a los estudiantes según la normativa aprobada en la UCLM a tal efecto. La ORI publica el listado de estudiantes seleccionados para el programa de movilidad. La incorporación del estudiante a la Universidad de destino es gestionado por la ORI.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

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

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convenio firmado por ambas partes	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	4 años
Convocatoria pública de los programas de movilidad	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	4 años
Listado de estudiantes seleccionados para los programas de movilidad	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	4 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.

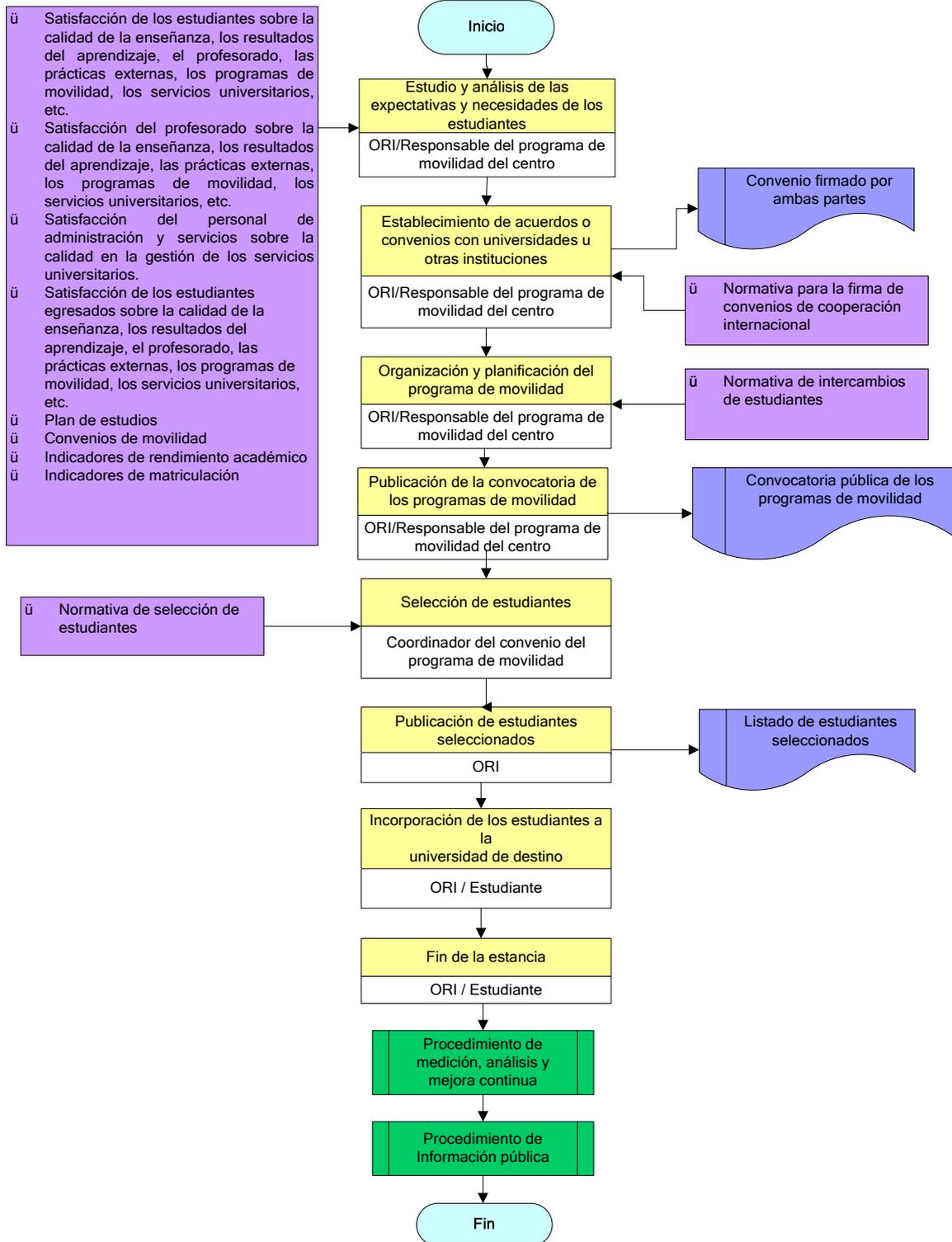
Oficina de Relaciones Internacionales (ORI): Este servicio es el responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con la Universidad.

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.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los Estudiantes Enviados



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		ORI / Responsable de Movilidad del Centro / CGCC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la CGCC. El Responsable de Movilidad del Centro pertenece a la CGCC y ésta analiza los resultados del procedimiento. Aportando información y opinión. Equipo de Dirección del Centro: A través de la CGCC. Otros agentes externos (egresados, tutor externo...): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>La ORI y el Responsable de Movilidad del Centro se aseguran que se publican las convocatorias con otras universidades e instituciones, así como la normativa de cooperación internacional y de selección de estudiantes.</p> <p>También se aseguran de la publicación de los estudiantes seleccionados, aplicando la normativa de selección establecida.</p>
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por el Responsable del programa de movilidad del Centro y por la ORI.</p> <p>El Responsable de Movilidad del Centro también recoge información y la analiza de los convenios de movilidad y de las distintas normativas internacionales.</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática (instando a la ORI si es necesario) para garantizar la adecuación del programa de movilidad.</p>

Procedimiento 8: Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las prácticas externas integradas en el plan de estudios de las Titulaciones de Grado y Master.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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 empresas 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

El Responsable de las Prácticas Externas de la Universidad, junto con el Responsable de las Prácticas Externas del Centro, según, estudian, analizan y establecen acuerdos o convenios con empresas e instituciones para la realización de las prácticas externas.

El Responsable de las Prácticas Externas del Centro publica la oferta de prácticas externas, selecciona a los estudiantes, según la normativa aprobada en la UCLM a tal efecto, y publica el listado de estudiantes seleccionados.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del SGIC se incluirá la revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios, 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

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convenio firmado por ambas partes	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años
Oferta de prácticas externas del centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años
Listado de estudiantes seleccionados	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años

8. RESPONSABILIDADES

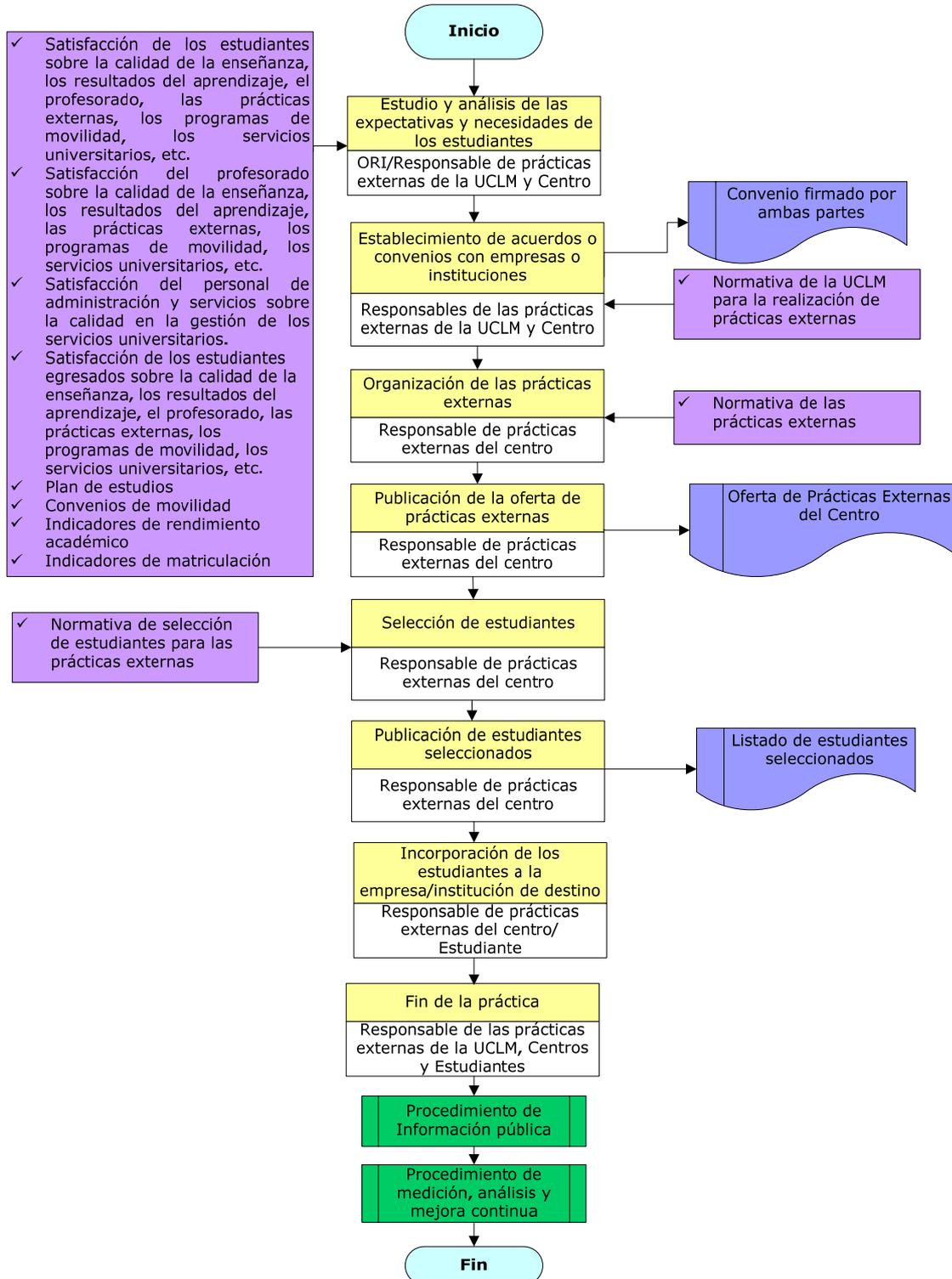
Responsable de Prácticas Externas del Centro: Es el responsable de gestionar y organizar las prácticas externas de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

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

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



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Responsable de Prácticas Externas de la UCLM y del Centro / CGCC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la CGCC. El Responsable de Prácticas Externas del Centro pertenece a la CGCC y ésta analiza los resultados del procedimiento. Aportando información y opinión. Equipo de Dirección del Centro: A través de la CGCC. Otros agentes externos (egresados, tutor externo...): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>El Responsable de Prácticas Externas del Centro se asegura que se publican las convocatorias de prácticas en empresas e instituciones, así como la normativa de realización de prácticas externas y de selección de estudiantes.</p> <p>También se asegura de la publicación de los estudiantes seleccionados, aplicando la normativa de selección establecida.</p>
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por el Responsable del programa de prácticas externas del Centro y por la CGCC.</p> <p>El Responsable de Prácticas Externas del Centro también recoge y analiza información de los convenios con las distintas empresas e instituciones.</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática para garantizar la adecuación del programa de prácticas externas.</p>

Procedimiento 9: Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Defensora del Estudiante</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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

El Responsable del Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias define un canal de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias, a través del cual se reciben y canalizan las quejas, reclamaciones y sugerencias.

El Responsable del Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, junto con el responsable del servicio implicado analiza, estudia y emite una solución de las quejas, reclamaciones o sugerencias emitidas.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

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

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	4 años
Documento de quejas, reclamaciones y sugerencias	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 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	4 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	4 años

8. RESPONSABILIDADES

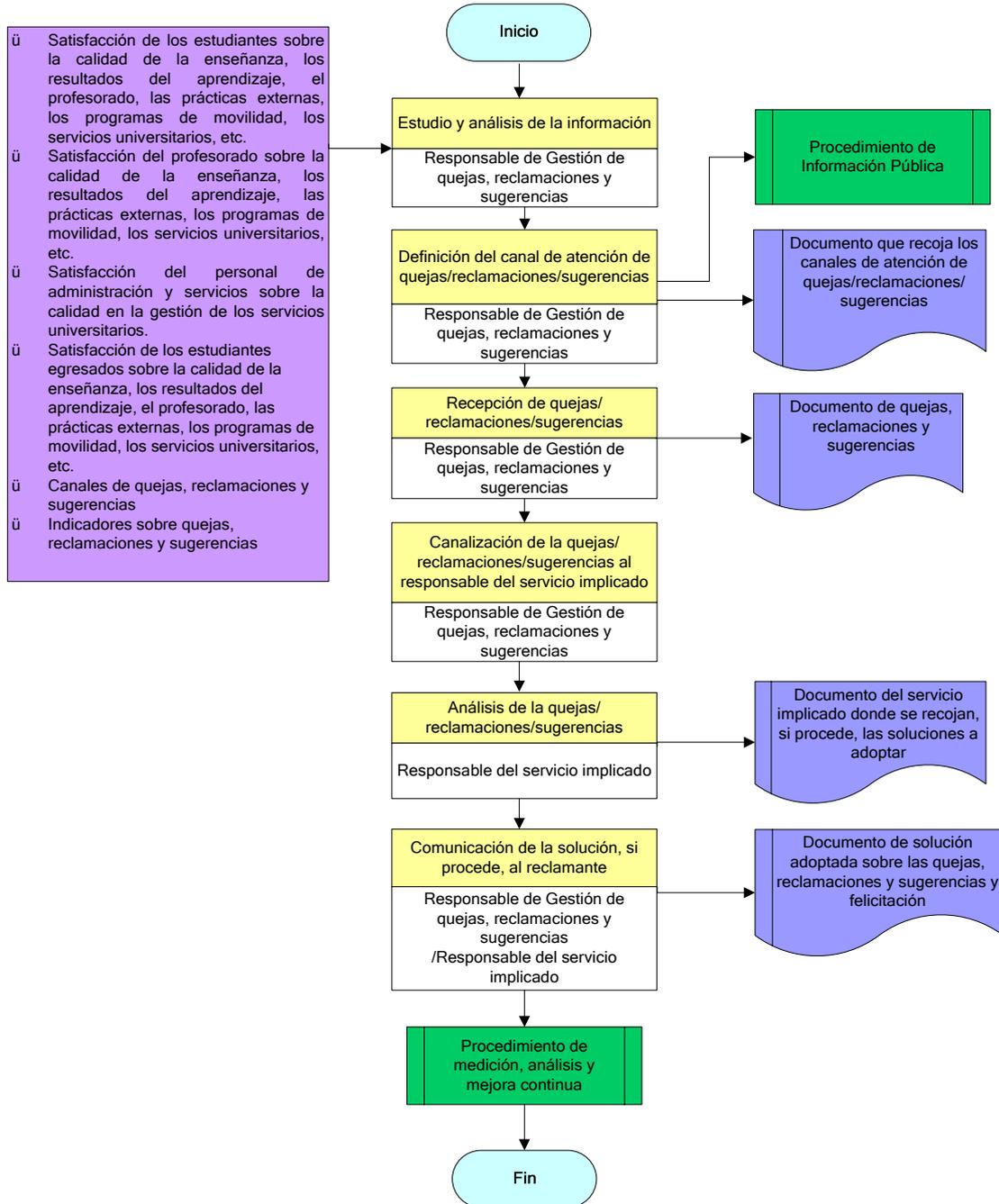
Responsable de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias: Analiza y estudia la información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, canales de quejas, reclamaciones y sugerencias existentes, indicadores, etc., para conocer y valorar las necesidades de los usuarios. Recibe y canaliza las quejas, reclamaciones y sugerencias. También realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, el Responsable de Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, 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

Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Responsable de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias / Responsable del Servicio implicado/ CGCC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la CGCC. El Responsable de Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. Aportando información y opinión. Equipo de Dirección del Centro: A través de la CGCC. Otros agentes externos (egresados, empleadores, sociedad): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>El Responsable de quejas, reclamaciones y sugerencias y la CGCC (mediante el procedimiento de información pública) se aseguran que una versión actualizada de los canales de atención se publica, al menos en la página web institucional.</p> <p>El Responsable de quejas, reclamaciones y sugerencias, como miembro de la CGCC, informará sobre el desarrollo del procedimiento.</p>
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por el Responsable de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática para garantizar la adecuación de los sistemas de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p>

Procedimiento 10: Procedimiento de Definición de la Política del Personal Académico

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Profesorado</i> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> ◆ <i>Departamentos</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Profesorado</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y la revisión de la Política de Personal Académico de la Universidad y como intervienen los Centros y Departamentos aportando su visión y propuestas a la misma.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política de Personal Académico como para sus revisiones. Las revisiones de la Política de Personal Académico se deberán realizar cada cuatro años o cuando las circunstancias lo aconsejen.

Dada la normativa actual en la Universidad española, la Política de Personal Académico es responsabilidad de los Órganos de Gobierno de la Universidad. Los Centros y Departamentos tienen sus cauces de participación en los mismos y deben aportar sus propuestas desde la óptica de las Titulaciones en las que tienen responsabilidad docente.

La Política de Personal Académico 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.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica de Universidades
- Estatutos de la Universidad
- Legislación sobre personal funcionario y laboral
- Acuerdos sindicales
- Y demás normas de general aplicación (estatales, autonómicas y propias de la UCLM)

4. DEFINICIONES

Política de Personal: conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, promoción y formación del Personal. Está en relación directa con el Plan Estratégico de la Universidad.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Tanto la elaboración como la revisión de la Política y los objetivos de Calidad de Personal Académico responden al esquema presentado en el flujograma.

El análisis del contexto institucional y la propuesta de Política de Personal Académico son elaborados por el Vicerrectorado de Profesorado. El documento es revisado por sus grupos de interés que son, Departamentos, Centros y Organizaciones Sindicales, y que participan en el diseño de la política de PDI aportando sugerencias y propuestas de mejora.

El estudio de las propuestas de mejora es realizado por el Vicerrectorado de Profesorado, elaborando un borrador de política del personal académico.

El documento resultante debe pasar por la discusión y posterior aprobación del Consejo de Gobierno, dejándose reflejado en el Acta del Consejo de Gobierno.

Con el documento aprobado se procede a la firma por parte del Rector y a la posterior difusión de la Política del Personal Académico.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

La Política de Personal debe ser sometida a medición al igual que toda la política de carácter estratégico de la Universidad. Anualmente debe realizarse una evaluación del grado de cumplimiento de la misma.

Cada cuatro años se debe realizar una revisión de la Política de Personal Académico.

Aunque este procedimiento es de carácter institucional, el Centro, dentro del procedimiento de medición, análisis y mejora, incluirá la remisión del procedimiento de definición de la Política del Personal Académico.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta Política de Personal Académico	Papel o informático	Vic. de profesorado	4 años
Sugerencias/propuestas	Papel o informático	Vic. de profesorado	4 años
Borrador de Política de Personal Académico	Papel o informático	Vic. de profesorado	4 años
Acta del Consejo de Gobierno	Papel o informático	Secretaría General de la UCLM	4 años
Política de Personal Académico	Papel o informático	Vic. de profesorado	4 años
Informe de Evaluación	Papel o informático	Vic. de profesorado	4 años

8. RESPONSABILIDADES

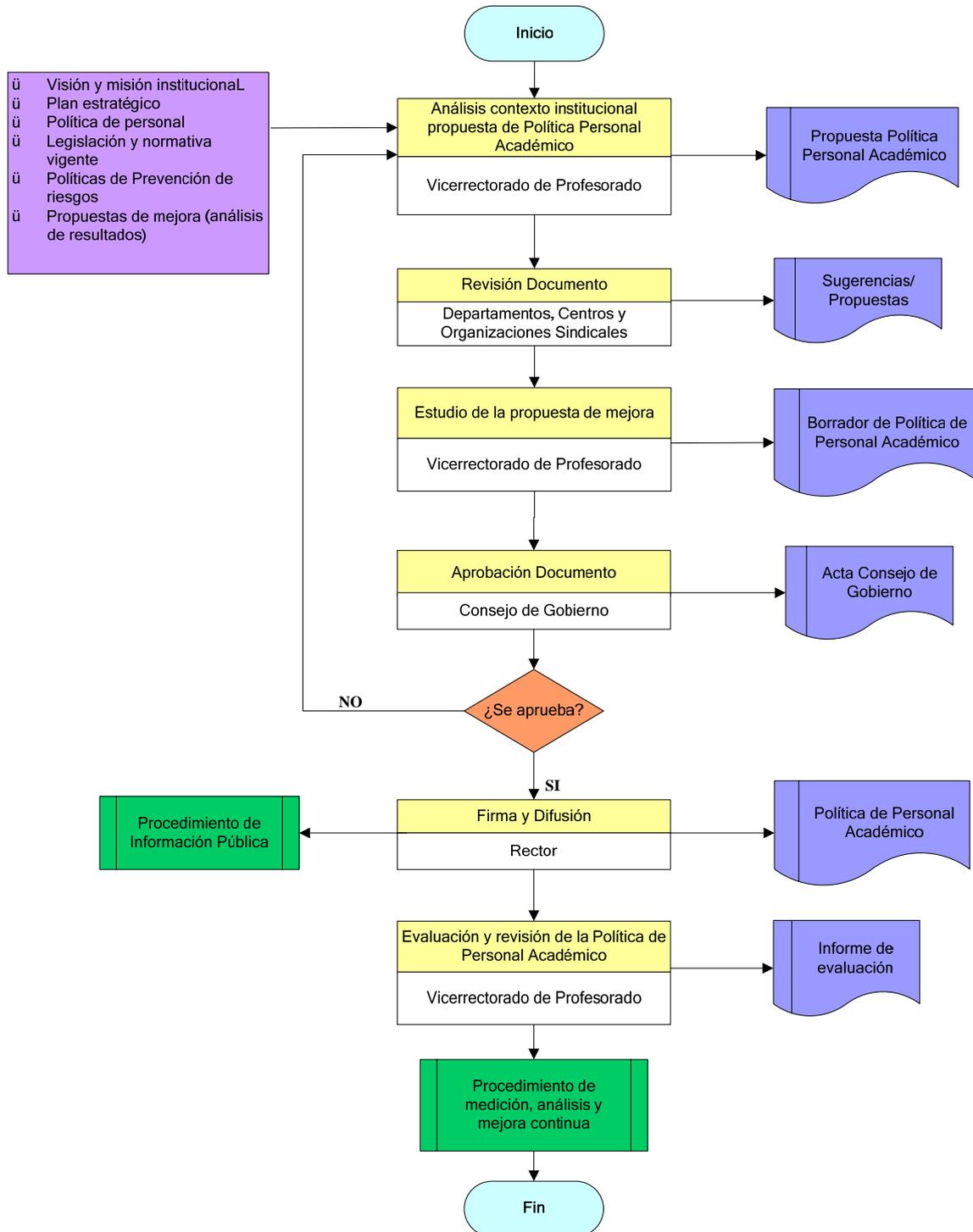
Vicerrector de profesorado: Elaborar el borrador de Política de Personal Académico y estudiar las propuestas de mejora procedentes de Departamentos, Centros y Organizaciones Sindicales.

Consejo de Gobierno: Aprobar la propuesta de Política de Personal Académico.

Directores y Decanos de Centro/ Directores de Departamento/ Organizaciones sindicales: Revisar el borrador de Política de Personal Académico y aportar sugerencias y propuestas de mejora.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Definición de la Política del Personal Académico



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Vicerrectorado de Profesorado
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes y PAS: A través de sus representantes en el Consejo de Gobierno. Profesores: A través de sus representantes en el Consejo de Gobierno y en las organizaciones sindicales. Equipo de Dirección de Centro y Departamento: Aportando opinión e información. Otros agentes externos (administración): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El Vicerrectorado de Profesorado de la UCLM y la CGCC se aseguran que una versión actualizada de la política de personal académico se difunde y publica, al menos en la página web institucional, por medio de la sistemática del Consejo de Gobierno y por la aplicación del procedimiento de información pública.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC, la Oficina de Evaluación de la Calidad y el Vicerrectorado de Profesorado, a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por el Vicerrectorado de Estudios.</p> <p>El Vicerrectorado de Profesorado también recoge información de fuentes externas (legislación, normativa, etc.)</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática (instando al Vicerrectorado de Profesorado si es necesario) para garantizar la adecuación de la política de PDI.</p> <p>El Vicerrectorado de Profesorado también establece el seguimiento, revisión y mejora a través de la información recogida.</p>

Procedimiento 11: Procedimiento de Captación y Selección del Personal Académico

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Profesorado</i> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> ◆ <i>Departamentos</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Profesorado</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar para recoger y valorar la información sobre las necesidades de personal académico, de acuerdo con la política de personal.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación para el diagnóstico e identificación de las necesidades de nuevas incorporaciones de personal a la Institución.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica de Universidades
- Estatutos de la Universidad
- Legislación sobre personal funcionario y laboral
- Acuerdos sindicales
- Y demás normas de general aplicación (estatales, autonómicas y propias de la UCLM)

4. DEFINICIONES

No se consideran necesarias en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El procedimiento comienza con la detección y propuesta de los Departamentos en coordinación con los Centros Universitarios, siempre atendiendo a los criterios y directrices recogidos en el documento de Política de Personal y a las necesidades detectadas en las Titulaciones.

El Vicerrectorado de Profesorado, una vez recibidas las propuestas de incorporación, realizará un análisis de las mismas en base a los criterios de pertinencia y disponibilidad presupuestarias.

Las peticiones consideradas como viables se remitirán a los representantes de los trabajadores y a las direcciones de los departamentos y centros para su conocimiento.

Si la plaza a convocar es de PDI permanente se remitirá al Consejo de Gobierno para su aprobación. En todo caso, se publicará la propuesta de relación de plazas en el BOE/DOCM según proceda. A continuación, se realizará la selección de personal según la normativa establecida. Conforme a los criterios fijados por el tribunal o comisión, se analizarán las competencias, todos aquellos méritos de los candidatos de acuerdo al perfil de la plaza. Posteriormente se publicarán los resultados de la selección.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Anualmente, el Vicerrectorado de Profesorado realizará un informe del grado de necesidades cubiertas; así como, recogerá las opiniones de los agentes participantes a fin de mejorar el procedimiento.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Detección y propuesta necesidades de personal	Papel o informático	Vic. de profesorado	4 años
Propuesta de relación de plazas	Papel o informático	Vic. de profesorado	4 años
Convocatoria	Informático	Vic. de profesorado	4 años
Acta de resolución de plaza	Papel o informático	Vic. de profesorado	4 años
Acta de Consejo de Gobierno	Papel o informático	Secretaría General	4 años

8. RESPONSABILIDADES

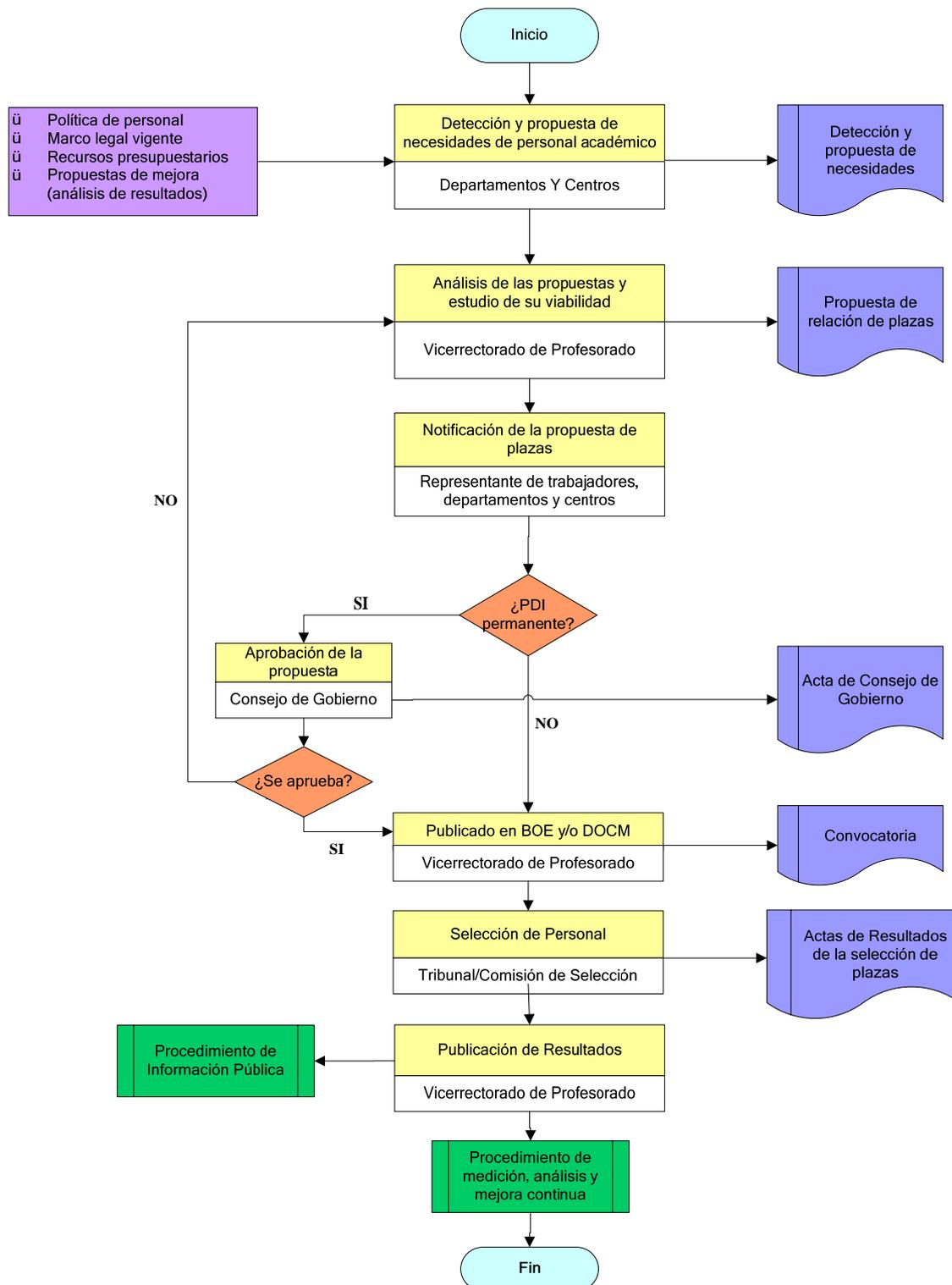
Departamentos y Centros: Detectar y proponer necesidades de Personal Académico.

Vicerrector de Profesorado: Analizar las propuestas recibidas, estudiar su viabilidad y publicar las convocatorias en BOE y/o DOCM, así como los resultados de dichas convocatorias.

Consejo de Gobierno: Aprobar la propuesta de relación de plazas.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Captación y Selección del Personal Académico



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Vicerrectorado de Profesorado
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes y PAS: A través de sus representantes en el Consejo de Gobierno. Profesores: A través de sus representantes en el Consejo de Gobierno y en las organizaciones sindicales. Equipo de Dirección de Centro y Departamento: Aportando opinión e información. Otros agentes externos (administración): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El Vicerrectorado de Profesorado se asegura que se publican y difunden, al menos en la página web institucional, las convocatorias y resoluciones de las plazas, así como las actas de Consejo de Gobierno por medio del procedimiento de información pública.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		El Vicerrectorado de Profesorado recoge y analiza información procedente de las necesidades dictadas por los centros y departamentos, los recursos presupuestarios, política de personal y marco legal vigente para el establecimiento de plazas de personal académico.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática (instando al Vicerrectorado de Profesorado si es necesario) para garantizar la adecuación de la captación y selección de personal académico.</p> <p>El Vicerrectorado de Profesorado también establece el seguimiento, revisión y mejora a través de la información recogida.</p>

Procedimiento 12: Procedimiento de Evaluación, Promoción, Reconocimiento e Incentivos del Personal Académico

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Vicerrectorado de Profesorado</i> ♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Vicerrectorados</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i> ♦ <i>Departamentos</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Vicerrectorado de Profesorado</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática por la cual se evalúa, promociona, reconoce e incentiva al personal académico.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación para todo el personal académico relacionado directamente con la actividad docente.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica de Universidades
- Estatutos de la Universidad
- Legislación sobre personal funcionario y laboral
- Acuerdos sindicales
- Y demás normas de general aplicación (estatales, autonómicas y propias de la UCLM)

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El procedimiento descrito recoge un algoritmo general para el desarrollo del programa de evaluación del profesorado.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Los procedimientos de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del Personal Académico deben ser sometidos a medición utilizando las evidencias generadas en el SGIC. Anualmente debe realizarse una evaluación del grado de satisfacción con el mismo.

Aunque es un procedimiento de carácter institucional, el Centro, dentro del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, incluirá la revisión de la evaluación, promoción y reconocimiento e incentivos del Personal Académico.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convocatoria de evaluación anual	Informático	Vic. de Profesorado	4 años

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convocatoria de evaluación anual	Informático	Vic. de Profesorado	4 años
Certificados de Verificación	Informático	Vic. de Profesorado	4 años
Informe de evaluación	Informático	Vic. de Profesorado	4 años
Alegaciones	Informático	Vic. de profesorado	4 años
Resolución de evaluación	Papel o informático	Vic. de Profesorado / Secretaría General	4 años
Informe de Evaluación y revisión	Informático	Vic. de Profesorado	4 años
Convocatoria de promoción	Informático	Vic. de profesorado	4 años
Informe para convenio profesorado	Informático	Vic. de profesorado	4 años
Informe de valoración	Informático	Vic. de Profesorado	4 años
Resolución del proceso de promoción	Papel o informático	Vic. de Profesorado / Secretaría General	4 años

8. RESPONSABILIDADES

Vicerrector de profesorado: Realizar y gestionar las convocatorias.

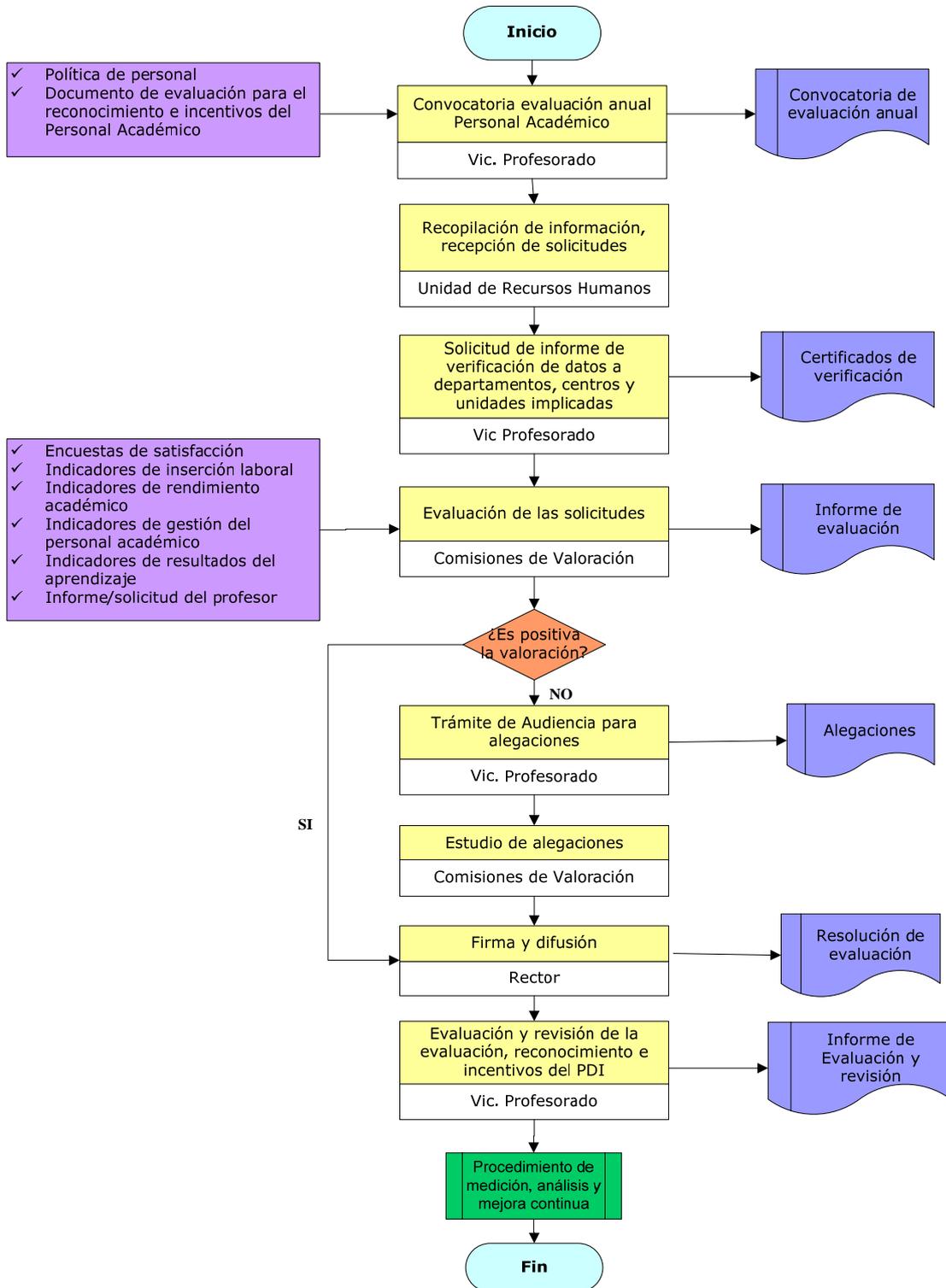
Unidad de Recursos Humanos: Recopilar las solicitudes e información necesaria para los procesos de evaluación y reconocimiento.

Comisiones de valoración / profesorado: Evaluar, según el baremo establecido, las solicitudes presentadas.

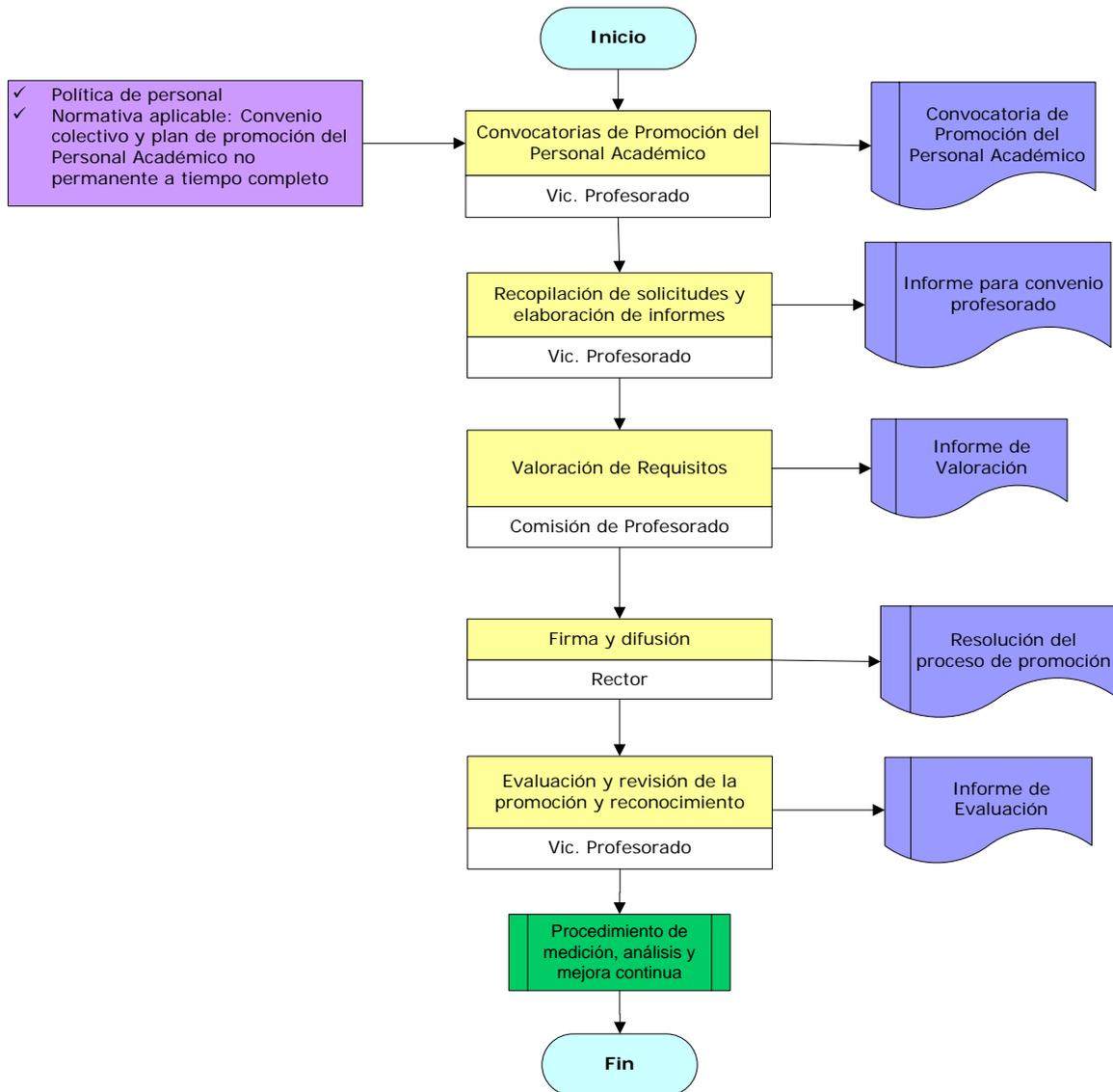
Rector: Firmar y difundir las resoluciones de las convocatorias.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Evaluación, Reconocimiento e Incentivos del Personal Académico



Procedimiento de Promoción y Reconocimiento del Personal Académico



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Vicerrectorado de Profesorado
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores y estudiantes: A través de sus representantes en Consejo de Gobierno que es donde se aprueba la normativa de evaluación y de las comisiones de valoración y profesorado. Aportando opinión e información (encuestas, informes, alegaciones, etc.). • PAS: A través de sus representantes en Consejo de Gobierno. • Vicerrectorado de Profesorado: Dirigiendo la gestión del procedimiento. • Otros agentes externos (egresados): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El Vicerrectorado de Profesorado se asegura que se publican y difunden, al menos en la página web institucional, las convocatorias, resoluciones y normativas vigentes para la evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC, la Oficina de Evaluación de la Calidad y el Vicerrectorado de Profesorado, a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por el Vicerrectorado de Estudios.</p> <p>El Vicerrectorado de Estudios también recoge información de fuentes externas (legislación, normativa, etc.)</p>

SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.

La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática (instando al Vicerrectorado de Profesorado si es necesario) para garantizar la adecuación de la evolución, promoción y reconocimiento del personal académico.

El Vicerrectorado de Profesorado también establece el seguimiento, revisión y mejora a través de la información recogida.

Procedimiento 13: Procedimiento de Formación del Personal Académico

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Vicerrectorado de Profesorado</i> ♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Vicerrectorados</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i> ♦ <i>Departamentos</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del siguiente procedimiento es establecer el protocolo sistemático para formación continua del PDI a través de proyectos de innovación docentes convocados y subvencionados por la Unidad de Innovación y Calidad Educativas (UICE) dependiente del Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación para la identificación de las necesidades de formación del PDI en metodologías docentes y su resolución a través de Proyectos de Innovación con posterior identificación de *buenas prácticas*.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIAS

- Estatutos de la Universidad
- Plan estratégico de la Universidad
- Política del Personal Docente de la Universidad
- Normativa de la UICE sobre formación e innovación.

4. DEFINICIONES

Proyecto de innovación: Modelo y objetivo de trabajo de un equipo docente con el que pretende mejorar su sistema de enseñanza.

Equipo docente: Equipo de profesores de un mismo centro o diferente que tienen un objetivo común de trabajo.

Buenas prácticas: Tipo de enseñanza con la que se pretende conseguir que la mayoría de estudiantes universitarios utilicen procesos de nivel cognitivo superior como son aplicar, crear, reflexionar, teorizar.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El procedimiento comienza con una convocatoria anual de Proyectos de Innovación docente, dirigida a todos los profesores de los centros de la UCLM, presentada por el Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica (VDYOA).

Se presentan las memorias técnicas por parte de los Directores del proyecto de innovación. Dichas memorias son evaluadas por los miembros del equipo multidisciplinar de la UICE. Aquellas que son aprobadas son dotadas de subvención económica por parte del Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica.

La UICE realizará una *Guía para directores de Proyectos* adecuada, cada curso, a la temática de trabajo lanzada en la convocatoria general. Por su parte, el equipo multidisciplinar de la UICE realizará dos visitas de seguimiento y asesoramiento a lo largo de la vida del proyecto.

En dichas visitas de seguimiento y asesoramiento, el equipo multidisciplinar detectará las carencias formativas del profesorado implicado en el proyecto, por lo que se les proporcionará desde la UICE los talleres de formación necesarios para subsanar dichas deficiencias metodológicas o didácticas.

Por último, los directores de los proyectos de innovación elaboran las memorias finales, que serán enviadas al equipo multidisciplinar de la UICE para su evaluación. Si la evaluación es positiva en alto grado, el proyecto es considerado *buena práctica docente* a la vez que es distinguido con una mención honorífica, en la que participan la UICE y el Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica, y publicado posteriormente.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se incluirá la revisión del desarrollo del procedimiento de formación del personal académico, incorporando las acciones de mejora resultantes del análisis al Plan Anual de Mejoras y los resultados al Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convocatoria para proyectos de innovación	Papel o informático	Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica	4 años
Evaluación de memorias	Papel o informático	Equipo multidisciplinar de la UICE	4 años
Publicación de las subvenciones	Papel o informático	Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica	4 años
Memorias finales	Papel e informático	Director del proyecto de innovación	4 años
Publicación de menciones honoríficas	Papel o informático	UICE/Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica	4 años

8. RESPONSABILIDADES

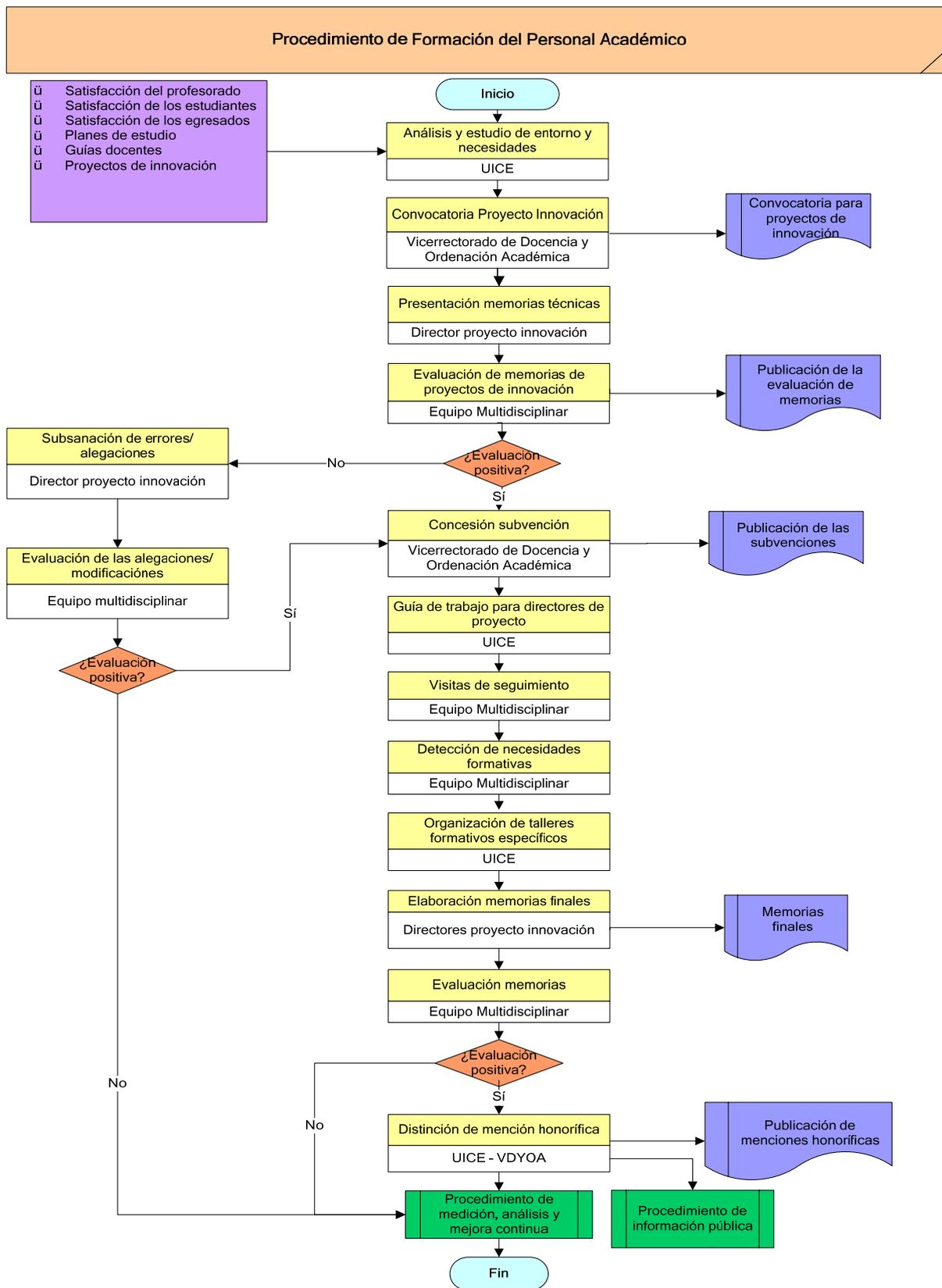
Unidad de Innovación y Calidad Educativa: Realizar un estudio de los elementos del entorno y de la satisfacción del PDI para detectar necesidades y expectativas. Elaborar las Guías de trabajo para los directores de proyectos y organizar los talleres de formación específicos.

Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica: Publicar la convocatoria para proyectos de innovación, así como conceder las subvenciones a las memorias aprobadas.

Equipo Multidisciplinar de la Unidad de Innovación y Calidad Educativas: Evaluar las memorias presentadas. Realizar una *Guía para directores de Proyectos*. Realizar dos visitas de seguimiento y asesoramiento. Evaluación de memorias finales.

Directores del Proyecto de Innovación: Presentar las memorias técnicas y memorias finales.

9. FLUJOGRAMA



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		UICE/Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Profesores: A través de los directores de proyectos de innovación y equipo multidisciplinar. Aportando opinión en información. Revisando y mejorando el procedimiento a través de sus representantes en la CGCC Estudiantes: Aportando información (encuestas). Revisando y mejorando el procedimiento a través de sus representantes en la CGCC Otros agentes externos (egresados): Aportando información (encuestas). Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica /UICE: Gestionando el procedimiento
	RENDICIÓN DE CUENTAS	La UICE /Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica se aseguran que las convocatorias, evaluaciones, menciones y subvenciones se difunden y publican, al menos, en la página web institucional por medio de la aplicación del procedimiento de información pública
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por la UICE.</p> <p>La UICE y el equipo multidisciplinar también recogen y analizan información de los proyectos de innovación y de las visitas de seguimiento y asesoramiento que dará lugar a la detección de carencias formativas y a la propuesta de realización de talleres</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinente de forma sistemática (instando a la UICE si es necesario) para garantizar la adecuación del programa de formación del Personal Académico.</p> <p>La UICE también establece seguimiento, revisión y mejoras a través de la información recogida.</p>

Procedimiento 14: Procedimiento para la Gestión de los Recursos Materiales

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Profesorado</i> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro para:

- Definir las necesidades de recursos materiales para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en el Centro
- Planificar la adquisición de recursos en función del presupuesto y de la prioridad
- Gestionar los recursos materiales
- Mejorar continuamente la gestión de los recursos materiales para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que el Centro realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos materiales del Centro

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la UCLM
- Normativa interna de la UCLM
- Normativa interna del Centro
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad y Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

4. DEFINICIONES

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.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El Responsable de los recursos materiales del Centro, una vez que estudia y analiza las necesidades del Centro y las peticiones de los usuarios, elabora una propuesta de gestión/adquisición de recursos materiales que envía a la Junta de Centro para su aprobación.

Si la propuesta es aprobada, el Equipo de dirección planifica y ejecuta la adquisición/gestión de los recursos materiales. El Responsable de los recursos materiales

del Centro elabora un informe con el resultado de la ejecución de las adquisiciones/gestiones de los servicios.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se incluirá la revisión del desarrollo del procedimiento para la gestión de los recursos materiales, incorporando las acciones de mejora resultantes del análisis al Plan Anual de Mejoras y los resultados al Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de gestión/adquisición de recursos materiales	Papel o Informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años
Acta de Junta de Centro	Papel o Informático	Secretaría de Centro	4 años
Informe de adquisición y gestión de recursos materiales	Papel o Informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años

8. RESPONSABILIDADES

Responsable de los recursos materiales del Centro: Estudiar y analizar las necesidades del Centro y de las peticiones de los usuarios. Elaborar la propuesta de gestión/adquisición de recursos materiales. Realizar el Informe de adquisición y gestión de recursos materiales.

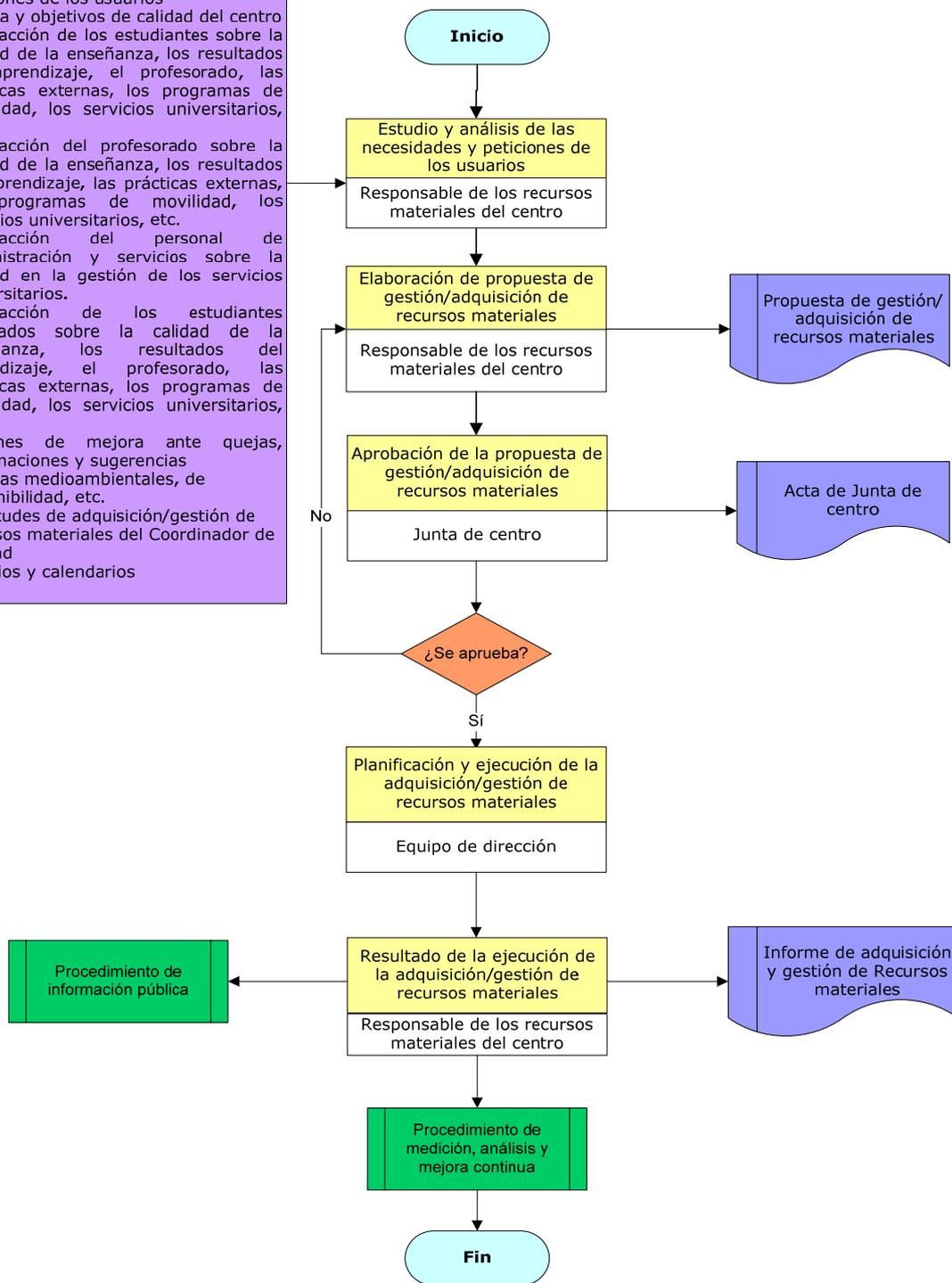
Junta de Centro: Aprobar la propuesta de gestión/adquisición de recursos materiales.

Equipo de dirección: Planificar y ejecutar la adquisición/gestión de recursos materiales.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento para la Gestión de los Recursos Materiales

- ✓ Peticiones de los usuarios
- ✓ Política y objetivos de calidad del centro
- ✓ 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.
- ✓ Acciones de mejora ante quejas, reclamaciones y sugerencias
- ✓ Políticas medioambientales, de sostenibilidad, etc.
- ✓ Solicitudes de adquisición/gestión de recursos materiales del Coordinador de Calidad
- ✓ Horarios y calendarios



11.FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Responsable de los recursos materiales del Centro, Dirección del Centro/CGCC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la CGCC. El Responsable de los recursos materiales del Centro pertenece a la CGCC y ésta analiza los resultados del procedimiento. Aportando opinión e información. Equipo de Dirección del Centro: A través de la CGCC. Otros agentes externos (egresados, empleadores): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El Equipo de dirección del Centro se asegura que una versión actualizada de las propuestas de gestión/adquisición de materiales se difunde y publica, al menos, en la página web institucional, por medio de la información sistematizada de la junta de centro y por la aplicación del procedimiento de información pública.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por el responsable de los recursos materiales del centro.</p> <p>El responsable de los recursos materiales del centro también recoge y analiza información sobre el grado de utilización de los recursos materiales (horarios, calendarios, fichas, etc.)</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática para garantizar la adecuación de la gestión y adquisición de los recursos materiales</p>

Procedimiento 15: Procedimiento para la Gestión de Servicios

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Gerencia ◆ Oficina de Evaluación de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Vicerrectorados de la UCLM ◆ Gerencia ◆ Centros 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Gerencia
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en los centros de la UCLM para:

- Definir las necesidades de servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las Titulaciones de Grado y Máster de la UCLM.
- Analizar y presentar las necesidades de prestación de nuevos servicios universitarios en relación con las necesidades de las titulaciones.
- Proponer mejoras a los servicios que se prestan, para que estos se adapten a las nuevas necesidades y expectativas de las titulaciones y de los grupos de interés.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que correspondan y a los distintos grupos de interés.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que desde la Universidad se realizan para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que en los Centros se prestan para que se puedan desarrollar de forma conveniente todas las enseñanzas que se imparten en los mismos.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la UCLM
- Estatuto básico del empleado público
- Convenios reguladores
- Normativa interna de la UCLM
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad y Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

4. DEFINICIONES

Servicios: todos los servicios que se prestan al profesorado, estudiantes y titulación como son el mantenimiento, limpieza, servicios de red, secretaría, administración, información, etc.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

La Dirección del Centro, en base a la información de satisfacción de los grupos de interés, peticiones de servicio, indicadores, reclamaciones, etc; identifica y analiza las necesidades en la gestión y contratación de los servicios necesarios para el funcionamiento del Centro.

Si el Servicio solicitado es competencia de una unidad de la propia universidad, la dirección del Centro deberá solicitar la realización del servicio a dicha unidad siguiendo el procedimiento interno de gestión de servicios de dicha unidad.

En el caso de que el servicio solicitado no sea competencia de una unidad de la Universidad, se distingue si el servicio es centralizado (limpieza, vigilancia, etc.) o no. Si es un servicio centralizado, la dirección del Centro deberá solicitar dicho servicio a la Gerencia de la Universidad, la cual debe autorizar dicha prestación del servicio.

Si no es un servicio centralizado, la dirección del Centro tiene plena capacidad para contratar externamente la prestación del servicio.

En cualquier caso, la satisfacción de la prestación del servicio será sometida al procedimiento de medición, análisis y mejora.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se incluirá la revisión del desarrollo del procedimiento para la gestión de servicios, incorporando las acciones de mejora resultantes del análisis al Plan Anual de Mejoras y los resultados al Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Identificación del Registro	Soporte del registro	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Solicitud de Servicio a la unidad implicada	Papel o informático	Secretaría de Centro	4 años
Solicitud de Servicio a Gerencia	Papel o informático	Secretaría de Centro	4 años
Autorización del Servicio	Papel o informático	Gerencia de la UCLM	4 años

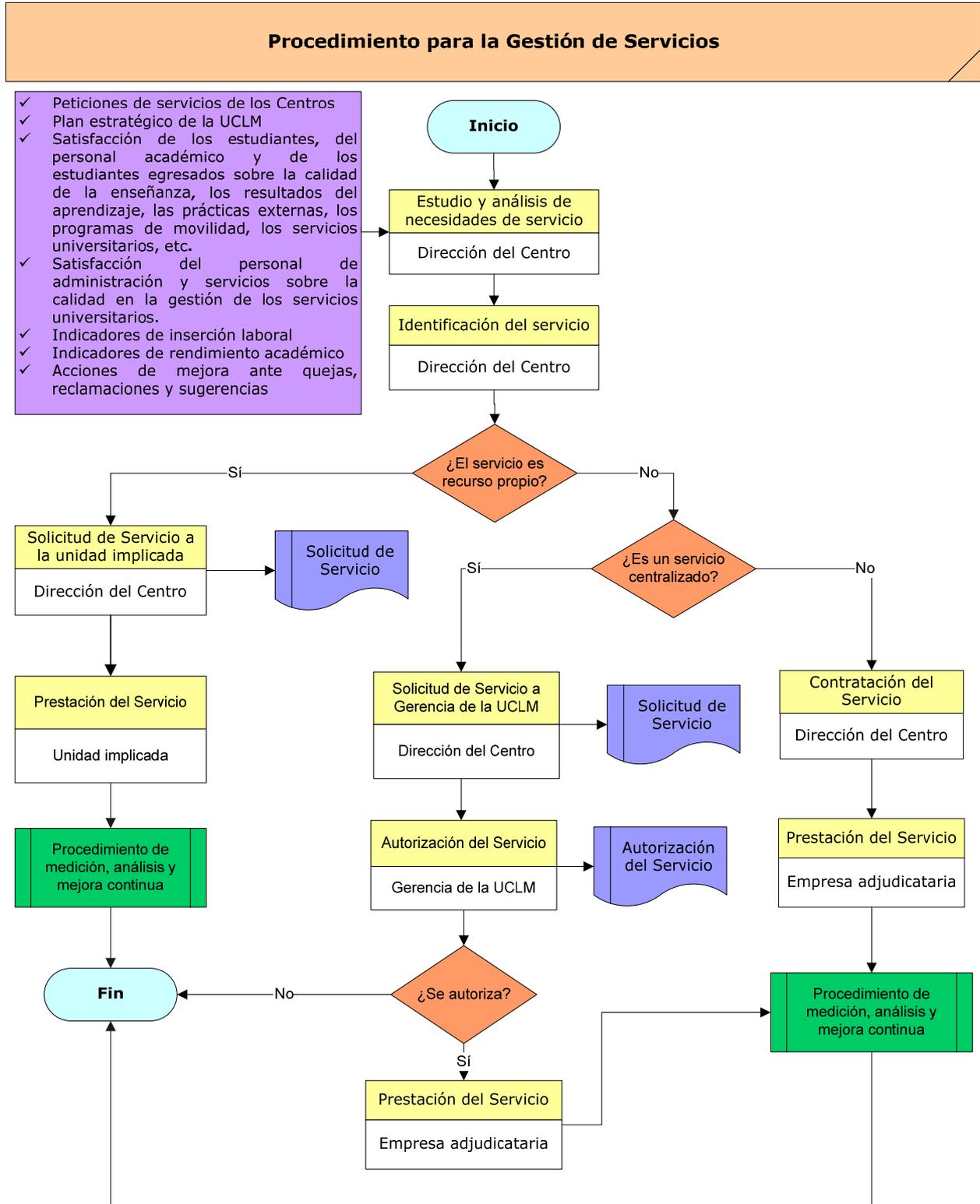
8. RESPONSABILIDADES

Gerencia de la UCLM: Autorizar el servicio solicitado por la dirección del Centro (en caso de servicio centralizado).

Dirección del Centro: Identificar, estudiar y analizar las necesidades, para la posterior solicitud de servicio a la Gerencia de la UCLM, unidad implicada o contratación directa según se describe en el flujograma.

Unidad implicada/Empresa adjudicataria: Prestar el servicio.

9. FLUJOGRAMA



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Dirección del Centro/Gerencia UCLM/CGCC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores, estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la CGCC (que analiza y revisa el proceso). Solicitando prestación de servicio a la dirección del centro. • Dirección del Centro: A través de la CGCC y solicitando o contratando directamente el servicio según sea la naturaleza del mismo. • Gerencia UCLM: Estudiando y autorizando las solicitudes e servicios centralizados. • Otros agentes externos (egresados): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>El Equipo de dirección del Centro se asegura de informar a la CGCC y a la Junta de Centro sobre las solicitudes de servicio recibidas, tramitadas y autorizadas/contratadas.</p> <p>La CGCC lo someterá a estudio y evaluación mediante el procedimiento de medición, análisis y mejora continua.</p>
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es estudiada y analizada por la dirección del Centro.</p> <p>La dirección del Centro también estudia información adicional y relacionada con los servicios (quejas, reclamaciones y sugerencias, indicadores de utilización, etc.)</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática para garantizar la adecuación de los servicios.</p>

Procedimiento 16: Procedimiento de Definición de la Política del Personal de Administración y Servicios

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Gerencia ◆ Oficina de Evaluación de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Vicerrectorados de la UCLM ◆ Gerencia ◆ Centros 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Gerencia
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y revisión de la Política del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad y cómo intervienen los Centros aportando su visión y propuestas a la misma.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política de PAS como para sus revisiones. Las revisiones de la Política de PAS se deberán realizar anualmente.

Dada la normativa actual en la Universidad española la Política de Personal del PAS 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 en las que tienen responsabilidad docente.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica de Universidades
- Estatutos de la Universidad
- Legislación sobre personal funcionario y laboral
- Acuerdos sindicales
- Y demás normas de general aplicación (estatales, autonómicas y propias de la UCLM)

4. DEFINICIONES

Política de Personal: conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, promoción y formación del Personal. Está en relación directa con el Plan Estratégico de la Universidad.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Con las peticiones y visiones de los Centros, Departamentos y unidades administrativas, satisfacción de los grupos de interés, política de personal de la UCLM, etc, la Gerencia de la UCLM realiza el análisis del contexto institucional de necesidades y la propuesta de Política de PAS. El documento de propuesta de política de PAS es negociado con las Organizaciones Sindicales, que aportan sugerencias y propuestas de mejora.

El resultado de esta negociación junto con el documento de propuesta de Política de PAS es remitido a la Comisión de PAS de la Universidad para su aprobación.

Una vez aprobada la propuesta por la Comisión del PAS es enviada al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva. Tras ser ratificada por el Consejo de Gobierno la Gerencia de la Universidad publica y difunde dicha Política del PAS a través de la página Web de la Universidad.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

La Política de PAS debe ser sometida a medición al igual que toda la política de carácter estratégico de la Universidad. Anualmente debe realizarse una evaluación del grado de cumplimiento de la misma.

Anualmente se debe realizar una revisión de la Política de PAS.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta Política de PAS	Papel o informático	Gerencia de la UCLM	4 años
Actas de Negociación	Papel o informático	Gerencia de la UCLM	4 años
Acta de la Comisión	Papel o informático	Gerencia de la UCLM	4 años
Acta del Consejo de Gobierno	Papel o informático	Secretaría General de la UCLM	4 años
Política de PAS	Papel o informático	Gerencia de la UCLM	4 años

8. RESPONSABILIDADES

Gerencia: Estudiar el contexto institucional y análisis de necesidades y elaborar el borrador de Política de PAS y, una vez aprobada por el Consejo de Gobierno de la UCLM, publicar y difundir dicha Política del PAS.

Consejo de Gobierno: Estudiar y aprobar, si procede, la propuesta de Política de PAS.

Comisión del PAS: Estudiar y aprobar, si procede, las propuestas de política del PAS remitidas por la Gerencia de la Universidad.

La Comisión del PAS es nombrada por el Consejo de Gobierno y cuyas competencias van dirigidas a enfocar aquellas necesidades de personal de administración y servicios que requieren los centros. Entre sus competencias se incluye el análisis y adaptación del modelo organizativo de la gestión y servicios, los criterios de parametrización de la plantilla y el diseño y adaptación de los perfiles profesionales.

La Comisión del PAS está compuesta por:

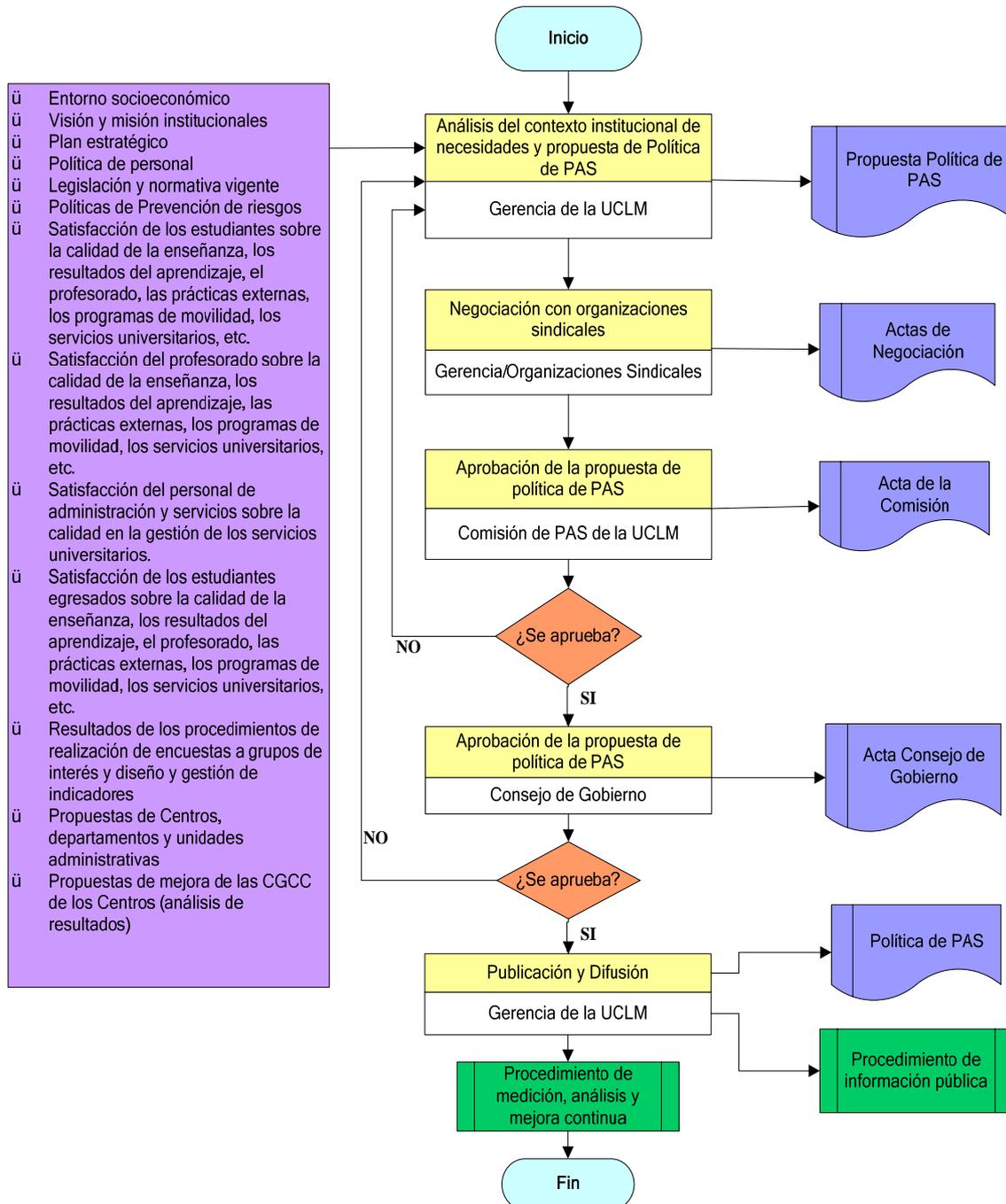
- Presidente: Rector o miembro del Equipo de dirección de la UCLM en quien delegue

- 2 miembros del Equipo de dirección
- 3 miembros de la Gerencia de la UCLM
- 4 miembros de entre el conjunto de Decanos y Directores de Centro
- 2 miembros de entre el conjunto de Directores de Departamento
- 1 miembro de entre los Directores de los Institutos de Investigación
- 1 representante de cada Organización Sindical con representación en la UCLM

Organizaciones sindicales: Negociar el borrador de Política de Personal de Administración y Servicios y aportar sugerencias y propuestas de mejora.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Definición de la Política de Personal de Administración y Servicios



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Gerencia
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores y Estudiantes: A través de sus representantes en el Consejo de Gobierno. Aportando información y opinión. • PAS: A través de sus representantes en el Consejo de Gobierno y organizaciones sindicales. Aportando información y opinión. • Equipo de Dirección del Centro: Aportando información. • Otros agentes externos (administración): Aportando información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	La Gerencia de la UCLM y la CGCC se aseguran que una versión actualizada de la política de PAS se difunde y publica, al menos en la página web institucional, por medio de la sistemática del Consejo de Gobierno y la aplicación del procedimiento de información pública.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGCC, la Oficina de Evaluación de la Calidad y el Vicerrectorado de Profesorado, a través de los procedimientos de este SGIC, en especial, los procedimientos de realización de encuestas a los grupos de interés y de definición y gestión de indicadores, recoge y proporciona información relativa a este procedimiento.</p> <p>La información es analizada por la Gerencia.</p> <p>La Gerencia también recoge y analiza información adicional (entorno socioeconómico, legislación, normativa, etc.)</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza, revisa y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática (instando la Gerencia si es necesario) para garantizar la adecuación de la política de PAS.</p> <p>La Gerencia también establece el seguimiento, revisión y mejora a través de la información recogida.</p>

Procedimiento 17: Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora Continua

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i>	♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha miden y analizan los resultados obtenidos en los distintos procedimientos del SGIC, especialmente los referidos a:

- Resultados del aprendizaje
- Resultados de la inserción laboral
- Satisfacción de los grupos de interés

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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación en todas las Titulaciones de Grado y Máster de la UCLM.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- 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, al menos, anualmente los resultados que obtienen sus procedimientos, en especial, los resultados del procedimiento de realización de encuestas a los grupos de interés y el procedimiento de diseño y gestión de indicadores. Fruto de estos resultados se miden y analizan:

- Los resultados del aprendizaje
- Los resultados de la Inserción Laboral
- Satisfacción de los grupos de interés
- Cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación

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 y, en general, de cualquier procedimiento del 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.

La Oficina de Evaluación de la Calidad, a través del procedimiento de realización de encuestas a los grupos de interés, dotará a los Centros de unos cuestionarios y metodologías de paso de encuesta sólidas y comunes y reportará información tabulada y diferenciada para cada titulación de Grado o Máster del Centro.

Igualmente, la Oficina de Evaluación de la Calidad, mediante el procedimiento de diseño y gestión de indicadores, será la responsable de dotar a los Centros de un conjunto de indicadores estandarizados y comunes que les permitan evaluar de modo fiable y comprensible. La Oficina de Evaluación de la Calidad suministrará, al menos anualmente, el valor del conjunto de indicadores a cada CGCC de Centro de modo individualizado.

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 semestre 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.

5.5. Despliegue del Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster

La CGCC, con el apoyo institucional de la dirección del Centro, establecerán las acciones a realizar para dar cumplimiento al Plan Anual de Mejoras.

Los logros y desviaciones del Plan Anual de Mejoras serán recogidos, en el siguiente curso, en el informe anual de seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para la medición y análisis de los resultados se tendrán en cuenta toda la información de los procedimientos del SGIC, en especial, los resultados de los procedimientos de realización de encuestas a grupos de interés y de indicadores.

Específicamente, se tendrán en cuenta:

- Resultados del aprendizaje
- Resultados de la inserción laboral
- Satisfacción de los grupos de interés
- Indicadores de la política y objetivos de calidad
- Indicadores de la calidad de los programas formativos
- Indicadores de la calidad de los perfiles de ingreso/egreso
- Indicadores de la calidad de los criterios de admisión y matriculación
- Indicadores de la calidad de los sistemas de apoyo y orientación al estudiante
- Indicadores de la calidad de las metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes
- Indicadores de la calidad de los programas de movilidad
- Indicadores de la calidad de las prácticas externas integradas en el plan de estudios
- Indicadores de la calidad en la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones y sugerencias
- Indicadores de la calidad de la política de personal
- Indicadores de la calidad en la captación y selección del personal académico
- Indicadores de la calidad en la evaluación, promoción y reconocimiento e incentivos del personal académico
- Indicadores de la calidad en la formación del personal académico
- Indicadores de la calidad en la gestión de recursos materiales
- Indicadores de la calidad en la gestión de los servicios

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de Informe anual de seguimiento de las Titulaciones de Grado y Master del Centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años
Informe Anual de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años
Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster del centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años
Acta de la Junta de Centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro/Secretaría del Centro	4 años

8. RESPONSABILIDADES

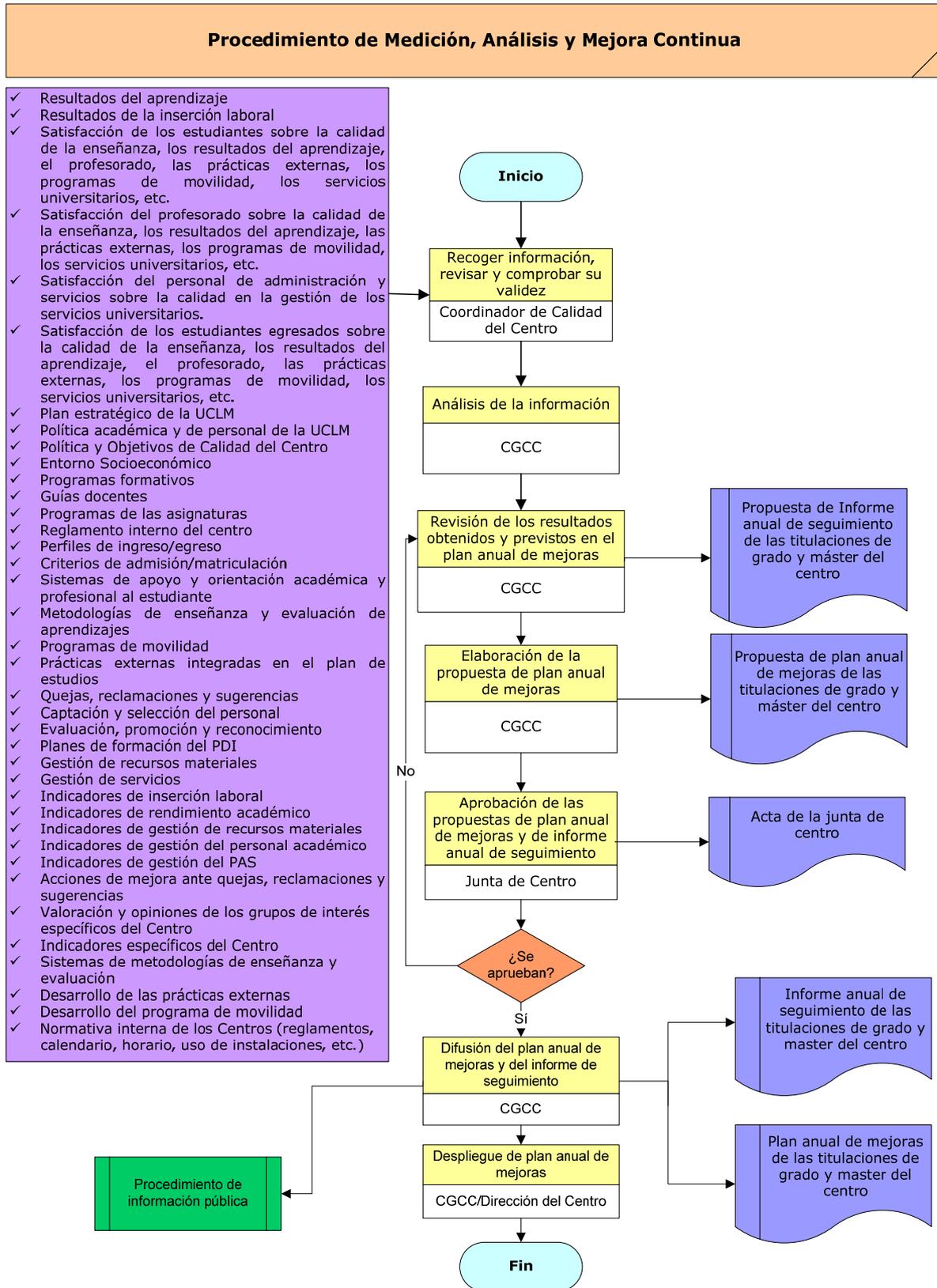
Junta de Centro: Aprobar el Informe Anual de Seguimiento y el Plan Anual de Mejoras elaborado por la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC): Analizar toda la documentación que le facilita el Coordinador de Calidad. Elaborar una propuesta de Informe Anual de Seguimiento y de Plan de Mejoras para el año siguiente. Difundir y desplegar, junto con el Equipo de dirección del Centro, el Plan Anual de Mejoras.

Coordinador de Calidad: Recoger la información disponible y remitirla a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

Equipo de Dirección: Junto con la CGCC, desplegar el Plan de Mejoras aprobado por la Junta de Centro.

9. FLUJOGRAMA



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		CGCC/Equipo de dirección del Centro
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Profesores, Estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la CGCC y junta de Centro. Aportando opinión e información. Equipo de Dirección del Centro: Además de su participación en la CGCC y junta de centro, colaborando y apoyando en el despliegue del plan anual de mejoras. Grupos de interés externos (egresados, empleadores, administración, sociedad): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	La CGCC se asegura que la versión actualizada y aprobada por junta de centro del informe anual de seguimiento del plan anual de mejoras de las titulaciones de grado y master se difunde, al menos en la página web institucional del centro, por medio de la información sistemática de la junta de centro y de la aplicación del procedimiento de información pública.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad recogen toda la información generada en los distintos procedimientos del SGIC. La información es verificada por el Coordinador de calidad del centro y analizada por la CGCC.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone las medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster y al Informe Anual de seguimiento de los Titulaciones de Grado y Master.

Procedimiento 18: Procedimiento de Información Pública

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- 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.

Al menos será de información pública a los grupos de interés:

- La oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones
- Las políticas de acceso y sistemas de apoyo y orientación a estudiantes
- Las metodologías de enseñanza y de evaluación de los aprendizajes
- La política de movilidad

- Los programas de prácticas externas
- Los procedimientos y canales de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico
- Utilización de los recursos materiales y servicios
- Resultados del aprendizaje
- Resultados de la inserción laboral
- Resultados de la satisfacción de los grupos de interés

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. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se incluirá la revisión del desarrollo del procedimiento de información pública, incorporando las acciones de mejora resultantes del análisis al Plan Anual de Mejoras y los resultados al Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de Información Pública	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años
Acta de la Junta de Centro donde se aprueba el Informe Anual de Seguimiento y el Plan de Mejoras	Papel o informático	Secretaría del Centro	4 años
Información pública de las Titulaciones de Grado y Máster del Centro	Papel o informático	Equipo de Dirección	4 años

8. RESPONSABILIDADES

Junta de Centro: Aprobar el contenido de la información a publicar, y hacia quién va dirigida.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC): Proponer qué información publicar, a quién y cómo.

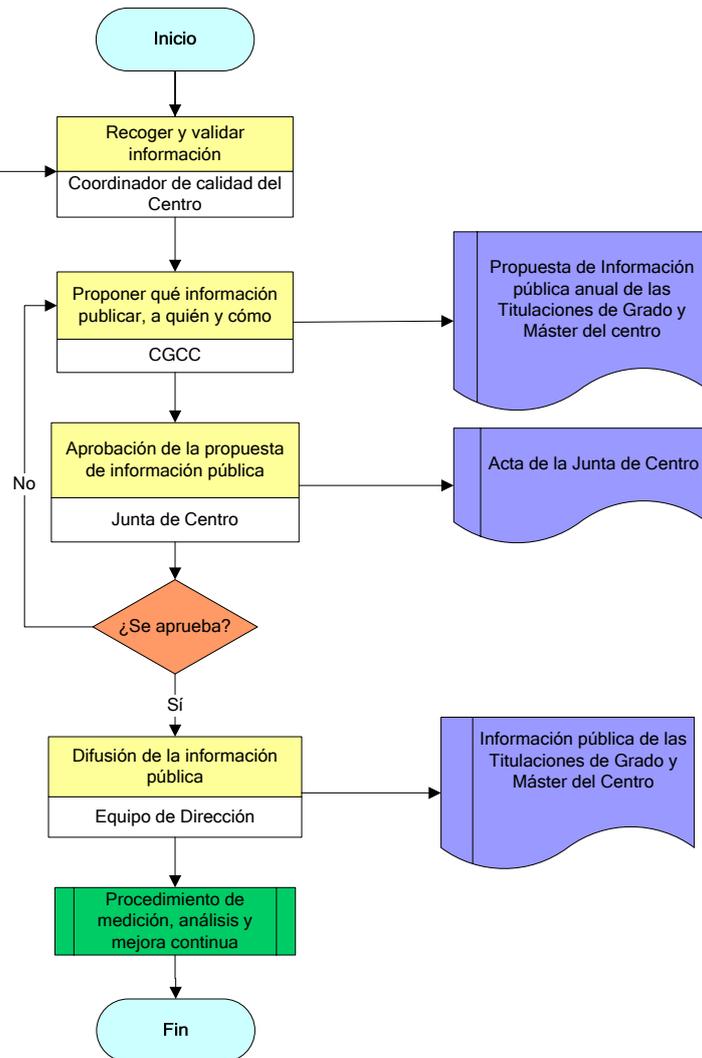
Coordinador de Calidad del Centro: Obtener la información necesaria. Comprobar su actualización y validez.

Equipo de Dirección: Publicar y difundir la información pública relativa al SGIC.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Información Pública

- ü Política de personal de la UCLM
- ü Política y objetivos de calidad del centro
- ü Plan anual de mejoras de las titulaciones de grado y máster del centro
- ü Oferta formativa
- ü Política de acceso y apoyo y orientación a estudiantes
- ü Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico
- ü Utilización de los recursos materiales y servicios
- ü Informe anual de seguimiento de las titulaciones de grado y máster del centro
- ü Perfiles de ingreso/egreso
- ü Criterios de admisión y matrícula
- ü Quejas y sugerencias
- ü Composición de la CGCC
- ü Oferta formativa
- ü Planes de estudio
- ü Guías docentes
- ü Metodologías de enseñanza y evaluación del aprendizaje
- ü Programas de movilidad
- ü Programas de prácticas externas
- ü Mecanismos para realizar quejas, reclamaciones o sugerencias
- ü 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.
- ü Satisfacción del profesorado sobre la calidad de la enseñanza, los resultados del aprendizaje, las prácticas externas, los programas de movilidad, los servicios universitarios, etc.
- ü Satisfacción del personal de administración y servicios sobre la calidad en la gestión de los servicios universitarios.
- ü 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.
- ü Sistema de apoyo y orientación académica y profesional a estudiantes
- ü Sistema de metodologías de enseñanza y evaluación
- ü Normativa interna del Centro (Reglamento, uso de instalaciones, calendario, horarios, etc.)
- ü Resultado de los procesos de selección y captación del personal
- ü Resultados del aprendizaje
- ü Resultados de la inserción laboral
- ü Resultados de la satisfacción de los grupos de interés
- ü Resultados de los procedimientos de realización de encuestas a grupos de interés y diseño y gestión de indicadores



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Equipo de dirección del Centro /CGCC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores, Estudiantes y PAS: A través de sus representantes en la CGCC y junta de Centro. Aportando información Y opinión. • Equipo de Dirección del Centro: Además de su participación en la CGCC y junta de centro, apoyando la difusión de la información pública de las Titulaciones de Grado y Master. • Grupos de interés externos (egresados, empleadores, administración, sociedad): Aportando opinión e información.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El Equipo de dirección del Centro y la CGCC se aseguran que la información pública de las Titulaciones de Grado y Master aprobadas en junta de Centro se difunde, al menos, en la página web institucional del Centro.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		La CGCC y la Oficina de Evaluación de la Calidad recogen toda la información generada en los distintos procedimientos del SGIC. La información es verificada por el Coordinador de calidad del centro y analizada por la CGCC.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro. La CGCC analiza, revisa y establece acciones de mejora pertinentes de forma sistemática para garantizar la calidad de la información pública.

Procedimiento 19: Procedimiento de Realización de Encuestas a los Grupos de Interés

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
♦ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i>	♦ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ♦ <i>Gerencia</i> ♦ <i>Centros</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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. 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

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

5.2. 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 diferentes grupos de interés.

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

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

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	4 años

8. RESPONSABILIDADES

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

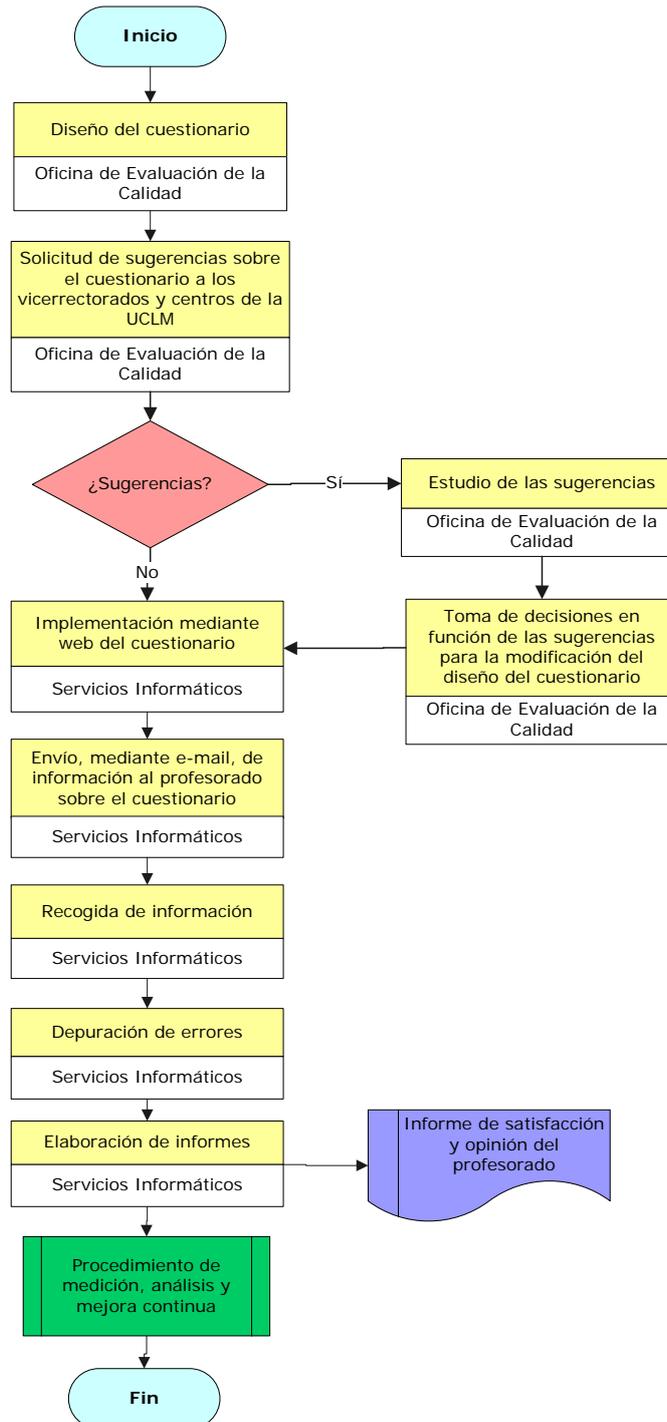
Equipo de Dirección: Aprobar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.

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

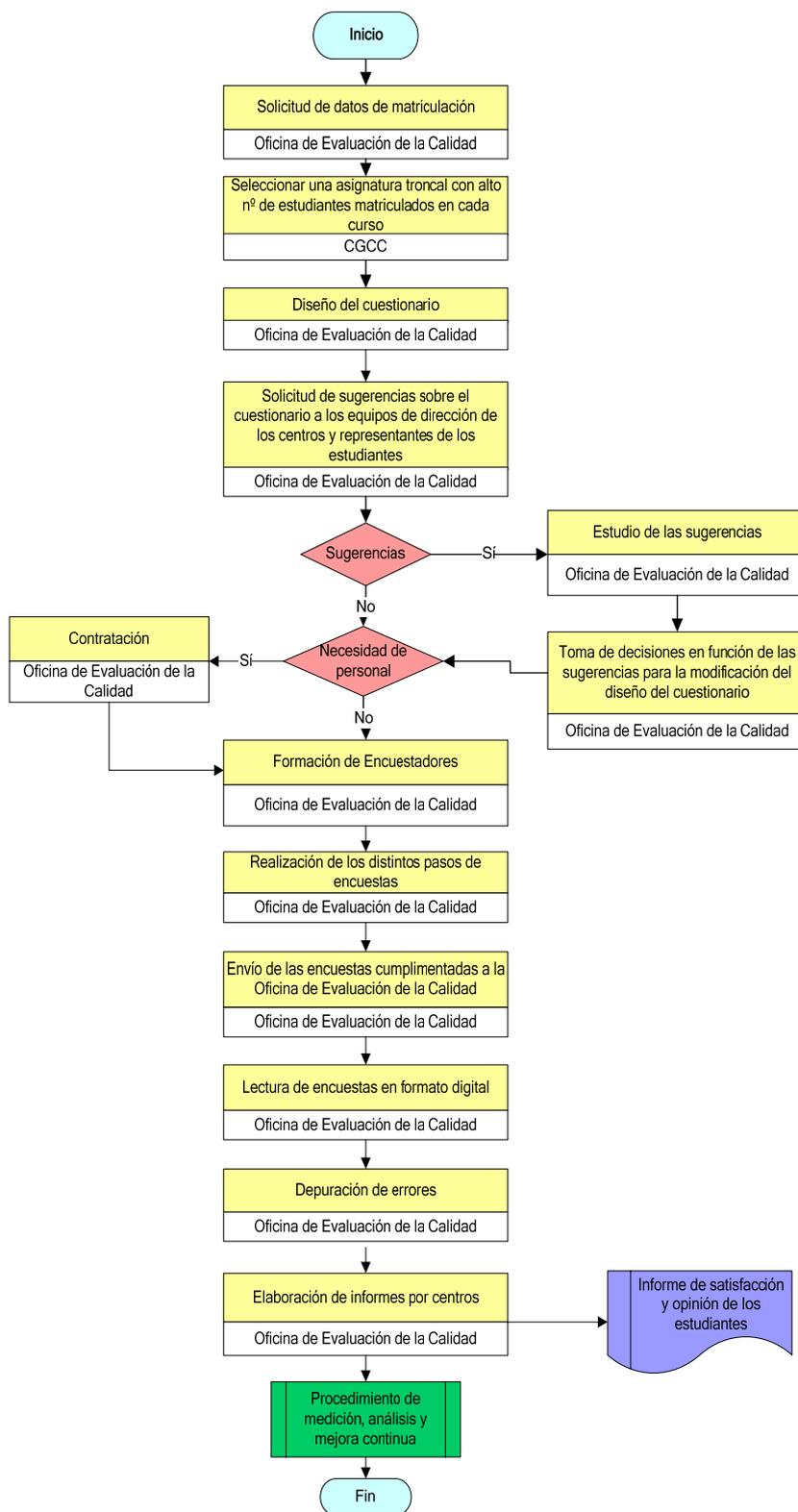
Servicios Informáticos de la UCLM: Apoyo técnico informático para la recogida de información vía Web.

9. FLUJOGRAMAS

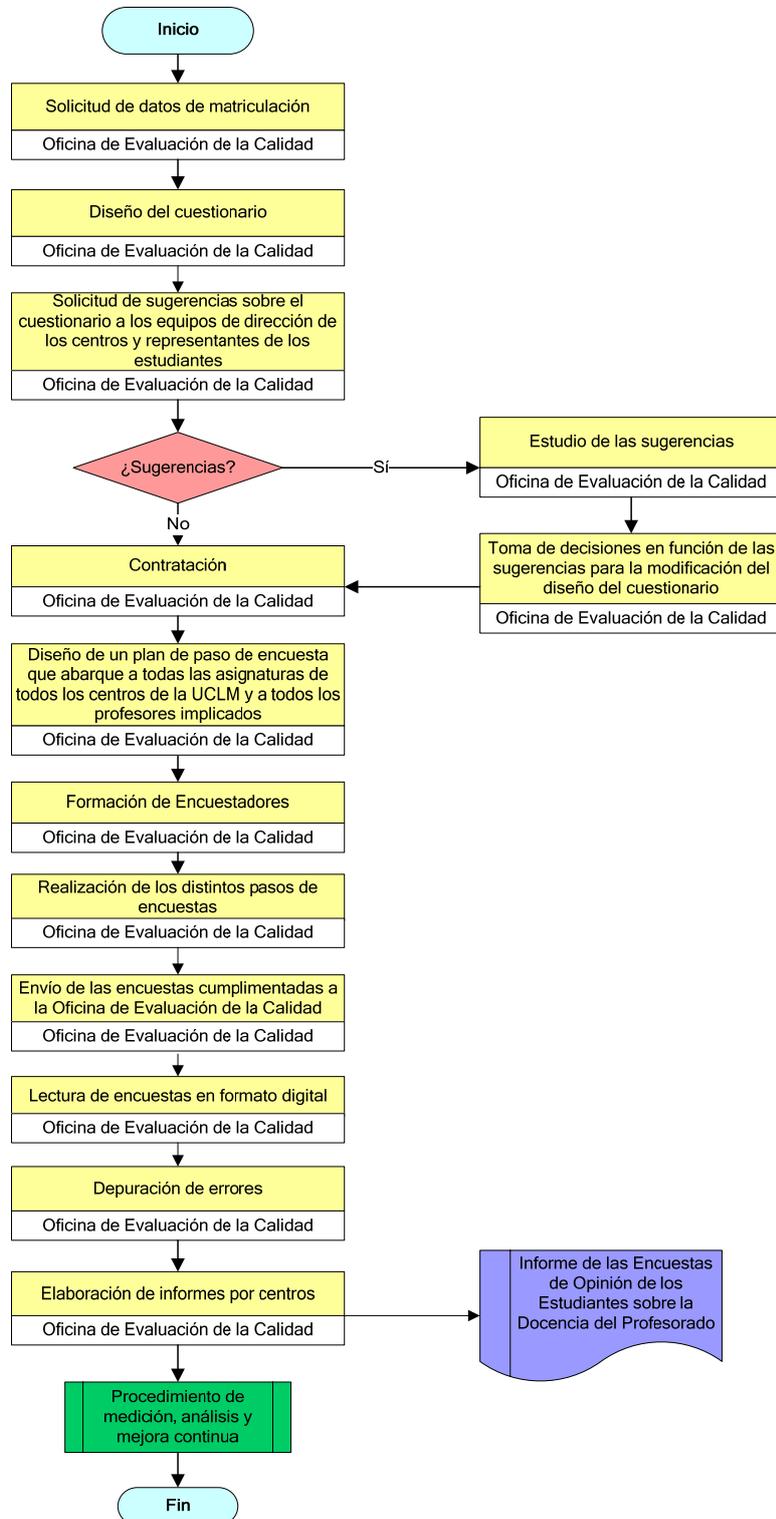
Procedimiento para el Paso de Encuesta y Recogida de Datos a Profesores



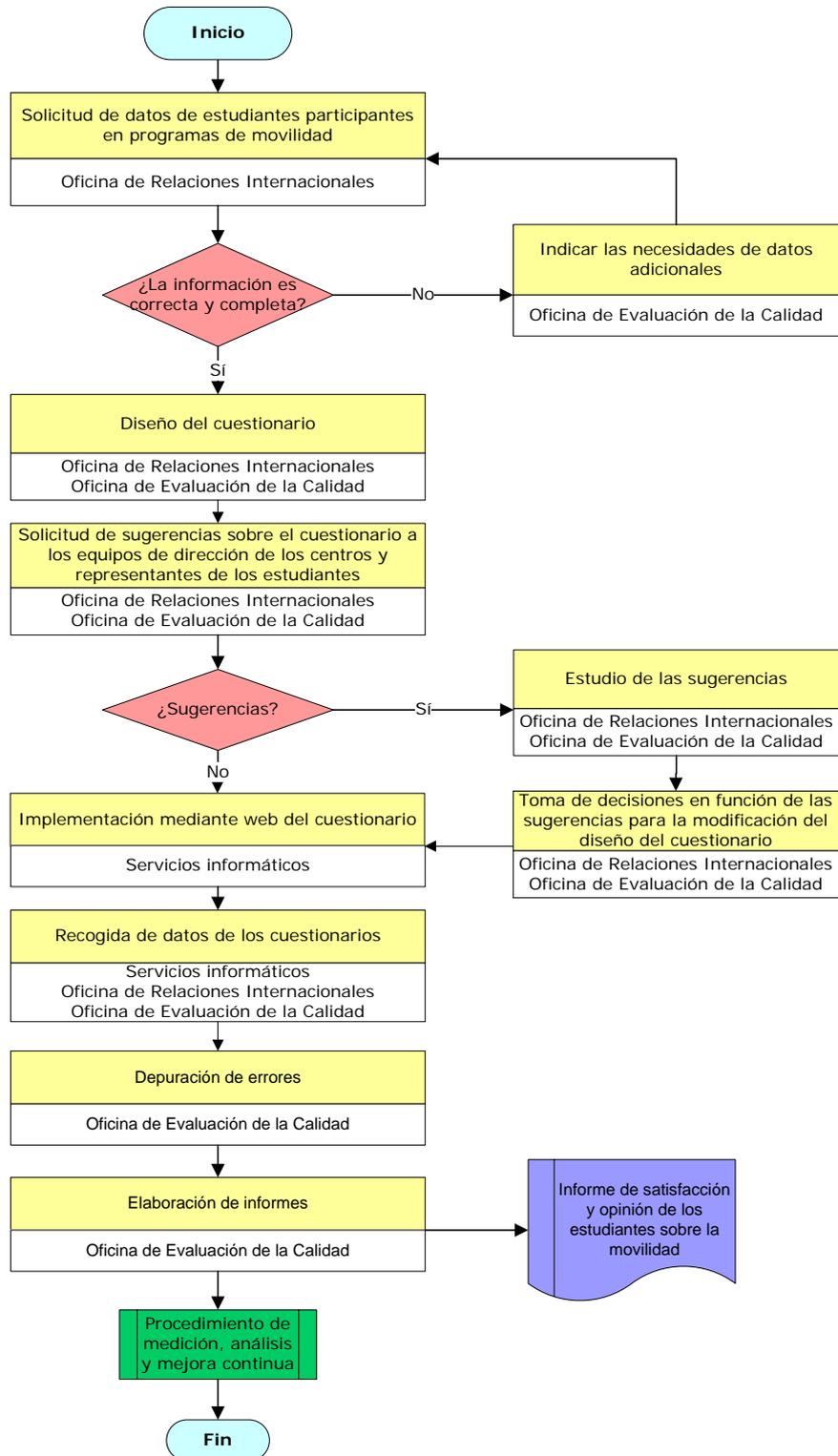
Procedimiento para el Paso de Encuesta y Recogida de Datos a Estudiantes



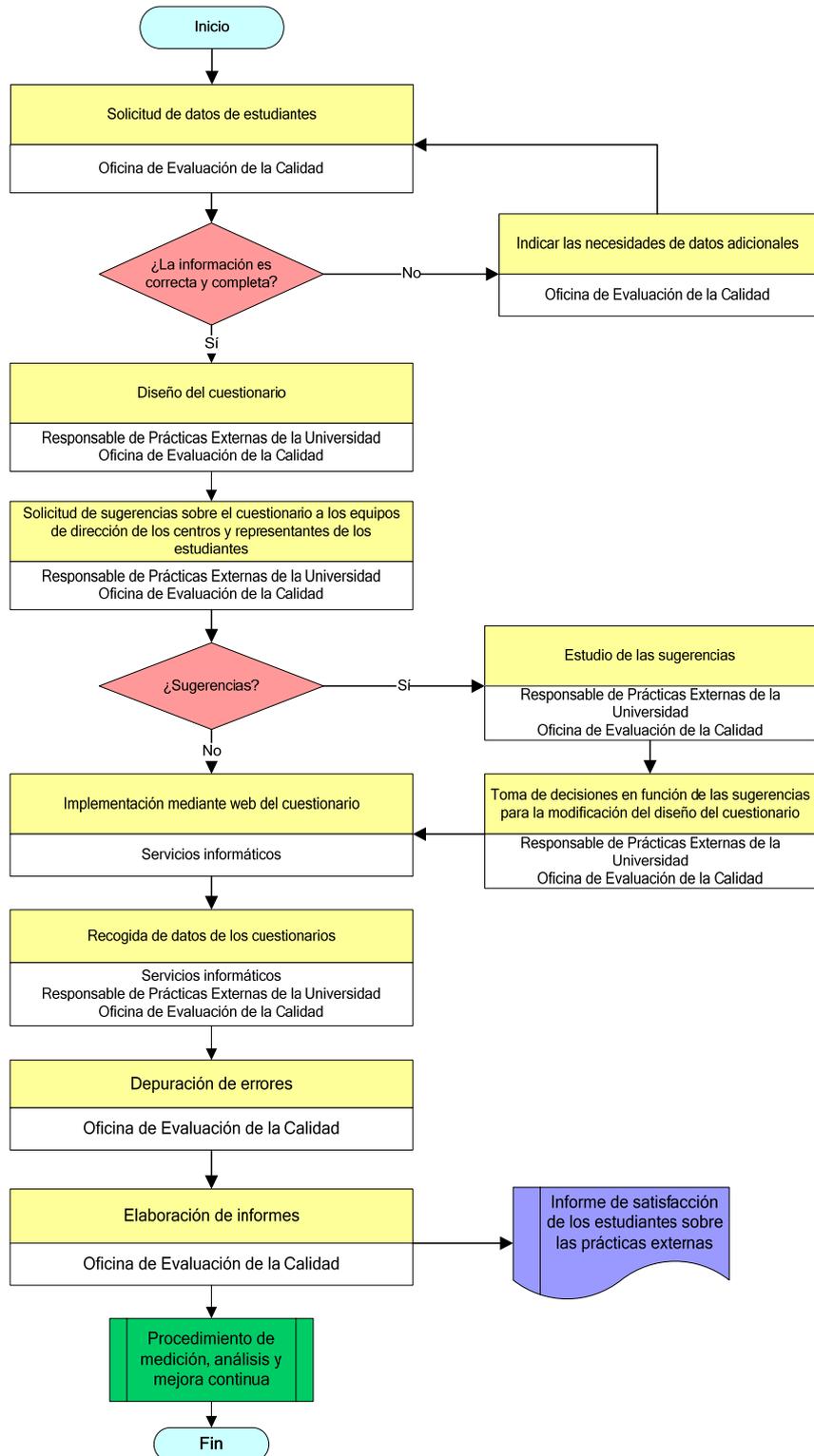
Procedimiento para el Paso de Encuestas de Opinión de los Estudiantes sobre la Docencia del Profesorado



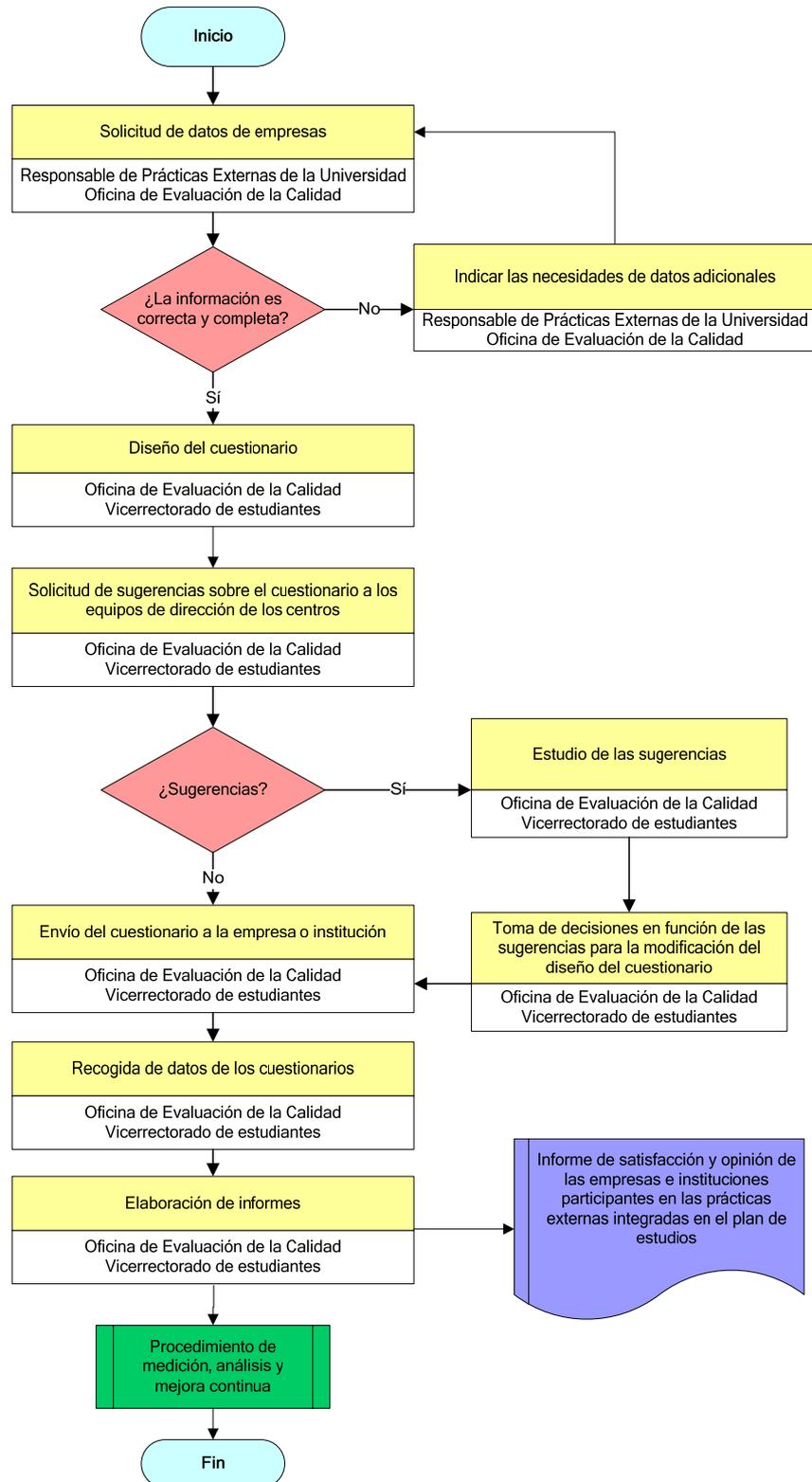
Procedimiento para el Paso de Encuesta y Recogida de Datos a Estudiantes en Programas de Movilidad: Enviados y Recibidos



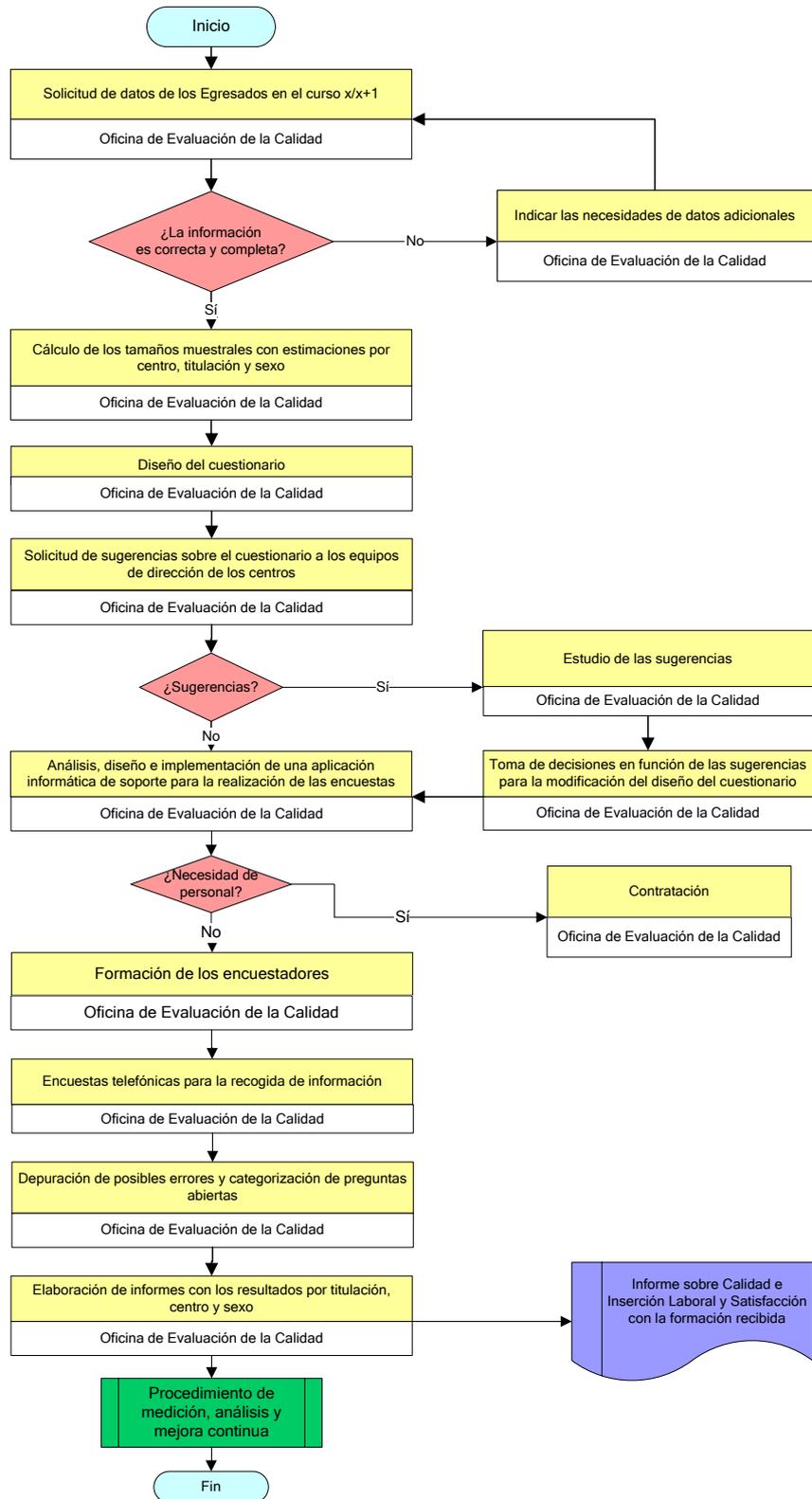
Procedimiento para el Paso de Encuesta y Recogida de Datos a Estudiantes en Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios



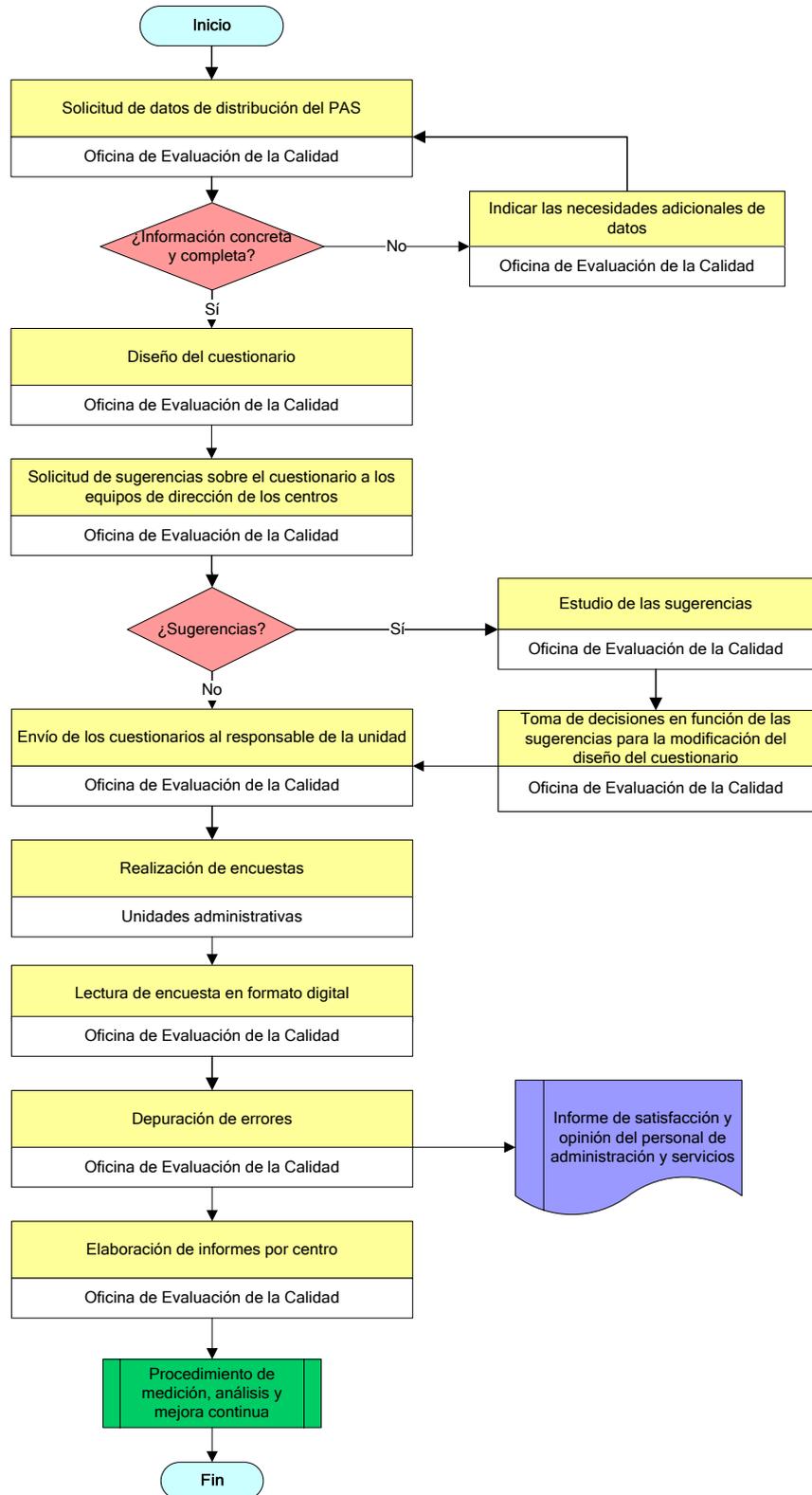
Procedimiento para el Paso de Encuesta y Recogida de Datos a Empresas / Instituciones Participantes en las Prácticas Externas Incluidas en el Plan de Estudios



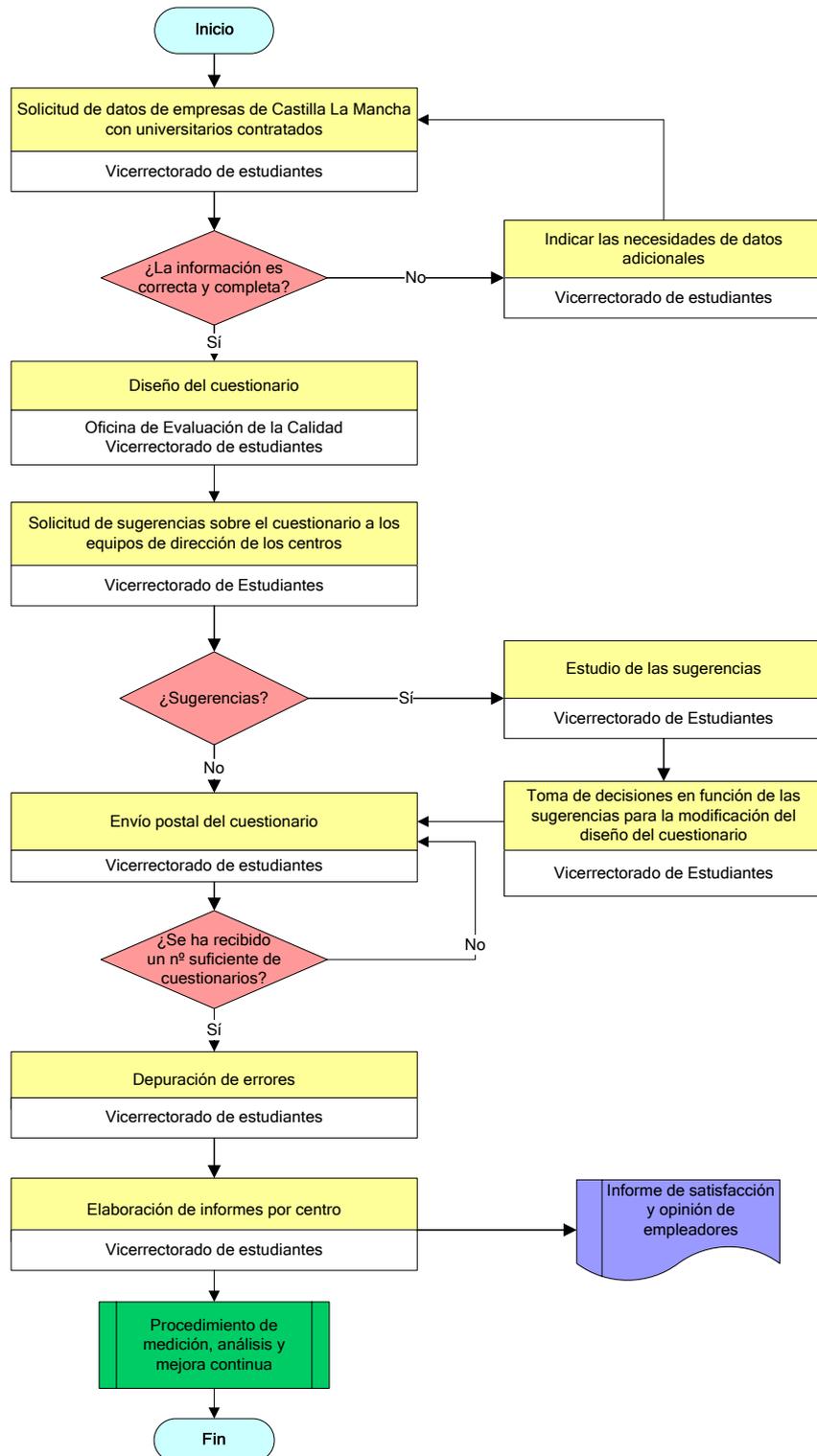
Procedimiento para el Paso de Encuesta y Recogida de Datos a Estudiantes Egresados



Procedimiento para el Paso de Encuesta y Recogida de Datos al Personal de Administración y Servicios



Procedimiento para el Paso de Encuesta y Recogida de Datos a Empleadores



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Oficina de Evaluación de la Calidad
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores, Estudiantes y PAS: Aportando opinión e información. • Equipo de Dirección del Centro, Vicerrectorados, Gerencia y Secretaría General: Aportando opinión e información. • Otros agentes externos (egresados, empleadores, tutores externos, administración, etc): Aportando opinión e información. • Oficina de Evaluación de la Calidad: Gestionando el procedimiento.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	La Oficina de Evaluación de la Calidad se asegura de remitir, anualmente al menos, un informe personalizado con los resultados del procedimiento individualizados por titulación a las direcciones de centro.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		La Oficina de Evaluación de la Calidad recoge la información de los distintos grupos de interés (estudiantes, profesores, PAS, empleadores) y la pone a disposición de las direcciones de centro y de la CGCC para su análisis.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática (instando a la Oficina de Evaluación de la Calidad si es necesario) para garantizar la adecuación de las encuestas de opinión a los grupos de interés.</p> <p>La Oficina de Evaluación de la Calidad también remite la propuesta de cuestionarios a las direcciones de Centro para su estudio.</p>

Procedimiento 20: Procedimiento de Diseño y Gestión de Indicadores

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. FICHA RESUMEN

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Oficina de Evaluación de la Calidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorados de la UCLM</i> ◆ <i>Gerencia</i> ◆ <i>Centros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica</i>
Fecha: 01/04/2009	Fecha: 20/04/2009	Fecha: 21/04/2009

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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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. 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

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.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

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	4 años
Valores alcanzados en los distintos indicadores	Papel o informático	Oficina de Evaluación de la Calidad / Comisión de Garantía de Calidad del Centro	4 años

8. RESPONSABILIDADES

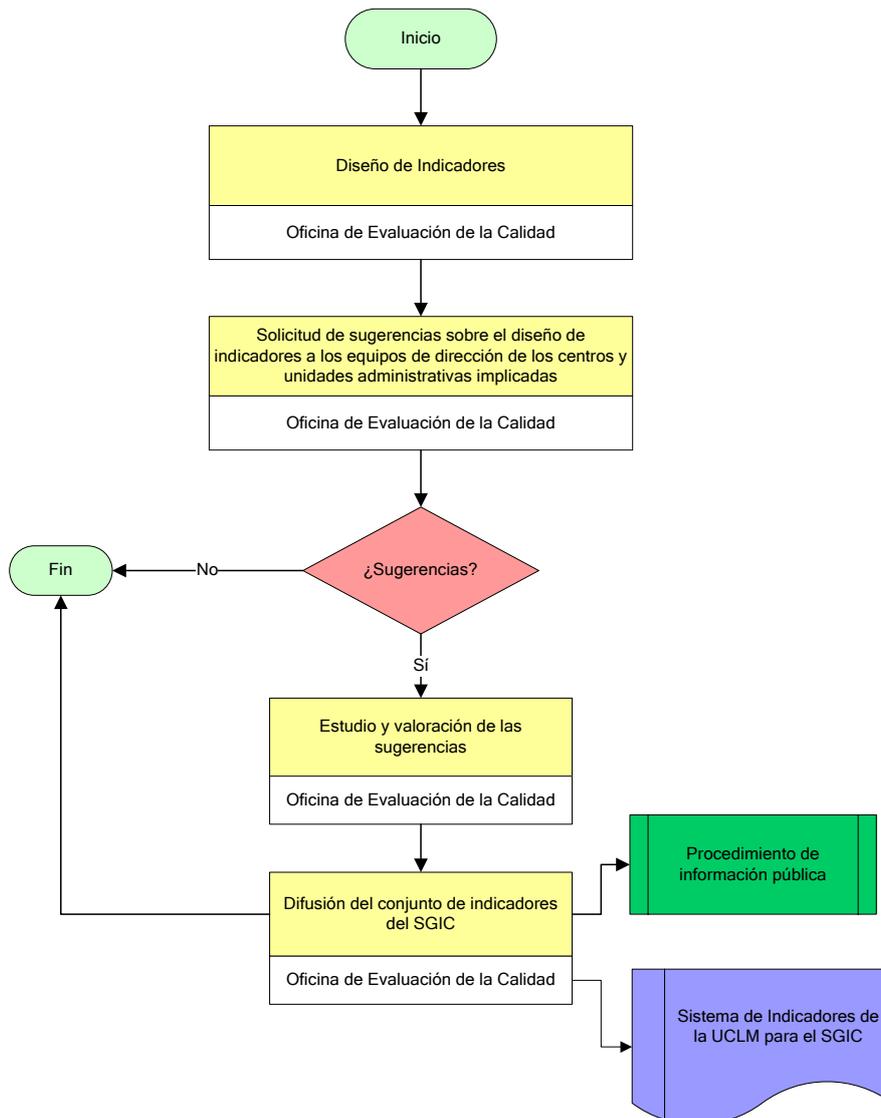
Oficina de Evaluación de la Calidad (OEC): Coordinar la recogida de información y elaborar los diferentes informes.

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



10. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		Oficina de Evaluación de la Calidad
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores, Estudiantes y PAS: Aportando opinión e información. • Equipo de Dirección del Centro, Vicerrectorados, Gerencia y Secretaría General: Aportando opinión e información. • Otros agentes externos (egresados, empleadores, tutores externos, administración, etc): Aportando opinión e información. • Oficina de Evaluación de la Calidad: Gestionando el procedimiento.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	La Oficina de Evaluación de la Calidad se asegura de remitir, anualmente al menos, un informe personalizado con los resultados del procedimiento individualizados por titulación a las direcciones de centro.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Ver apartados 5 y 9 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		La Oficina de Evaluación de la Calidad recoge información de los indicadores propuestos y pone los resultados a disposición de las direcciones de Centro y CGCC para su análisis. La Oficina de Evaluación de la Calidad recoge información de los Centros y unidades administrativas para el establecimiento del sistema de indicadores.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA		<p>La CGCC, de forma anual, analiza el resultado de las actividades relativas a este procedimiento y propone medidas correctoras o de mejora que son incorporadas al Plan Anual de Mejoras de las Titulaciones de Grado y Máster a través del procedimiento de medición, análisis y mejora continua, y los resultados emanados al Informe Anual de Resultados. Ambos documentos son aprobados por la Junta de Centro y el despliegue del Plan Anual de Mejoras corresponde a la CGCC y al Equipo de Dirección del Centro.</p> <p>La CGCC analiza y establece las acciones de mejora pertinentes de forma sistemática (instando a la Oficina de Evaluación de la Calidad si es necesario) para garantizar la adecuación de los indicadores.</p> <p>La Oficina de Evaluación de la Calidad también remite la propuesta del conjunto de indicadores a las direcciones de Centro.</p>