



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
OFICINA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

**SISTEMA DE GARANTÍA DE
CALIDAD DE LOS
TÍTULOS DE GRADO
UNIVERSITARIOS**

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD ÍNDICE	Página 2 de 104
		MSGIC

ÍNDICE

Portada

Índice

Tabla de Revisiones

Presentación

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

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

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

Capítulo 3. Garantía de la Calidad de las Prácticas Externas y los Programas de Movilidad

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

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Procedimiento 1. Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos

Procedimiento 2. Procedimiento de Orientación al Estudiante

Procedimiento 3. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos

Procedimiento 4. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados

Procedimiento 5. Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios.

Procedimiento 6. Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Procedimiento 7. Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora

Procedimiento 8. Procedimiento de Extinción del Título

Procedimiento 9. Procedimiento de Información Pública

Procedimiento 10. Procedimiento de Realización de Encuestas a grupos de Interés

Procedimiento 11. Procedimiento de Indicadores

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD PRESENTACIÓN	Página 5 de 104
		MSGIC

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

El diseño del sistema comprende:

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

Los objetivos del SGIC de las titulaciones de grado impartidas en los centros universitarios de la UCLM son:

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

	<p align="center">MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD PRESENTACIÓN</p>	<p align="center">Página 6 de 104</p>
		<p align="center">MSGIC</p>

El criterio 9 de 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 y ha de mostrar que los responsables de la Titulación, a acreditar, han establecido un SGIC que les permiten analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Dicho sistema también hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua de la Titulación.

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

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


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

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

- Título del Documento: MSGIC
- Nº de capítulo y título del mismo
- Número de página y número total de páginas del sistema de garantía de calidad

En el pie de cada página se incluye:

- Referencia: MSGIC/ Capítulo xx

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD PRESENTACIÓN	Página 7 de 104
		MSGIC

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

Cada capítulo se ha desglosado en los siguientes apartados:

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

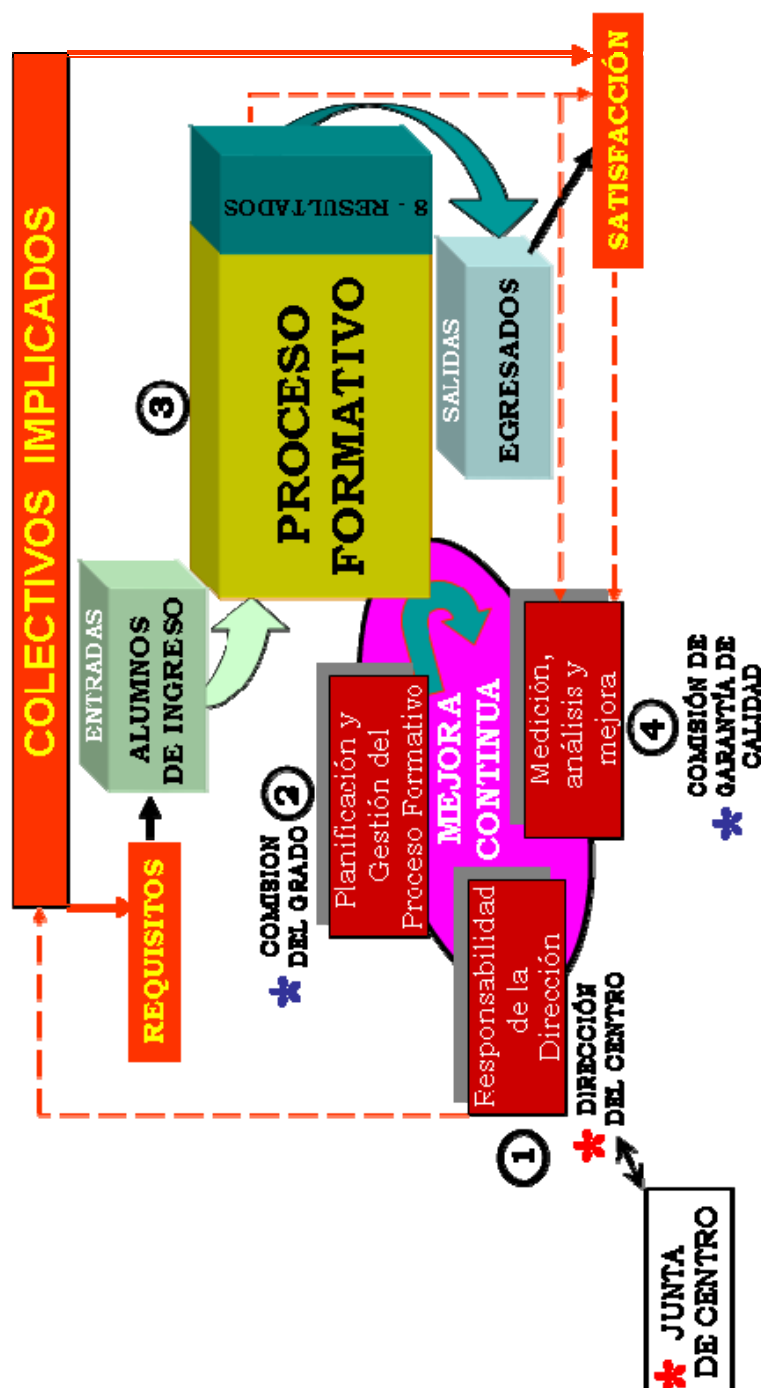
El MSGIC y el Manual de Procedimientos de las titulaciones de la UCLM es aprobado por la Junta de Centro, revisado por la Oficina de Evaluación de la Calidad (OEC) de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) y ratificado por el Rector.

El MSGIC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la UCLM, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGIC (el sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se deja constancia en la tabla de “Resumen de Revisiones” del SGIC. De las revisiones anteriores queda una copia guardada, ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la OEC, que deberá disponer de una copia actualizada del MSGIC. Lo mismo debe aplicarse al Manual de Procedimientos.

El Decano / Director del Centro procurará que todos los miembros del Centro –personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos- tengan acceso al MSGIC y al Manual de Procedimientos, por lo que dispondrá en la página web del Centro un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

El siguiente esquema recoge el mapa de procesos generales de un título de grado, en este se observa la importancia que tiene el sistema de garantía de calidad en la nueva organización de dichos procesos.

Mapa de procesos de un título




* Órgano gestor de cada proceso: * carácter ejecutivo * carácter consultivo / asesor

EL PROCESO 1 INCLUYE:
1 - Descripción del grado.
2 - Justificación.
3 - Objetivos

EL PROCESO 2 INCLUYE:
4 - Acceso / admisión.
5 - Planificación de la enseñanza
Programa formativo
Organización de la enseñanza
10 - Calendario de implantación.

EL PROCESO 3:
- Es el PROCESO CLAVE
- Es el objeto de los otros tres procesos.
INCLUYE:
6 - Personal académico
7 - Recursos materiales y servicios

EL PROCESO 4 INCLUYE:
9 - Sistema Garantía Calidad.
Tiene por objeto todos los procesos y orientaciones.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD PRESENTACIÓN	Página 9 de 104
		MSGIC

La siguiente tabla recoge la correspondencia entre los cinco capítulos del Manual de Garantía Interna de Calidad y los once procedimientos del Manual de Procedimientos.

Capítulo	Procedimientos Asociados
Capítulo 1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de información pública</i>
Capítulo 2. Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de garantía de calidad de los programas formativos</i> • <i>Procedimiento de orientación al estudiante</i> • <i>Procedimiento de medición, análisis y mejora</i> • <i>Procedimiento de información pública</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de indicadores</i>
Capítulo 3. Garantía de la Calidad de las Prácticas Externas y los Programas de Movilidad	<ul style="list-style-type: none"> • <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 información pública</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de indicadores</i>
Capítulo 4. Análisis de la Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de medición, análisis y mejora</i> • <i>Procedimiento de información pública</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de indicadores</i>

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD PRESENTACIÓN	Página
		10 de 104
		MSGIC

<i>Capítulo</i>	<i>Procedimientos Asociados</i>
Capítulo 5. Análisis de la Satisfacción de los Distintos Colectivos Implicados y de Atención a las Sugerencias o Reclamaciones. Criterios Específicos en el caso de Extinción del Título.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de gestión y revisión de quejas, reclamaciones y Sugerencias</i> • <i>Procedimiento de medición, análisis y mejora</i> • <i>Procedimiento de extinción del título</i> • <i>Procedimiento de Información Pública</i> • <i>Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</i> • <i>Procedimiento de indicadores</i>

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
OFICINA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

**MANUAL DEL SISTEMA DE
GARANTÍA DE CALIDAD**

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD Capítulo 1: Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios	Página 13 de 104
		MSGIC

1.1. OBJETO.

El objeto de este documento es indicar la estructura que los Centros Universitarios de la UCLM han establecido para implantar y desarrollar su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

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

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC

1.4. DESARROLLO.

1.4.1. Equipo de Dirección.

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

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican. Establece la propuesta de política y objetivos del Centro; ha nombrado un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC; ha propuesto a la Junta de Centro la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad; promoverá 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 el desarrollo e implantación de un SGIC en el Centro, coordinado por la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad, de acuerdo a las directrices establecidas por el Programa VERIFICA de ANECA.

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

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD Capítulo 1: Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios	Página
		14 de 104
		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, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

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

1.4.2. Coordinador de Calidad.

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

- Coordinar el desarrollo de un diagnóstico o análisis de la situación previa del Centro antes del establecimiento de un SGIC.
- Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad el borrador de la Política de calidad e identificar los objetivos de calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC.
- Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.
- Planificar el SGIC de la Facultad / Escuela, así como el Manual de calidad de dicho sistema.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Archivar la documentación relativa a la política de calidad del Centro.
- Coordinar la política de calidad del Centro con la OEC de la UCLM.
- Coordinar el proceso de control y evaluación de las diferentes actividades desarrolladas en el Centro, conjuntamente con los responsables de dichas actividades.
- Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad la información que se debe hacer pública relativa al SGIC.
- Ejecutar el procedimiento para publicar dicha información.
- Asegurar la actualización de toda la documentación pública.
- Formar parte de la Comisión de Garantía de Calidad.
- Verificar que existen recursos materiales y bibliográficos suficientes para el desarrollo del programa formativo.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD Capítulo 1: Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios	Página
		15 de 104
		MSGIC

- Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por la Comisión de Garantía de Calidad o por el Equipo de Dirección de la Facultad / Escuela.

1.4.3. Comisión de Garantía de Calidad (CGC).

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 CGC será nombrada por la Junta de Centro. Sus funciones son las siguientes:

- Proponer la política de calidad y coordinar la formulación de los objetivos de calidad anuales a alcanzar, así como los indicadores de cumplimiento de dichos objetivos.
- Verificar la planificación del SGIC de la Facultad / Escuela.
- Realizar un INFORME ANUAL DE RESULTADOS DEL SGIC.
- Proponer el PLAN ANUAL DE MEJORAS.
- Revisar, actualizar y mejorar los procedimientos establecidos en el Manual de calidad del SGIC, junto con los responsables que pudieran existir en cada una de las materias:
 - o Orientación y tutorización del estudiante.
 - o Acogida del estudiante.
 - o Movilidad del estudiante.
 - o Prácticas externas.
 - o Quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - o Programa de formación propio de la Facultad / Escuela.
 - o Análisis de los resultados (aprendizaje, prácticas externas, programas de movilidad, inserción laboral y satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés).
- Definir el proceso de evaluación de las diferentes actividades desarrolladas en el Centro, conjuntamente con los responsables de dichas actividades.
- Analizar y proponer, a iniciativa del Coordinador de Calidad, qué información hay que publicar, a quién y cómo, además de validar la información obtenida por el coordinador.
- Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por el Equipo de Dirección de la Facultad / Escuela.

Dicha Comisión estará formada por:

- Decano / Director de la Facultad / Escuela, que actuará como presidente.
- Coordinador de Calidad.
- Al menos un profesor de cada una de las Titulaciones impartidas en el Centro.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD Capítulo 1: Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios	Página 16 de 104
		MSGIC


- Al menos un alumno de cada una de las Titulaciones impartidas en el Centro.
- Al menos un miembro del personal de administración y servicios adscritos al Centro.

La CGC designará, de entre sus miembros, un secretario.

La Comisión de Garantía de la Calidad deberá reunirse, al menos, con una periodicidad semestral, tras ser convocado por el presidente, celebrándose una de ellas en el último trimestre del año. De las sesiones el Secretario levantará acta, que será pública en la web del Centro.

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

- *Procedimiento de información pública*

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD Capítulo 2: Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado	Página 18 de 104
		MSGIC

2.1. OBJETO.

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

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

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

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.


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

2.4. DESARROLLO.

Los Centros Universitarios de la UCLM, a través de la CGC, analizan y tiene 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 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 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.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD Capítulo 2: Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado	Página 19 de 104
		MSGIC

- Determina las estrategias y procesos sistemáticos para introducir mejoras en función de los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.

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

- *Procedimiento de garantía de calidad de los programas formativos*
- *Procedimiento de orientación al estudiante*
- *Procedimiento de medición, análisis y mejora*
- *Procedimiento de información pública*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de indicadores*

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD Capítulo 3: Garantía de la Calidad de las Prácticas Externas y Programas de Movilidad	Página 21 de 104
		MSGIC

3.1. OBJETO.

En este documento se describe cómo los Centros Universitarios de la UCLM establecen mecanismos para la gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios de los que es responsable y los programas de movilidad de los estudiantes, tanto enviados como recibidos.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

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

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.


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

3.4. DESARROLLO.

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

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

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

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD Capítulo 4: Análisis de la Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida	Página 23 de 104
		MSGIC

4.1. OBJETO.

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

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Estudiantes Egresados en todas las Titulaciones de Grado que se imparten en cada uno de los Centros 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.

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


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

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

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD Capítulo 4: Análisis de la Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida	Página 24 de 104
		MSGIC

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

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

	<p align="center">MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</p> <p align="center">Capítulo 5: Análisis de la Satisfacción de los distintos Colectivos Implicados y de Atención a las Sugerencias o Reclamaciones. Criterios Específicos en el caso de Extinción del Título.</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">26 de 104</p>
---	---	--

5.1. OBJETO.

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

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

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

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.


5.4. DESARROLLO.

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

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

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

- *Procedimiento de gestión y revisión de quejas, reclamaciones y Sugerencias*
- *Procedimiento de medición, análisis y mejora*

	<p align="center">MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</p> <p align="center">Capítulo 5: Análisis de la Satisfacción de los distintos Colectivos Implicados y de Atención a las Sugerencias o Reclamaciones. Criterios Específicos en el caso de Extinción del Título.</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">27 de 104</p>
---	---	--

- *Procedimiento de extinción del título*
- *Procedimiento de Información Pública*
- *Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés*
- *Procedimiento de indicadores*


UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
OFICINA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA DE
GARANTÍA DE CALIDAD**

Procedimiento 1: Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
<i>Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad</i> Fecha: / /	<i>Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad</i> Fecha: / /	<i>Decano/Director de la Facultad/Escuela</i> Fecha: / /

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento 1: Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos</p>	<p style="text-align: right;">Página 30 de 104</p>
---	--	--

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el sistema a aplicar en la revisión y control periódico del programa formativo de las Titulaciones de Grado de los Centros Universitarios de la UCLM.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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
- Reglamentos del Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo Social.
- Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad.
- Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interno 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/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.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 1: Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos</p>	<p align="right">Página 31 de 104</p>
---	--	---

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

En primer lugar se ha establecido un flujograma general en el que se incluye cómo se va a trabajar la garantía de calidad en los programas formativos, incluyendo la importancia de la constitución de una Comisión de Garantía de Calidad en el Centro.

La secuencia que se establecerá para garantizar la calidad de los programas formativos es la siguiente:

- Recogida y análisis de la información. La Comisión de Garantía de Calidad del Centro revisa y analiza la información relativa al programa formativo teniendo en cuenta el marco de referencia que está recogido en el flujograma.
- Revisión de la Oferta formativa del centro. La Junta de Centro revisará la oferta formativa del Centro decidiendo su adecuación. Si dicha oferta no fuese adecuada, se tendrá que plantear la Extinción del Título o el desarrollo de un nuevo Plan de Estudios.
- Revisión de las directrices del Real Decreto en el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias. En el diagrama se revisan todos los aspectos relacionados con las directrices generales para la aprobación de los nuevos planes de estudios, si alguno no es adecuado se planteará el desarrollo de un nuevo Plan de Estudios o la redefinición del aspecto que estamos evaluando. Todos los cambios que se produzcan tienen que ser informados a la comunidad educativa. El proceso concluirá con la elaboración de un informe y con la rendición de cuentas a los implicados.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad se incluirá la revisión de la calidad del programa formativo, evaluando cómo se ha desarrollado y si han existido incidencias.

La Comisión de Garantía de Calidad revisará el funcionamiento del programa formativo, dentro del proceso de revisión anual, instando a la Junta de Centro a su redefinición si existen problemas.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 1: Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos</p>	<p align="right">Página 32 de 104</p>
---	--	---

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Responsable de Calidad del Centro.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de nombramiento de los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Acta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Documento de Implantación de acciones de mejora	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años

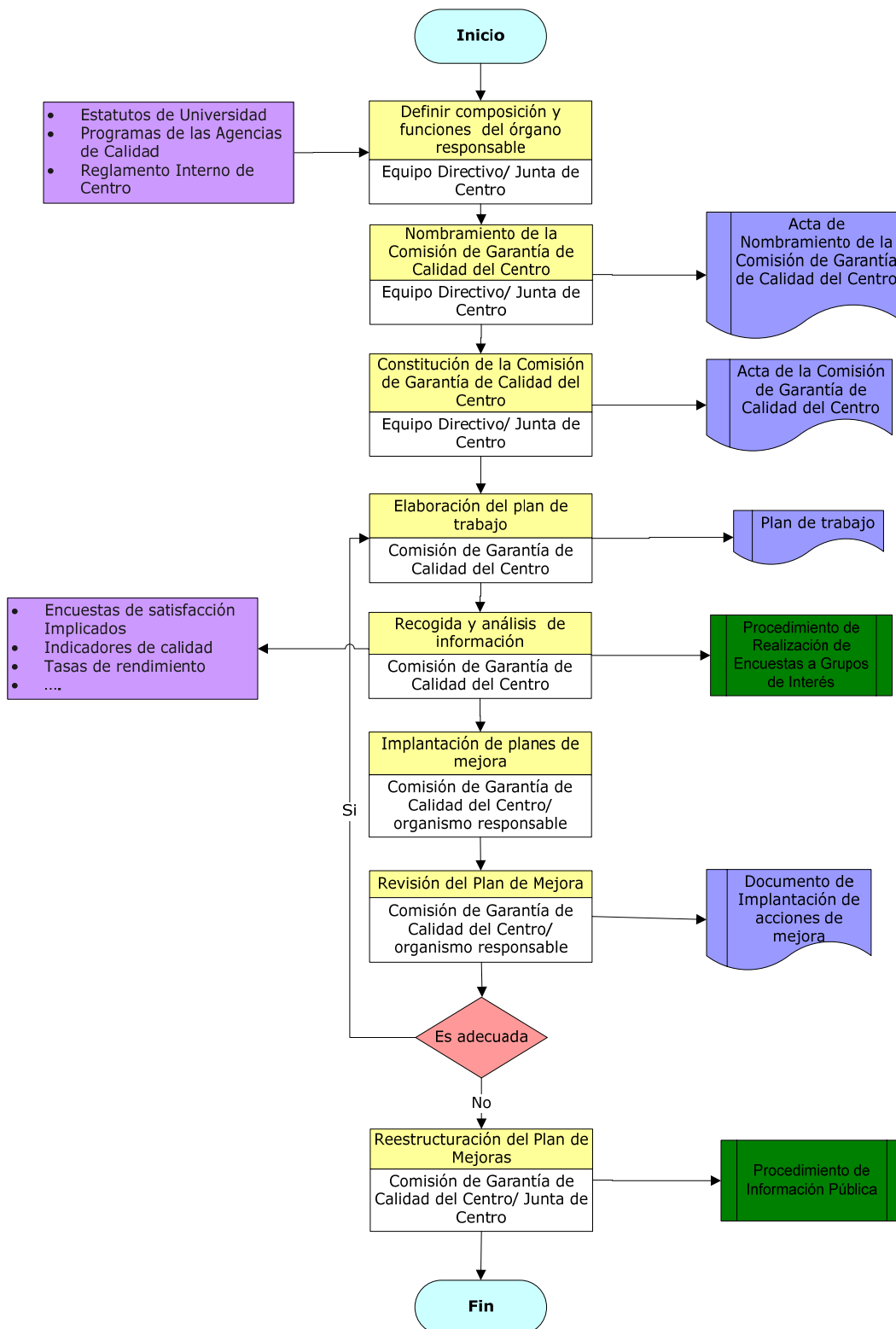
8. RESPONSABILIDADES

Junta de Centro: Es la encargada de redefinir y reestructurar los aspectos del programa formativo que no son adecuados después de la revisión de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: supervisará que se cumplan todos los aspectos del programa formativo para garantizar su calidad.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos



	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 2: Procedimiento de Orientación al Estudiante</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">35 de 104</p>
---	--	--

1. OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer el modo en el que los Centros Universitarios de la Universidad de Castilla-La Mancha revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral de sus estudiantes.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas
- Perfil de ingreso
- Plan estratégico y planes de mejora.
- Programa formativo
- Perfil de egreso
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

La Comisión de Garantía de Calidad encargada de revisar, actualizar y, si procede, mejorar los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral de sus estudiantes, 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 orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de sus estudios –tutorías, orientación y apoyo- y sobre su proceso de inserción laboral, son adecuadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 2: Procedimiento de Orientación al Estudiante	Página 36 de 104
---	---	-----------------------------------

Para ello se revisarán los procedimientos y acciones realizadas y previstas para orientar –en los ámbitos citados- a los estudiantes, los procedimientos de asignación de tutores y los sistemas de información y difusión relativos a los mismos.

Es importante reflexionar sobre si la Universidad proporciona al alumnado, especialmente el de nuevo ingreso, la información necesaria para su integración en la vida universitaria así como servicios, actividades y apoyos para atender a las necesidades académicas y personales de los estudiantes y para facilitar el tránsito de éstos al mercado laboral.

La titulación deberá conocer y analizar anualmente los datos relativos a las acciones programadas y realizadas, el número de estudiantes que se han beneficiado y el nivel de satisfacción de éstos.

Esta política se deberá diseñar, en el marco de la política general de la Universidad, programando acciones a tal fin.

Aprobado, o ratificado si no hubiera cambios significativos, el servicio competente de la Universidad o del Centro, procederá a publicar y difundir por los canales habituales los planes y programas de orientación aprobados.

La Comisión de Garantía de Calidad, deberá evaluar el comportamiento de dichos planes.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Periódicamente, se revisarán los procedimientos definidos con el objeto de evaluar los resultados y el impacto en la mejora del proceso. Para ello se utilizarán los indicadores definidos a tal fin.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentación que contenga la relación de acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral.	Papel o informático	Secretaría del centro	Hasta nueva propuesta

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p>Procedimiento 2: Procedimiento de Orientación al Estudiante</p>	<p align="center">Página 37 de 104</p>
---	---	--

8. RESPONSABILIDADES

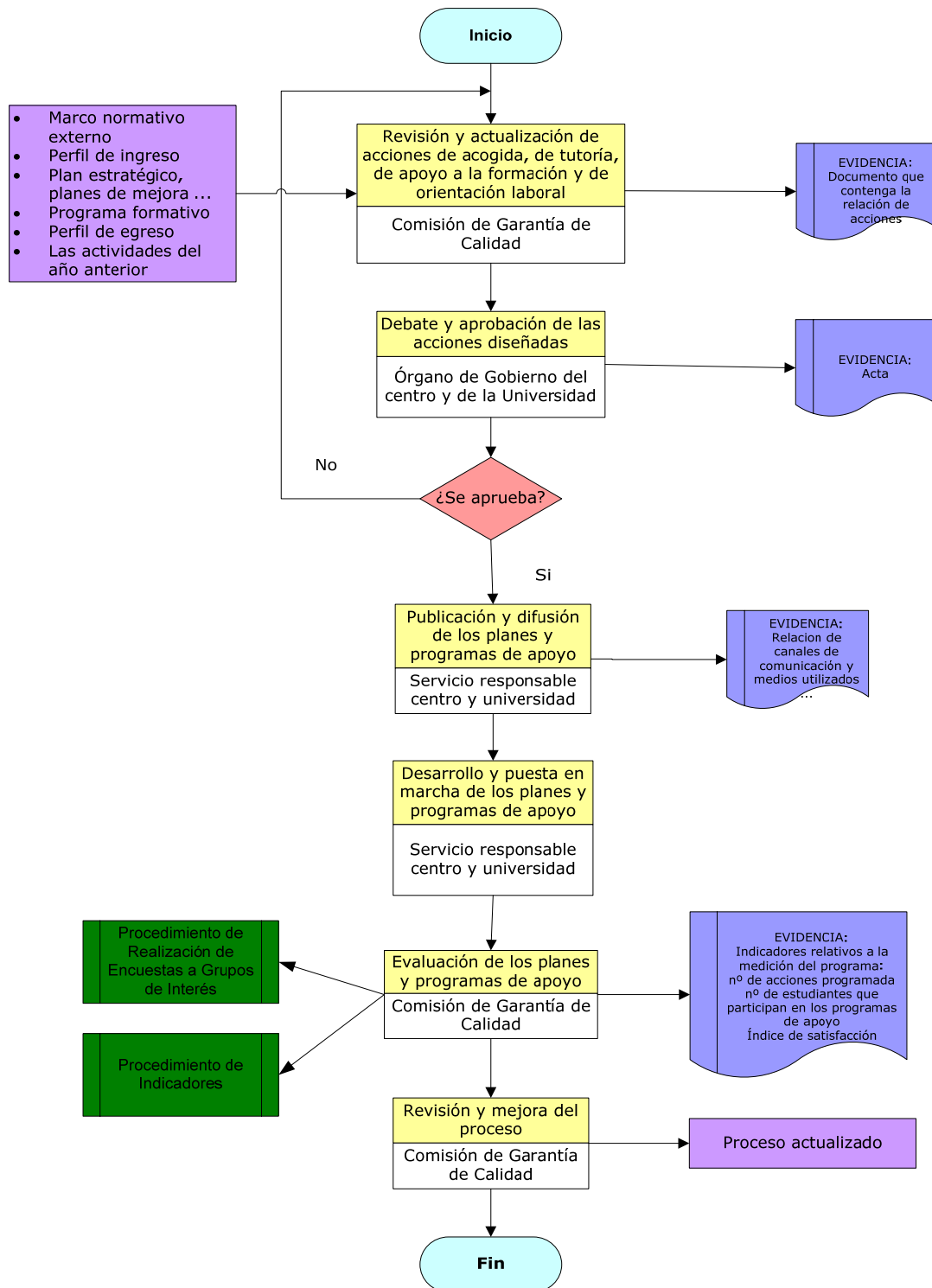
Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Impulsar la revisión y actualización de los procesos relacionados y realizar propuestas para su debate y aprobación.

Órgano de Gobierno del centro y/o de la Universidad: Aprobar, previo debate, los documentos que presenta la Comisión de Garantía de Calidad.

Servicios responsables del Centro y de la Universidad: Desarrollar y poner en marcha las actuaciones aprobadas en el ámbito que les compete.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de orientación al estudiante



	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 3: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">40 de 104</p>
--	--	--

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 de los Centros Universitarios de la UCLM.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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

- Normativa oficial de los programas de movilidad
- Normativa para la firma de convenios de cooperación internacional
- Normativa de intercambio de estudiantes
- Manual del SGIC y el manual de procedimientos del SGIC

4. DEFINICIONES

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

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- Establecimiento de acuerdos o convenios con las universidades u otras instituciones. La Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) será la encargada de establecer los convenios.
- Organización y Planificación del programa de movilidad. El responsable de movilidad del Centro organizará y planificará, en colaboración con la ORI, los programas de movilidad.
- Acogida de los estudiantes e información/orientación general del programa. La primera información general de los estudiantes la lleva a cabo la ORI.

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 3: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Página 41 de 104
--	---	-----------------------------------

- Matriculación e información/orientación de los estudiantes. Este proceso se lleva a cabo cuando el estudiante llega al centro desarrollándolos la ORI y la Unidad de Gestión de Alumnos (UGA). Durante la estancia pueden existir problemas que serán solucionados por la ORI o el responsable de movilidad del Centro.
- Fin de la estancia.
- Revisión y mejora del programa de movilidad. Dentro de este apartado se recogerán evidencias para llevar a cabo un documento que recoja las mejoras de dicho proceso. Por último se rendirán cuentas a los implicados y si se estima oportuno se modificarán y se implantarán mejoras.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo del programa de movilidad, evaluando cómo se han desarrollado y si han existido incidencias.

7. ARCHIVO

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

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convenio firmado por ambas partes	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años
Documento que revise y analice el programa de movilidad	Papel o informático	Responsable de la movilidad del Centro/Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Encuesta de satisfacción de todos los implicados en el programa de movilidad	Papel o informático	Oficina de Evaluación de la Calidad/ Comisión de Garantía de Calidad	6 años

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 3: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">42 de 104</p>
---	--	--

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Nuevas versiones de la documentación relativa a los programas de movilidad	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años

8. RESPONSABILIDADES

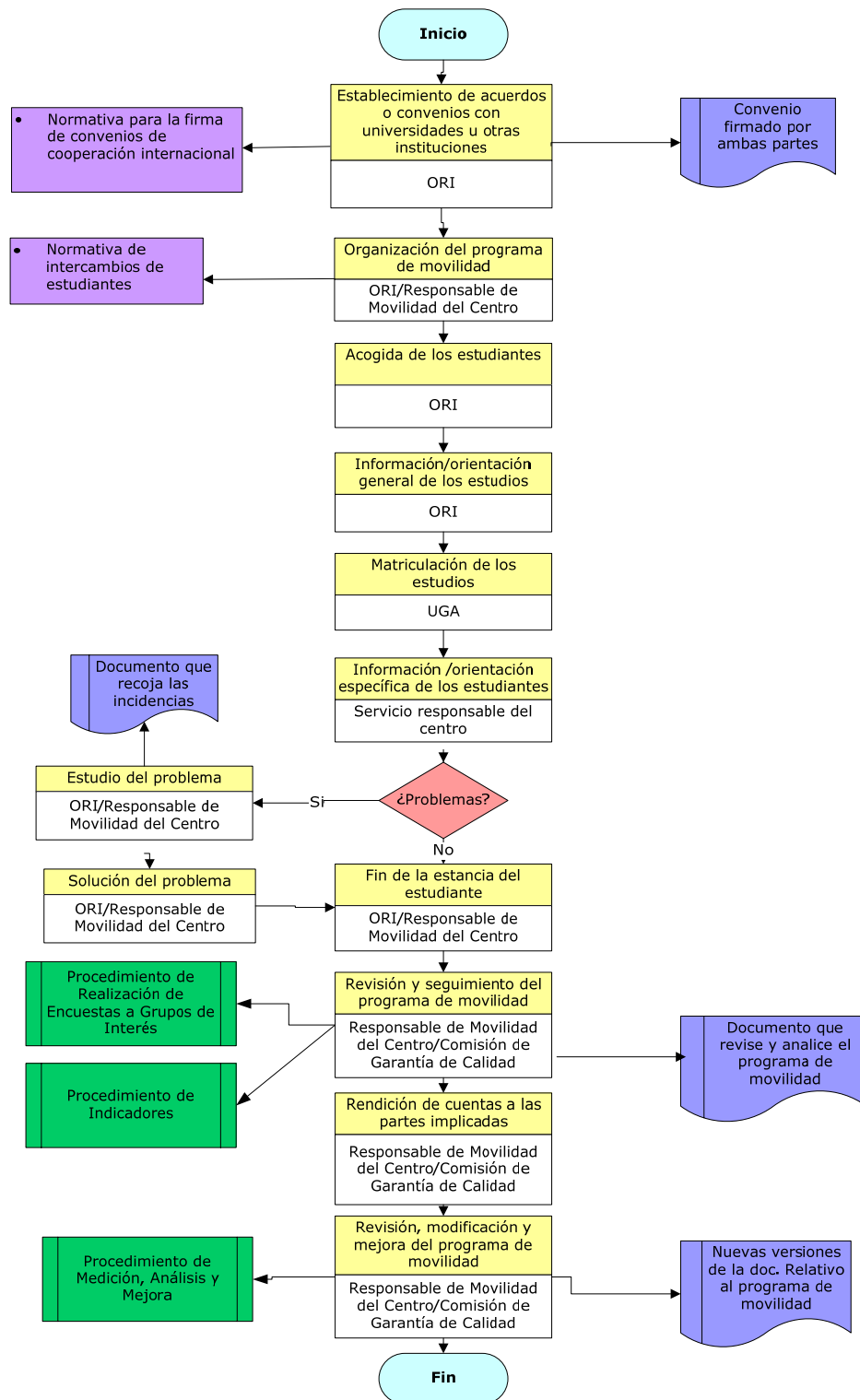
Responsable del programa de movilidad en el centro: Este es el responsable, como se ve reflejado en el flujograma, de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con el centro.

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

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

9. FLUJOGRAMA

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



Procedimiento 4: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados

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

MPSGIC-Procedimiento 4

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 4: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">45 de 104</p>
---	---	--

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 de los Centros Universitarios de la UCLM.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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

- Estatutos de la Universidad
- Normativa oficial de los programas de movilidad
- Normativa para la firma de convenios de cooperación internacional
- Normativa de intercambio de estudiantes
- Normativa sobre la selección de estudiantes en los programas de movilidad
- Criterios y Directrices para la implantación de títulos
- Plan de Estudios y objetivos del programa formativo
- Manual del SGIC y el manual de procedimientos del SGIC

4. DEFINICIONES

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

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- Establecimiento de acuerdos o convenios con universidades u otras instituciones. La ORI será la encargada de establecer los convenios.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 4: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">46 de 104</p>
---	---	--

- Análisis de la información necesaria para gestionar el programa. La ORI junto con el responsable de movilidad del Centro realizarán un análisis de toda la información necesaria para gestionar el programa.
- Organización y Planificación del programa de movilidad. El responsable de movilidad del Centro organizará y planificará, en colaboración con la ORI, los programas de movilidad.
- Preparación del material. El responsable del programa de movilidad del Centro y la ORI prepararán el material para informar y difundir el funcionamiento y organización del programa de movilidad.
- Publicitación de la convocatoria. La ORI publicitará la convocatoria de movilidad.
- Selección de los estudiantes y asignación a la universidad. El coordinador del convenio de movilidad seleccionará a los estudiantes que participan en el programa teniendo en cuenta unos criterios y procedimientos claramente establecidos.
- Gestión de los trámites de los estudiantes a la universidad de destino. La ORI y el responsable de movilidad del Centro gestionarán todos los trámites para que el estudiante se incorpore a la universidad de destino.
- Incorporación de los estudiantes a la universidad de destino. Durante la estancia pueden existir problemas que serán solucionados por la ORI y el responsable de movilidad del Centro.
- Fin de la estancia e incorporación a la universidad.
- Revisión y mejora del programa de movilidad.

Dentro de este apartado se recogerán evidencias para llevar a cabo un documento que recoja las mejoras de dicho proceso.

Por último se rendirán cuentas a los implicados y si se estima oportuno se modificarán y se implantarán mejoras.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN


Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo del programa de movilidad, evaluando cómo se han desarrollado y si han existido incidencias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 4: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Página 47 de 104
---	--	---------------------------------------

7. ARCHIVO

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

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convenio firmado por ambas partes	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años
Documento informativo de los programas de movilidad y sus condiciones	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años
Convocatoria de publicación	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años
Procedimiento de selección de los estudiantes	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años
Gestión de los trámites para la participación de los estudiantes	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años
Documento que revise y analice el programa de movilidad	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad/Responsable de movilidad del Centro	6 años
Encuesta de satisfacción de todos los implicados en el programa de movilidad	Papel o informático	Oficina de Evaluación de la Calidad/ Comisión de Garantía de Calidad	6 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 4: Procedimiento de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Página 48 de 104
---	--	---------------------------------------

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Nuevas versiones de la documentación relativa a la definición del programa de movilidad	Papel o informático	Oficina de Relaciones Internacionales	6 años

8. RESPONSABILIDADES

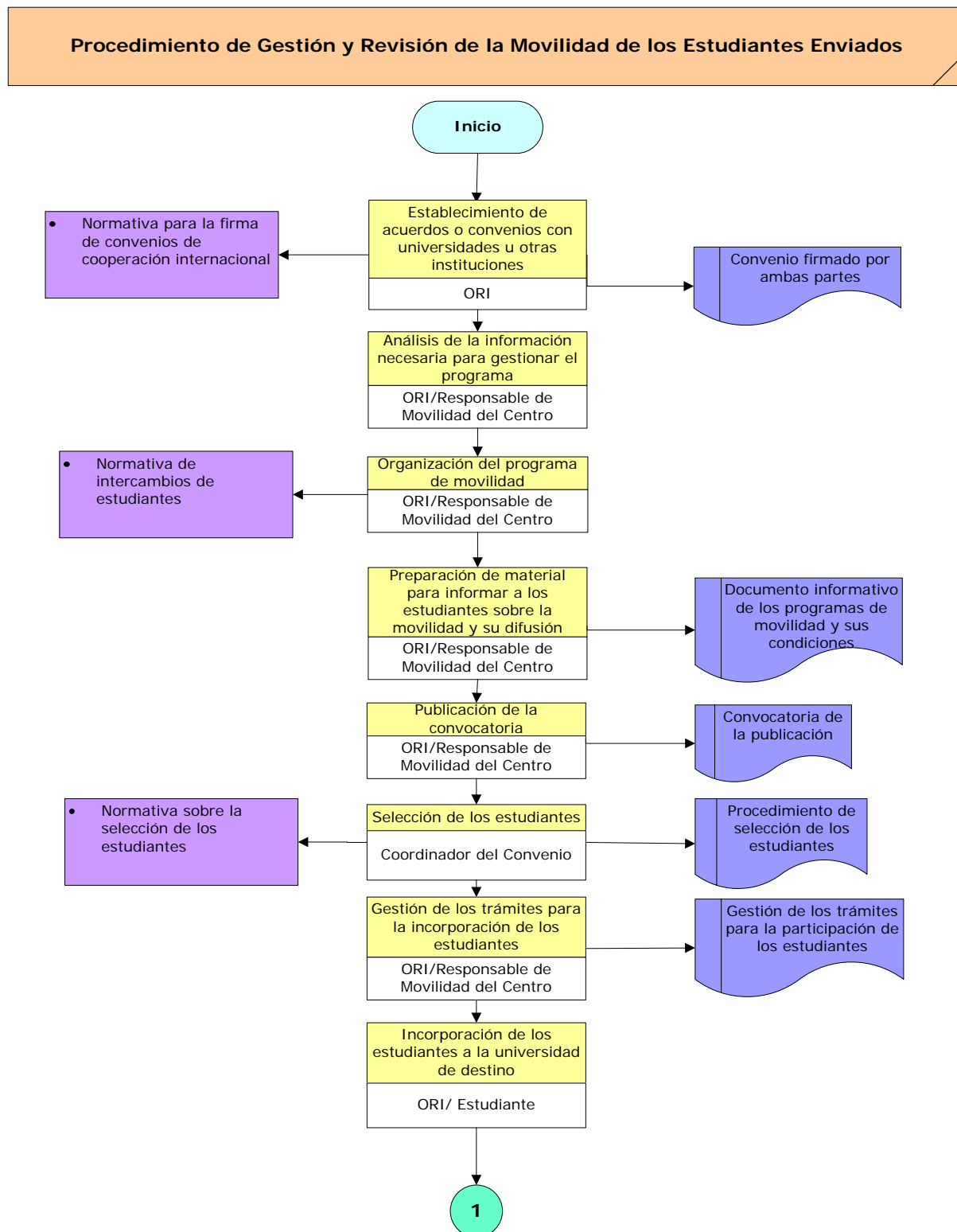
Responsable del programa de movilidad en el centro: Este es el responsable, como se ve reflejado en el flujograma, de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con el centro.

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

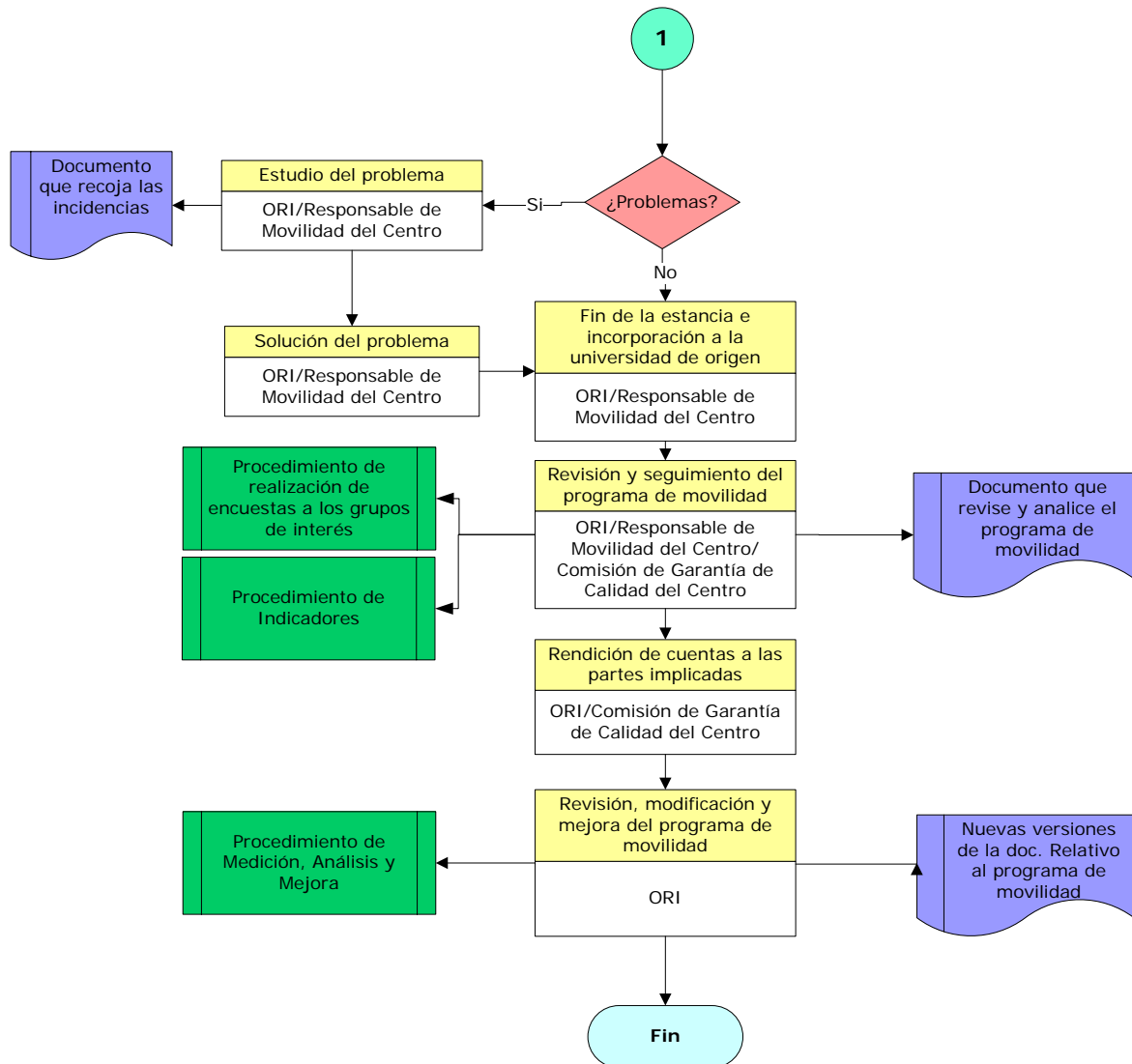
Junta de Centro: Es la encargada de coordinar y supervisar todos los aspectos relativos a la docencia de un título.

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

9. FLUJOGRAMA



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



	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 5: Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">52 de 104</p>
---	---	--

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 impartidas en los Centros Universitarios de la Universidad de Castilla-La Mancha.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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

- Normativa de Prácticas en Empresa de la Universidad
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Manual del SGIC y el manual de procedimientos del SGIC

4. DEFINICIONES

Prácticas externas: Las prácticas formativas externas son las actividades realizadas por los estudiantes en empresas, instituciones y entidades, esto es, en centros fuera de las dependencias universitarias, que tienen como objetivo complementar la formación universitaria del estudiante.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Organización y Planificación de las Prácticas. En la organización de las prácticas se tienen que tener en cuenta dos aspectos básicos, la búsqueda de empresas y el establecimiento de convenios con dichos centros. Dicha organización la llevará a cabo el responsable de las prácticas externas en la universidad y el responsable de las prácticas externas en la titulación.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 5: Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">53 de 104</p>
---	---	--

- Preparación del material. El responsable de las prácticas externas de la titulación preparará el material para informar y difundir el funcionamiento y organización de dichas prácticas.
- Asignación de los estudiantes y orientación a dicho colectivo, cómo se van a desarrollar. El responsable de las prácticas externas de la titulación asignará a los estudiantes a cada una de las empresas teniendo establecido un procedimiento sistematizado y objetivo.
- Acciones de orientación a los alumnos y puesta en marcha de las prácticas. Antes del desarrollo de las prácticas externas el responsable de las prácticas externas de la Titulación llevará a cabo acciones de orientación a los estudiantes informando de los diferentes aspectos relacionados con dichas prácticas.
- Revisión y mejora de las prácticas en empresa. Dentro de este apartado se recogerán evidencias para llevar a cabo un documento que recoja las mejoras de dicho proceso. Por último se rendirán cuentas a los implicados y si se estima oportuno se modificarán y se implantarán mejoras.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios, evaluando cómo se han desarrollado y si han existido incidencias.

7. ARCHIVO

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 5: Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios	Página 54 de 104
---	--	-----------------------------------

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Organización de las prácticas externas	Papel o informático	Responsable de las prácticas externas/ Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Solicitud de la empresa / institución para la realización de las prácticas en empresa	Papel o informático	Responsable de las prácticas externas/ Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Convenio firmado por ambas partes	Papel o informático	Responsable de las prácticas externas/ Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Proceso de asignación de las empresas / instituciones a los estudiantes	Papel o informático	Responsable de las prácticas externas/ Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Encuestas y resultados a partir de la satisfacción de todos los implicados en las prácticas en empresa / institución. Indicadores de las prácticas en empresa	Papel o informático	Oficina de Evaluación de la Calidad/ Comisión de Garantía de Calida	6 años
Documento que revise y analice las prácticas externas	Papel o informático	Responsable de las prácticas externas/ Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Nuevas versiones de la documentación relativa a la definición de las prácticas externas	Papel o informático	Responsable de las prácticas externas/ Comisión de Garantía de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Responsable de prácticas externas en la titulación: Es el responsable, como se ve reflejado en el flujograma, de gestionar y organizar las prácticas externas de la titulación.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 5: Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">55 de 104</p>
---	---	--

Junta de Centro: Es la encargada de coordinar y supervisar todos los aspectos relativos a la docencia de un título.

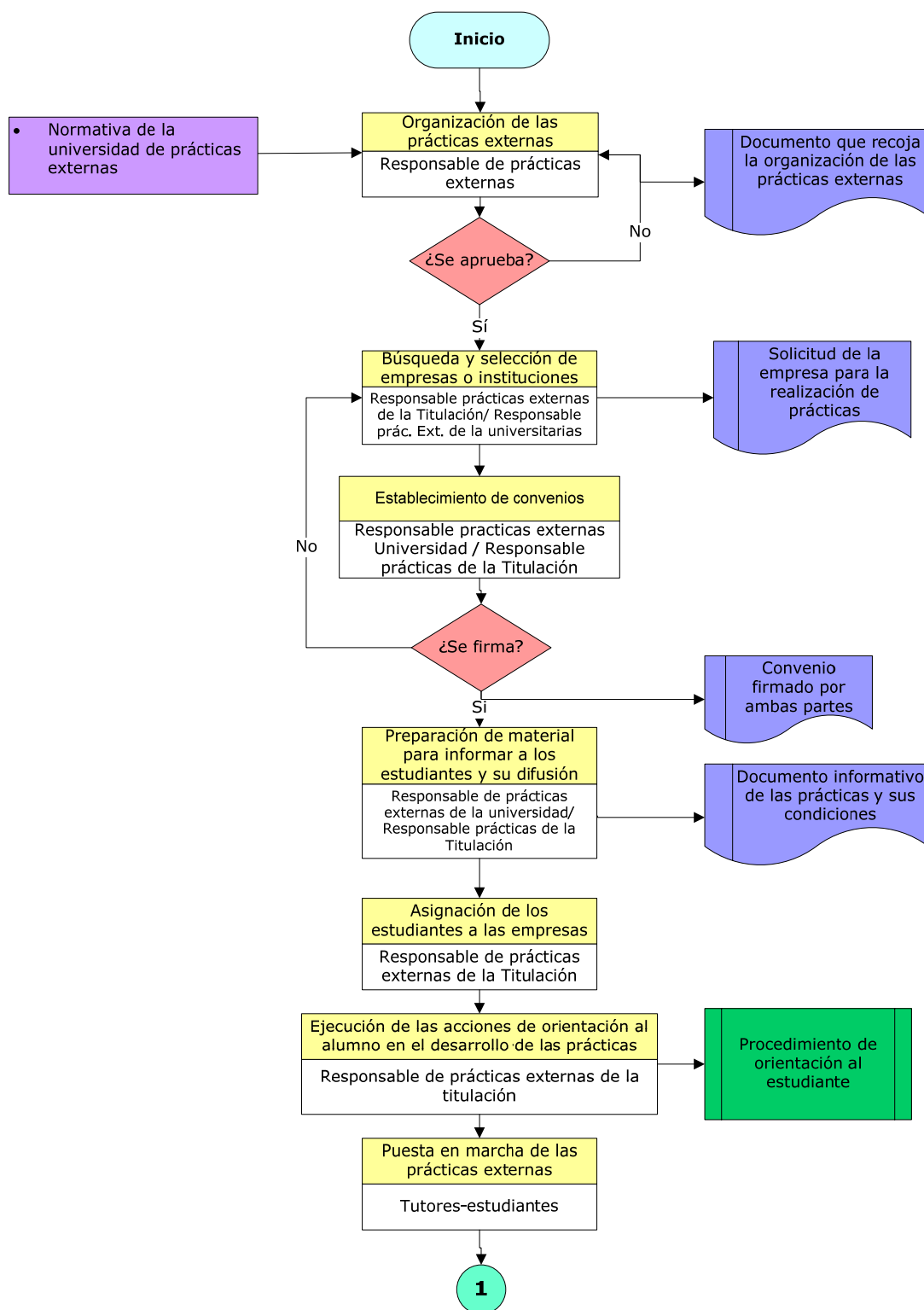
Responsable de las prácticas externas de la universidad: Este servicio sería el encargado de la búsqueda y selección de empresas o instituciones y el apoyo en la gestión de los convenios firmados entre la empresa/institución y la universidad.

Tutores-estudiantes: Son los encargados de desarrollar la puesta en marcha de las prácticas externas en la titulación.

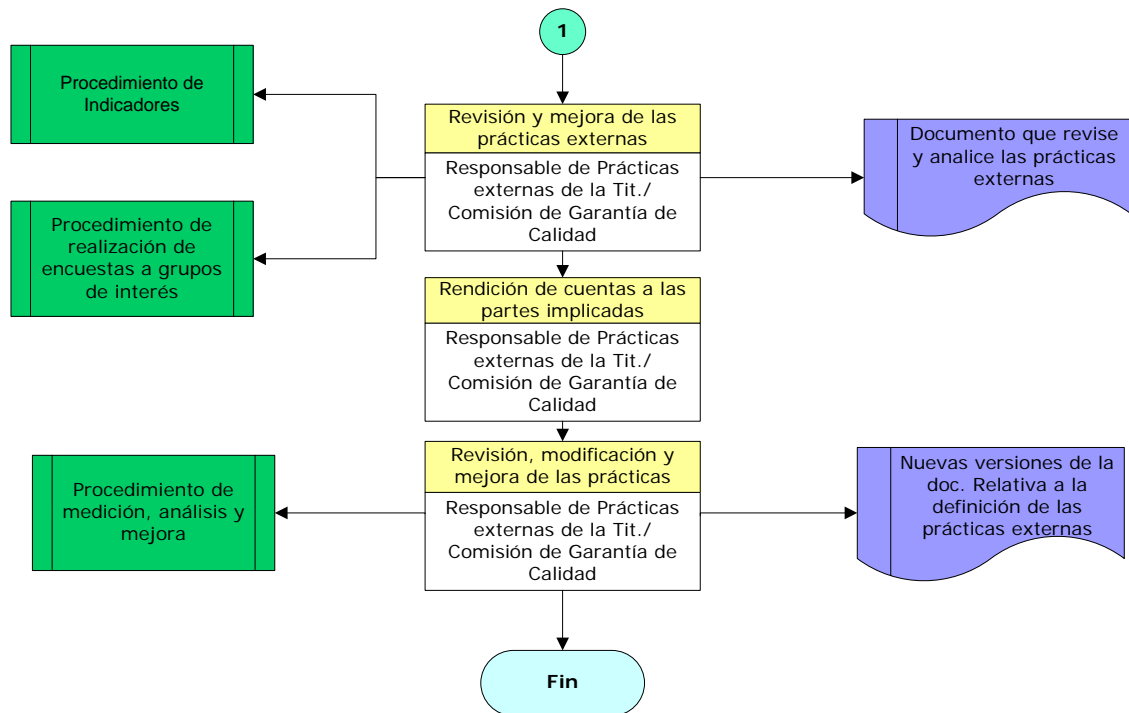
Comisión de Garantía de Calidad del Centro: En el caso de las prácticas externas, su responsabilidad es la de velar por el análisis de los diferentes indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua.

9. FLUJOGRAMA

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



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



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

<p>Elaboración:</p> <p><i>Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad</i></p> <p>Fecha: / /</p>	<p>Revisión:</p> <p><i>Director de la Oficina de Evaluación de Calidad</i></p> <p>Fecha: / /</p>	<p>Aprobación:</p> <p><i>Decano/Director de la Facultad/Escuela</i></p> <p>Fecha: / /</p>
	<p>Revisión:</p> <p><i>Defensora del Universitario</i></p> <p>Fecha: / /</p>	

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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

- Normativa de quejas y sugerencias de la Universidad
- Manual del SGIC y el manual de procedimientos del SGIC

4. DEFINICIONES

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

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

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS


- Definición y publicitación del canal de atención de las quejas/reclamaciones/sugerencias.

En este procedimiento es muy importante que se delimiten los canales para gestionar las reclamaciones.

- Recepción y canalización de las quejas.

El Equipo Directivo es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias teniendo en cuenta el servicio implicado en dicho proceso.

- Queja/ reclamación.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 6: Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">60 de 104</p>
---	--	--

Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación el responsable del servicio implicado tendrá que analizarla y buscar una solución. Dicha solución será informada por escrito al reclamante dejándole la oportunidad de solicitar a instancias superiores si no está conforme con la propuesta adoptada.

Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja/reclamación.

- **Sugerencia.**

Si la gestión desarrollada es una sugerencia, se realizará en primer lugar un análisis de la sugerencia por el responsable del servicio implicado. Si se estima que es viable, se le comunicará a la persona que ha realizado la sugerencia la solución adoptada.

Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora.

- **Felicitación.**

El responsable del servicio implicado realizará un escrito agradeciendo al remitente su valoración.


6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de las quejas, reclamaciones y sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.


El Equipo Directivo revisará el funcionamiento y resolución de las quejas, reclamaciones y sugerencias. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

7. ARCHIVO

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 6: Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	Página 61 de 104
---	---	-----------------------------------

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Documento de quejas, reclamaciones y sugerencias	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o la sugerencia	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad / Responsable del servicio implicado	6 años
Documento que recoja la planificación de las acciones	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad / Responsable del servicio implicado	6 años
Documento para evaluar las acciones desarrolladas	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Documento de solución adoptada sobre las quejas, reclamaciones y sugerencias	Papel o informático	Responsable del Servicio implicado/Comisión de Garantía de Calidad	6 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 6: Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	Página 62 de 104
---	---	-----------------------------------

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento de Felicitaciones	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años

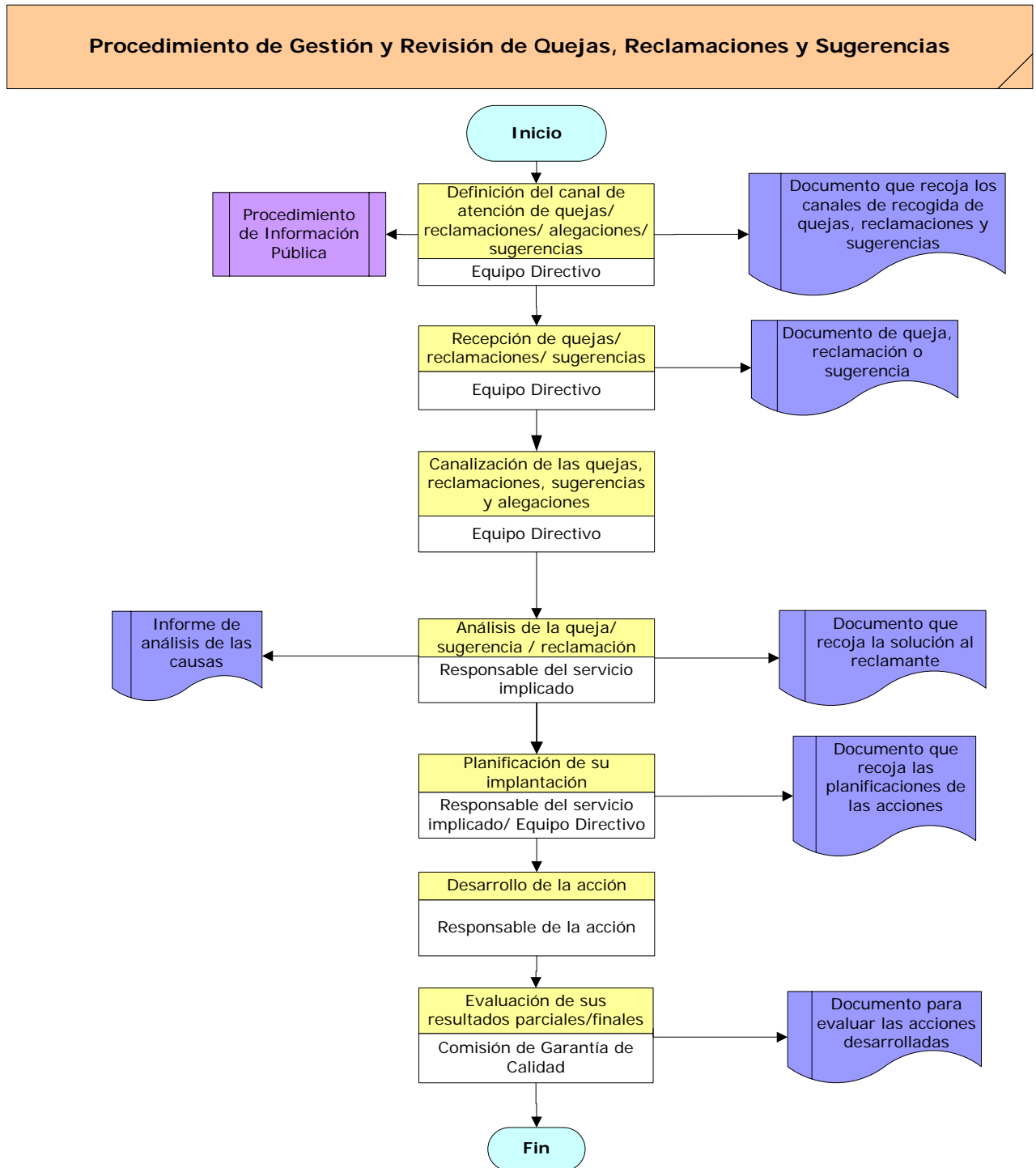
8. RESPONSABILIDADES

Equipo Directivo (ED): Es el encargado de recibir u canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Equipo Directivo también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, el Equipo Directivo 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.

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.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: Dicha comisión realizará la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado.

9. FLUJOGRAMA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 7: Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora	Página 65 de 104
---	---	---------------------------------------

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

Todas las titulaciones del Centro.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Manual del SGIC de los Centros de la Universidad de Castilla-La Mancha

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. Generalidades

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

Asimismo, realizan el seguimiento programado de las acciones incluidas en los Planes Anuales de Mejora, 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 que en base a toda la información disponible del seguimiento realizado, propone para el próximo año el correspondiente Plan Anual de Mejora.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 7: Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">66 de 104</p>
---	--	--

5.2. Obtención y revisión de la información

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

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

5.3. Análisis de resultados

La Comisión de Garantía de Calidad 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, elabora un informe anual, como se indica en los apartados siguientes.

5.4. Informe Anual de Resultados del SGIC. Propuesta del Plan Anual de Mejora

En la sesión de la CGC del último trimestre del año además de la revisión de seguimiento correspondiente elaborará un Informe Anual de Resultados del SGIC.

También debe contener el Informe Anual de Resultados las propuestas de mejora que la CGC estime como consecuencia de toda la revisión realizada, y que podrán alcanzar a la documentación del SGIC, el desarrollo de los procesos, etc.

Como consecuencia de la priorización de las propuestas de mejora realizadas, se debe establecer el Plan Anual de Mejora (PAM) del Centro.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 7: Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora	Página 67 de 104
---	---	---------------------------------------

Este Informe Anual, con el análisis global de los resultados alcanzados y el Plan Anual de Mejora para el año siguiente, deben remitirse para su aprobación a la Junta de Centro, responsabilizándose el Coordinador de Calidad de su difusión y aplicación.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

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

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe anual y Plan Anual de Mejoras	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Acta de la Junta de Centro o documento relativo a la aprobación del informe anual	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

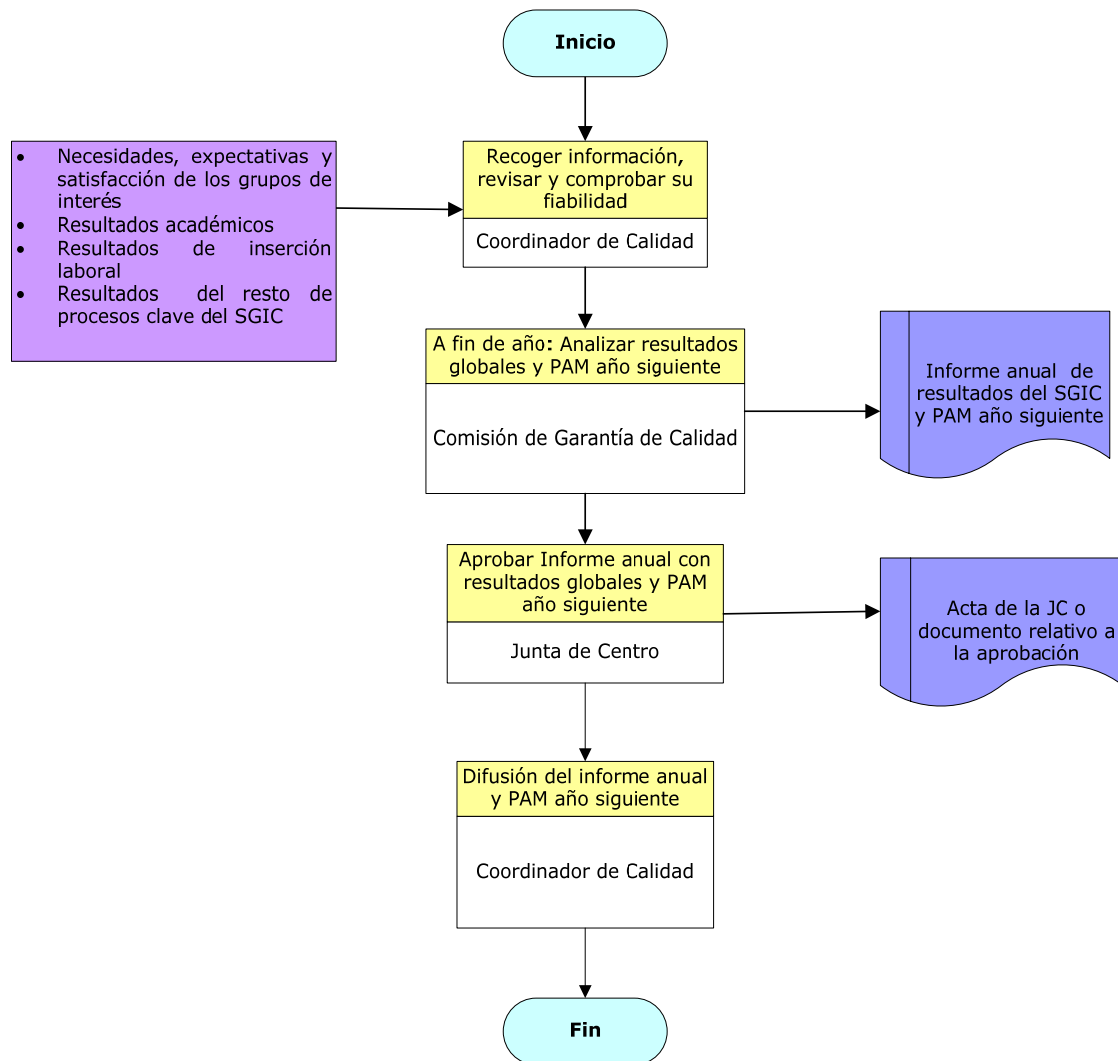
Junta de Centro (JC): Aprueba el Informe anual y Plan Anual de Mejoras elaborado por la CGC.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Analiza toda la documentación que le facilita el Coordinador de Calidad, incluyendo el Plan Anual de Mejora. Elabora un informe semestral de seguimiento de los resultados del SGIC y uno anual en el que se analizan los resultados y elabora el Plan Anual de Mejoras.

Coordinador de Calidad (CC): Recoge la toda la información disponible y la remite a la Comisión de Garantía de Calidad. Difunde el Informe Anual y el Plan Anual de Mejoras.

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora



Procedimiento 8: Procedimiento de Extinción del Título

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

<p>Elaboración:</p> <p><i>Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad</i></p> <p>Fecha: / /</p>	<p>Revisión:</p> <p><i>Director de la Oficina de Evaluación de Calidad</i></p> <p>Fecha: / /</p>	<p>Aprobación:</p> <p><i>Decano/Director de la Facultad/Escuela</i></p> <p>Fecha: / /</p>
	<p>Revisión:</p> <p><i>Vicerrector de Títulos de Grado y Máster</i></p> <p>Fecha: / /</p>	

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 8: Procedimiento de extinción del Título</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">70 de 104</p>
---	---	--

1. OBJETO

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

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

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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

4. DEFINICIONES

Extinción: Baja del mismo en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. Generalidades

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 8: Procedimiento de extinción del Título	Página 71 de 104
---	--	-----------------------------------

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, así como dará de baja el Título en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones. El Equipo de Dirección del Centro debe aplicar la normativa interna al efecto para estudiantes matriculados en la Titulación, salvaguardando, en todo caso, los derechos contraídos por los estudiantes.

5.2. Criterios para la extinción del Título

Los criterios generales para la extinción del Título son:

- El Título no supera la fase de acreditación contemplada en el R.D. 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- El Título puede 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 del título basándose en indicadores objetivos, tales como, tasas de inserción laboral, tasas de graduación, etc.
- El número de estudiantes matriculados no supera un cierto umbral establecido por acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

7. ARCHIVO

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

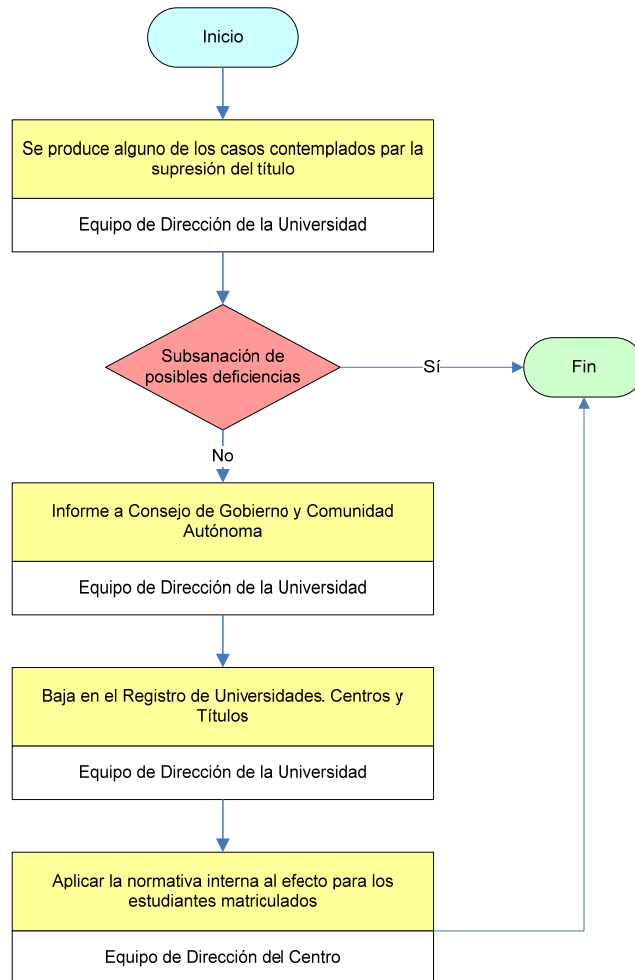
8. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección de la Universidad: Analizar el valor de los criterios de extinción de Título y proponer y gestionar, en caso necesario, los mecanismos establecidos para la extinción del título.

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

9. FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA EXTINCIÓN DEL TÍTULO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 9: Procedimiento de Información Pública	Página 74 de 104
---	---	-----------------------------------

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Estatutos Universidad de la Universidad de Castilla-La Mancha
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

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, por lo que publican, y revisan periódicamente, información actualizada sobre las mismas.

En cuanto a las titulaciones y programas, se ha de informar, al menos, sobre:

- La oferta formativa
- Los objetivos y la planificación de las titulaciones

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 9: Procedimiento de Información Pública</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">75 de 104</p>
---	--	--

- Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes
- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas)
- Los programas de movilidad
- Los mecanismos para realizar quejas, reclamaciones y sugerencias
- Los resultados de la enseñanza

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.

Obtenida la aprobación, el Coordinador de Calidad del Centro ha de obtener la información indicada bien en el propio Centro o en los correspondientes Servicios Universitarios.

5.3. Difusión

La Comisión de Garantía de Calidad 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 responsabilicen de su difusión.

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

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No se considera necesario establecer definiciones del seguimiento y medición.

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 9: Procedimiento de Información Pública	Página 76 de 104
--	---	-----------------------------------

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas Comisión de Garantía de Calidad	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Actas Equipo Dirección/Junta de Centro	Papel o informático	Equipo Dirección/Junta de Centro	6 años
Información anual publicada	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

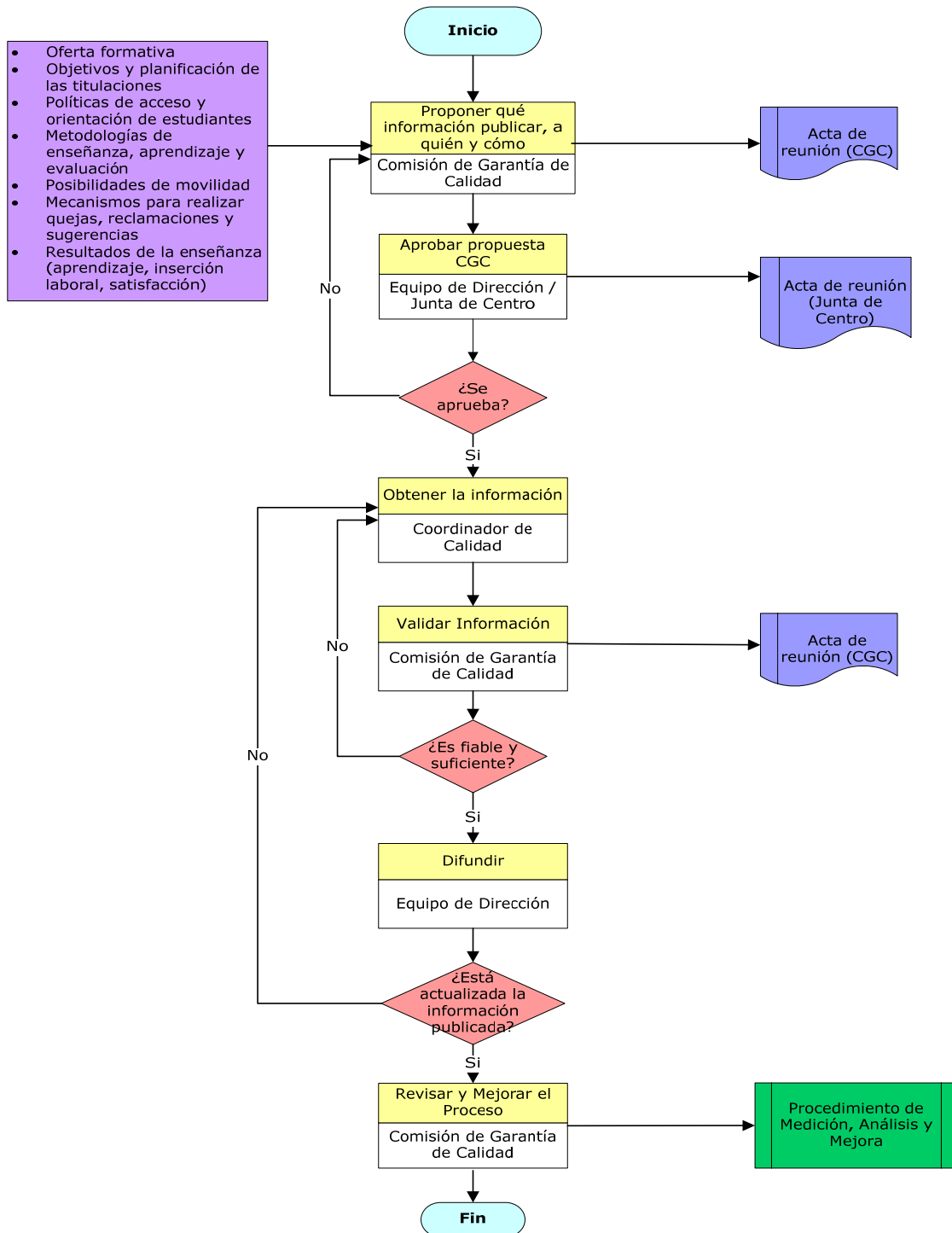
Equipo de Dirección (ED)/Junta de Centro: Aprobar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.

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

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

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Información Pública



	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 10: Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">79 de 104</p>
---	--	--

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a las encuestas que se deberán pasar a los distintos grupos de interés.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Normativa interna de la Universidad.

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
- Egresados
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Empleadores

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 10: Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">80 de 104</p>
---	--	--

5.4. Obtención de la información

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

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

5.5. Difusión

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

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

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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	6 años
Información anual publicada	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 10: Procedimiento de realización de encuestas a grupos de interés</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">81 de 104</p>
---	--	--

8. RESPONSABILIDADES

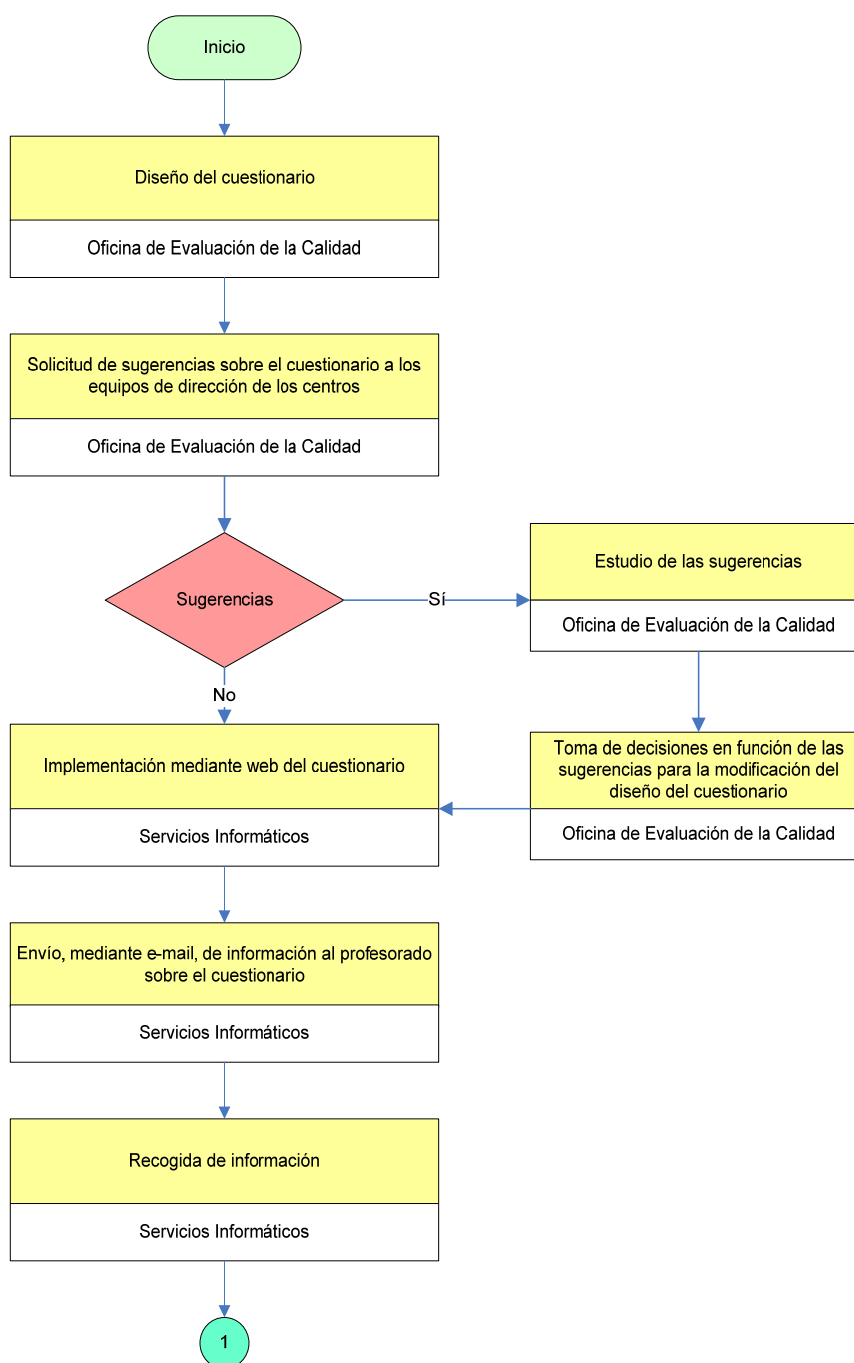
Oficina de Evaluación de la Calidad (OEC): Coordinar la recogida de información y elaborar los diferentes informes.

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

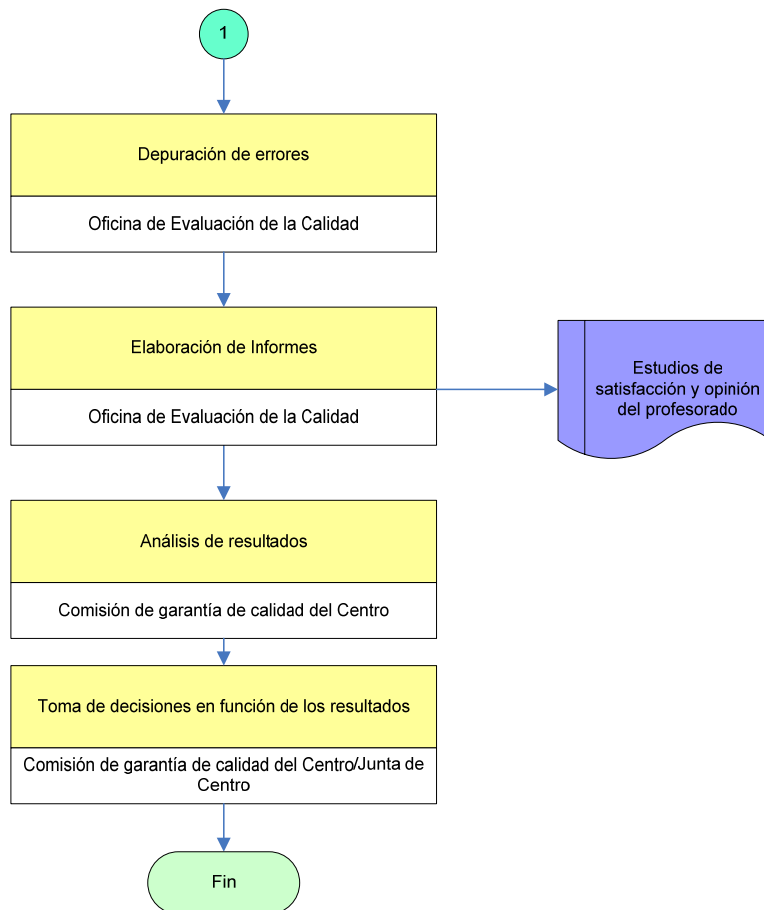
Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Estudiar la información recibida e incluirla en los procesos de mejora continua.

9. FLUJOGRAMA

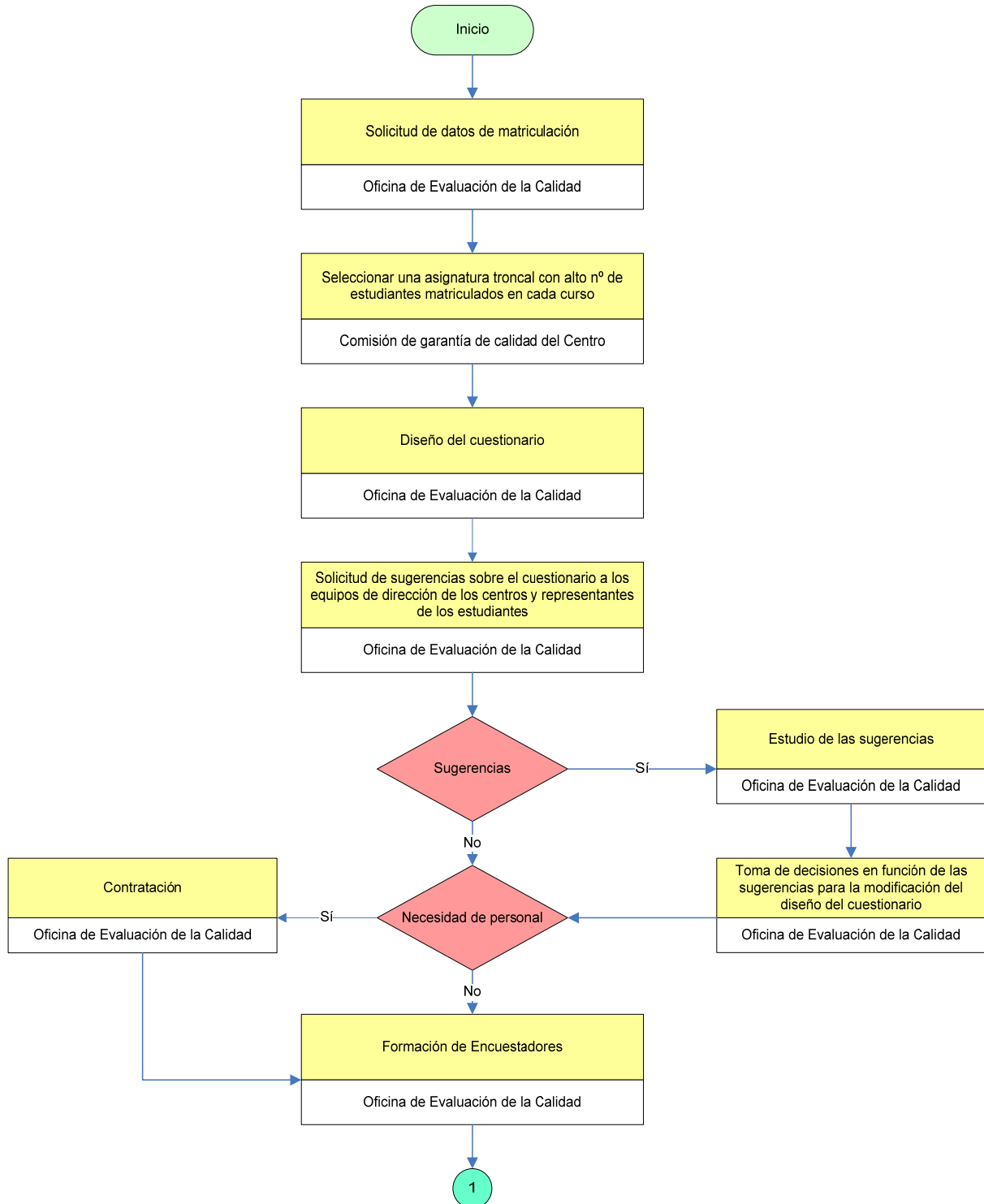
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A PROFESORES



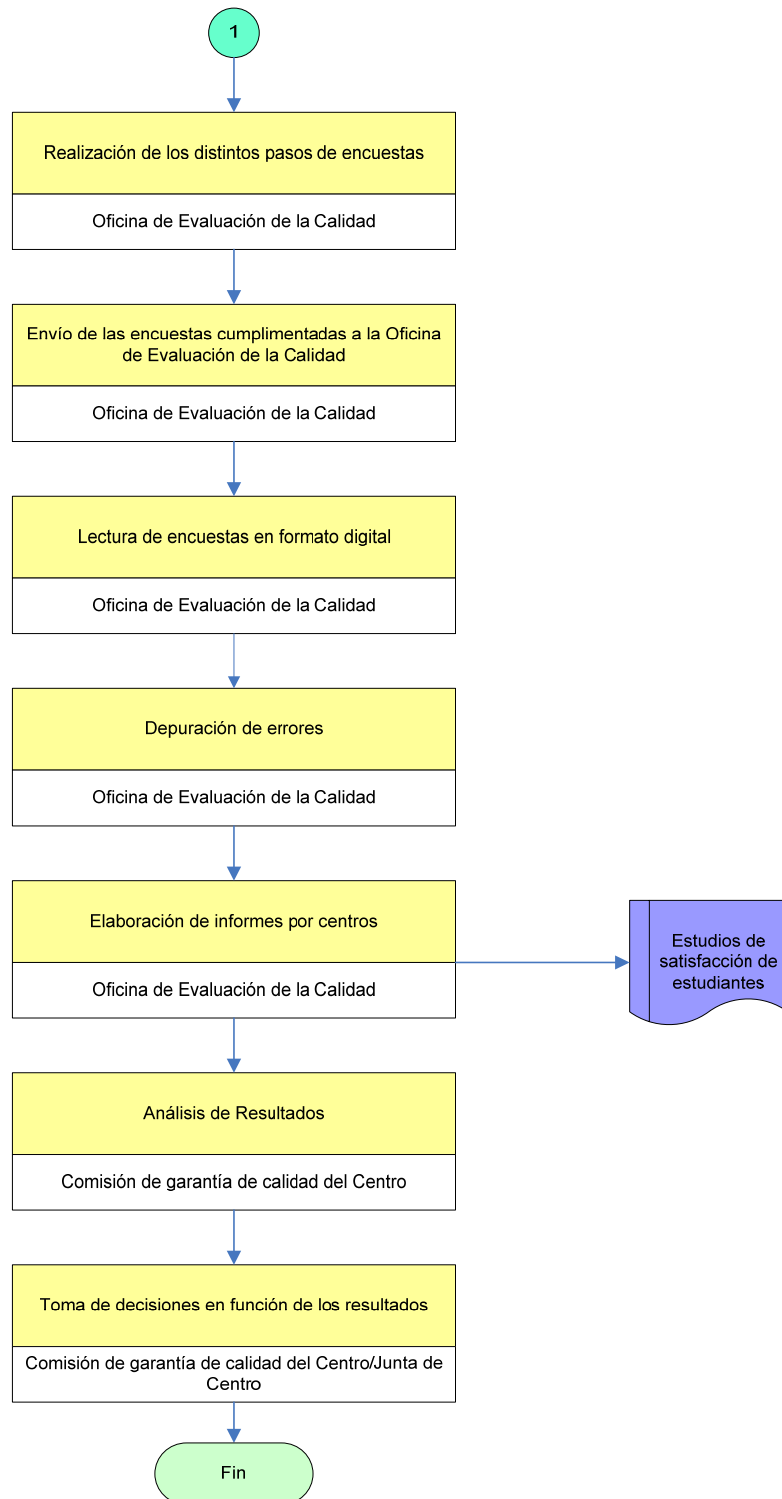
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A PROFESORES



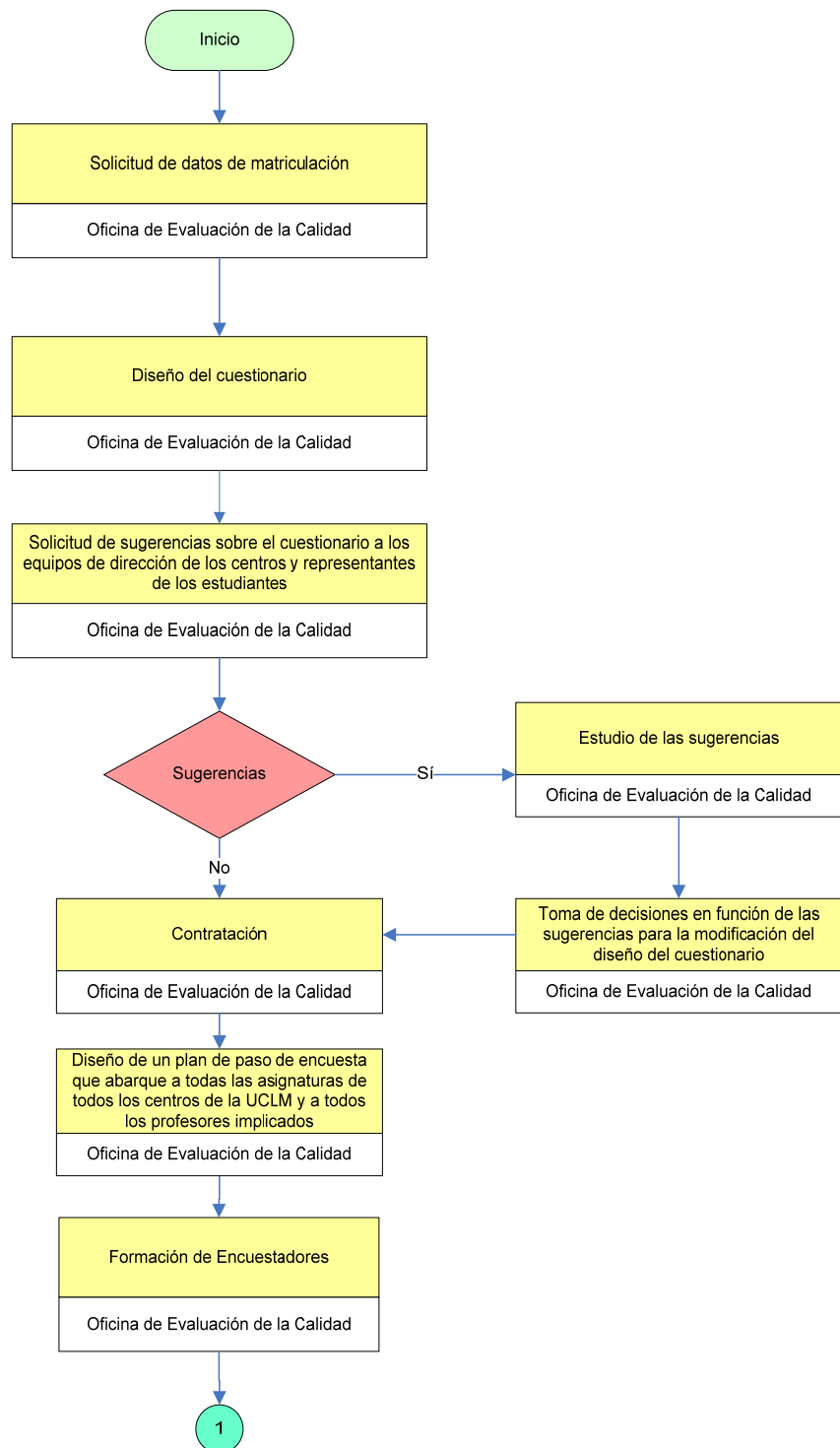
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES



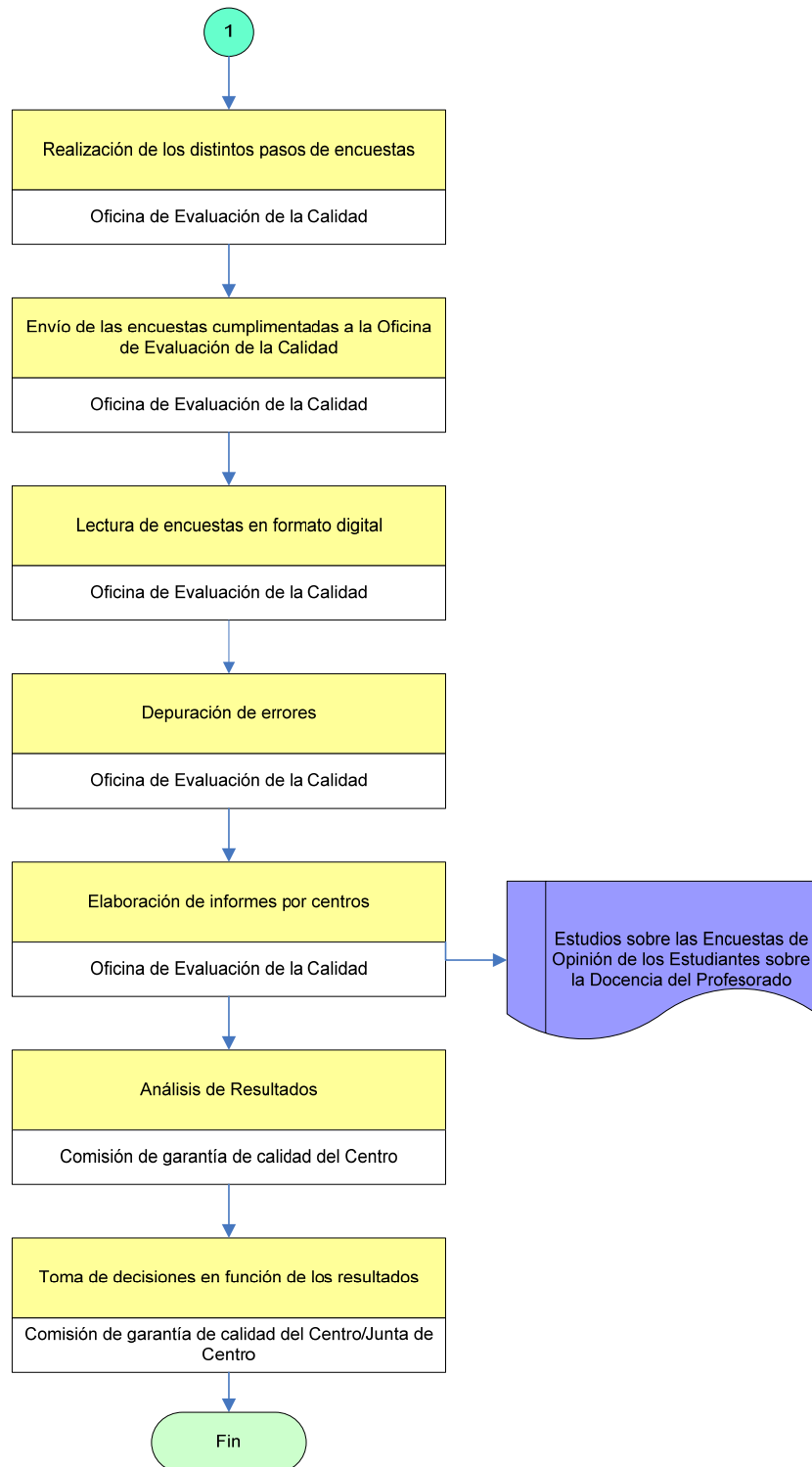
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES



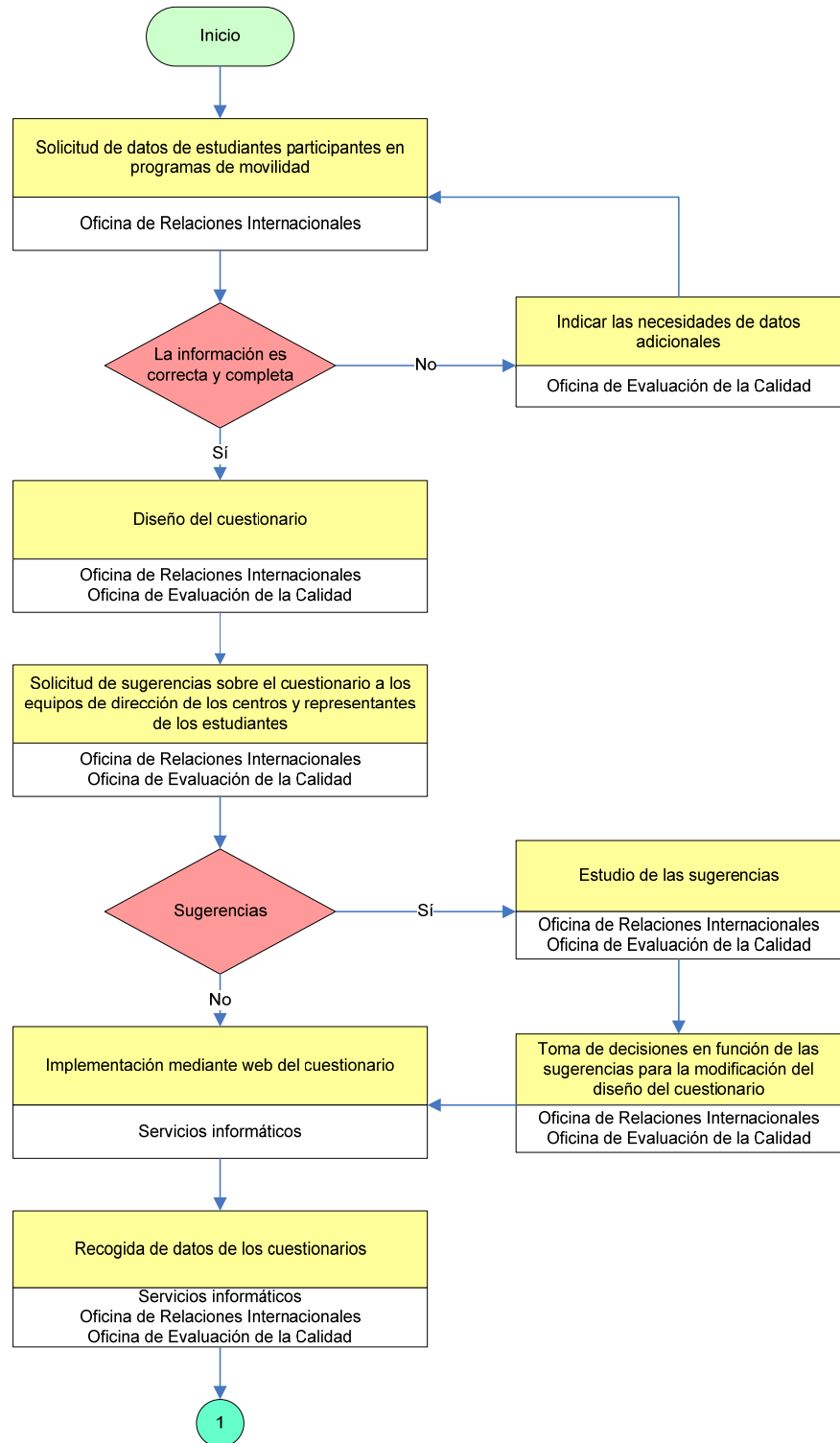
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA DOCENCIA DEL PROFESORADO



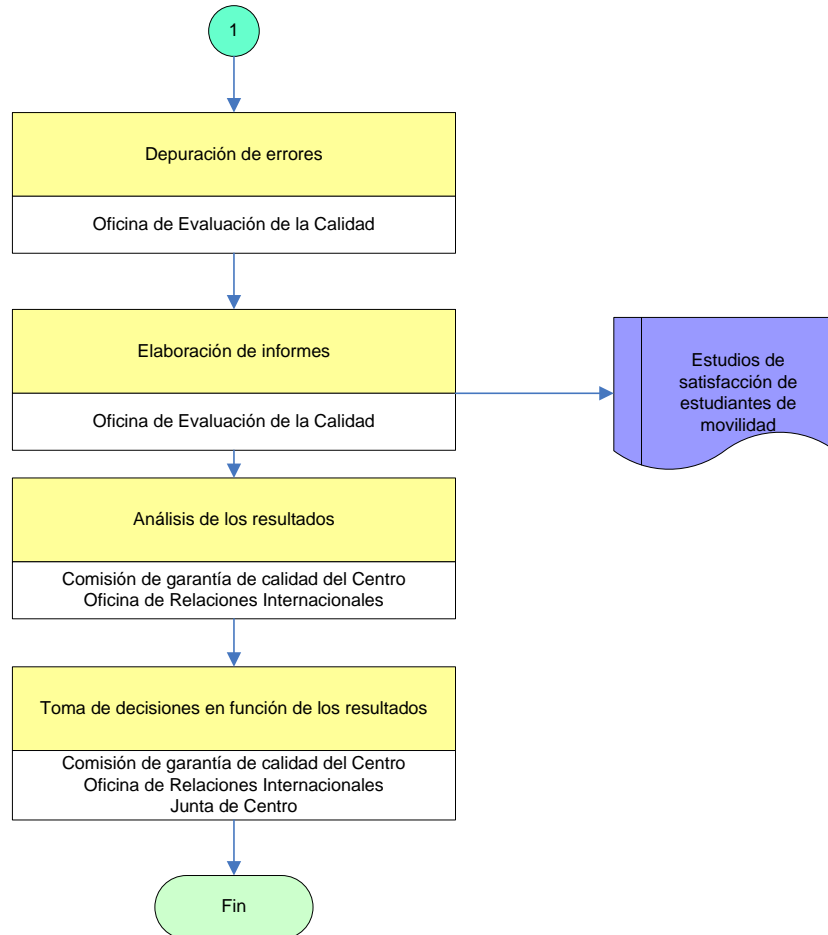
**PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES
SOBRE LA DOCENCIA DEL PROFESORADO**



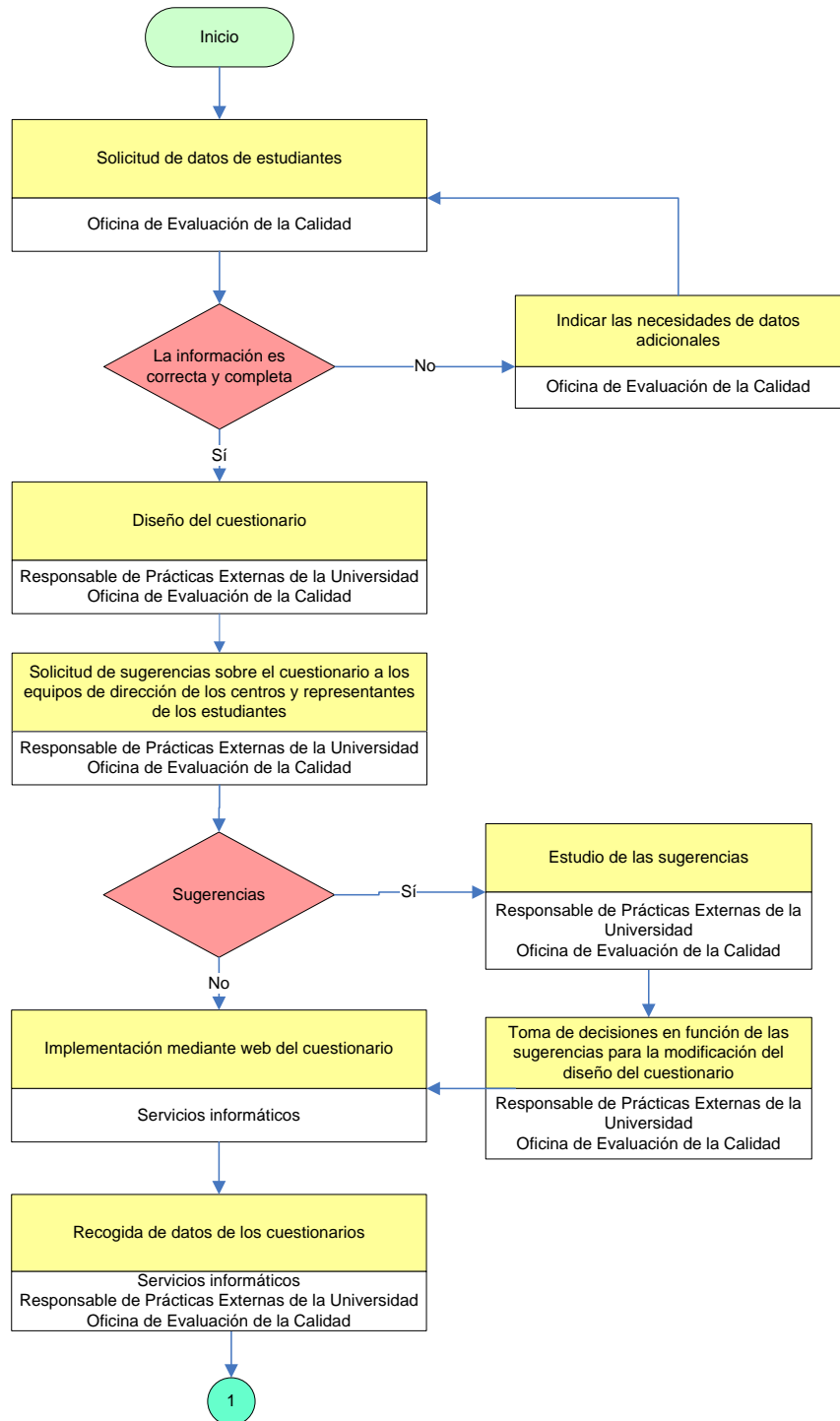
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EN PROGRAMAS DE MOVILIDAD: ENVIADOS Y RECIBIDOS



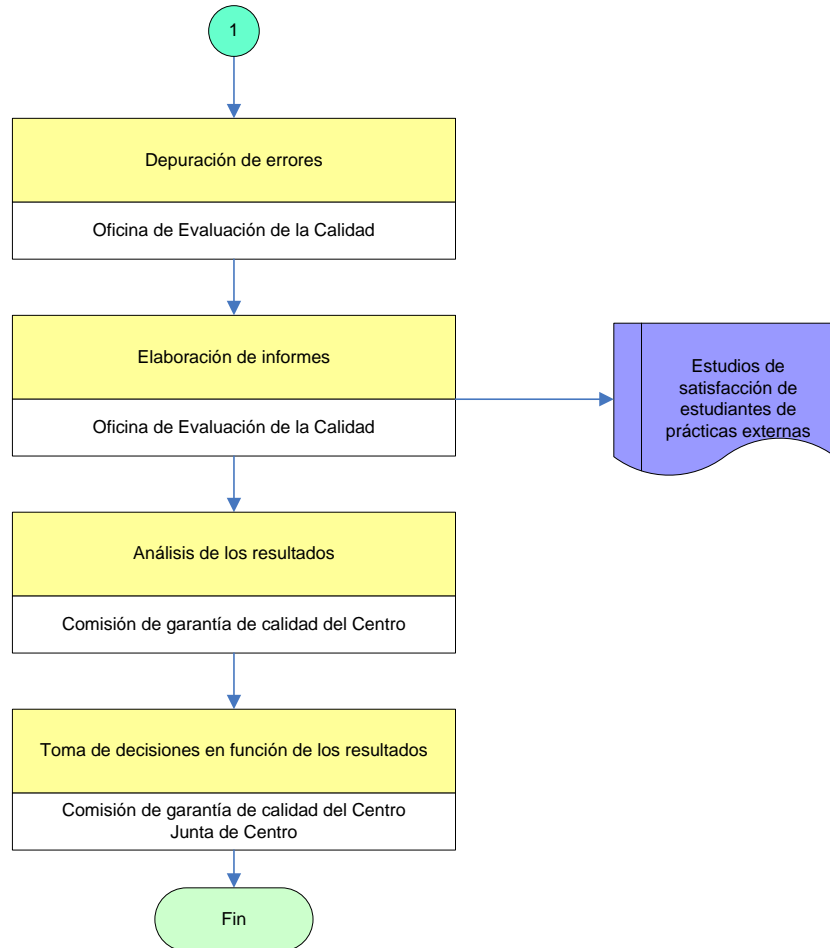
**PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EN
PROGRAMAS DE MOVILIDAD: ENVIADOS Y RECIBIDOS**



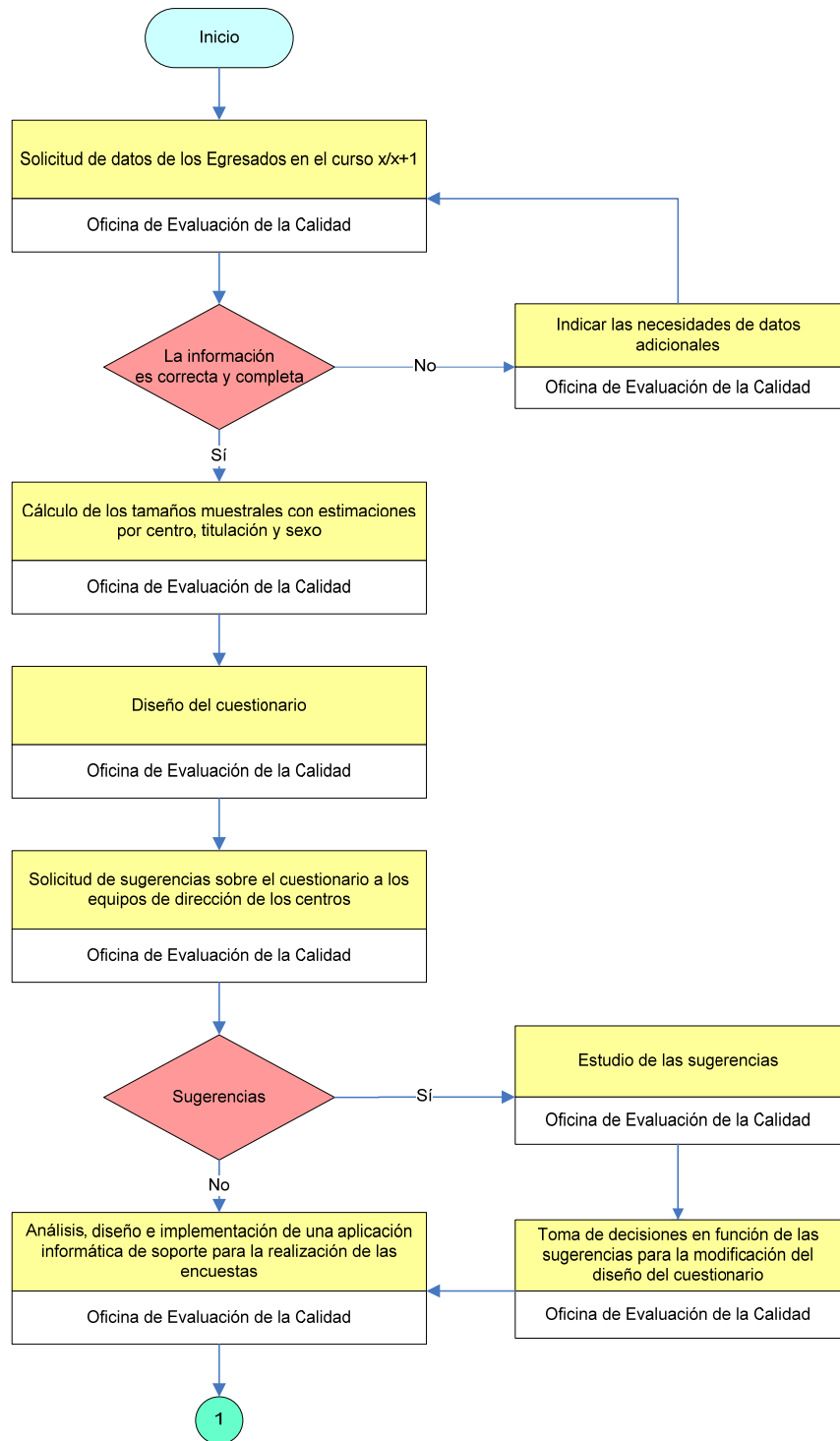
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS EXTERNAS INTEGRADAS EN EL PLAN DE ESTUDIOS



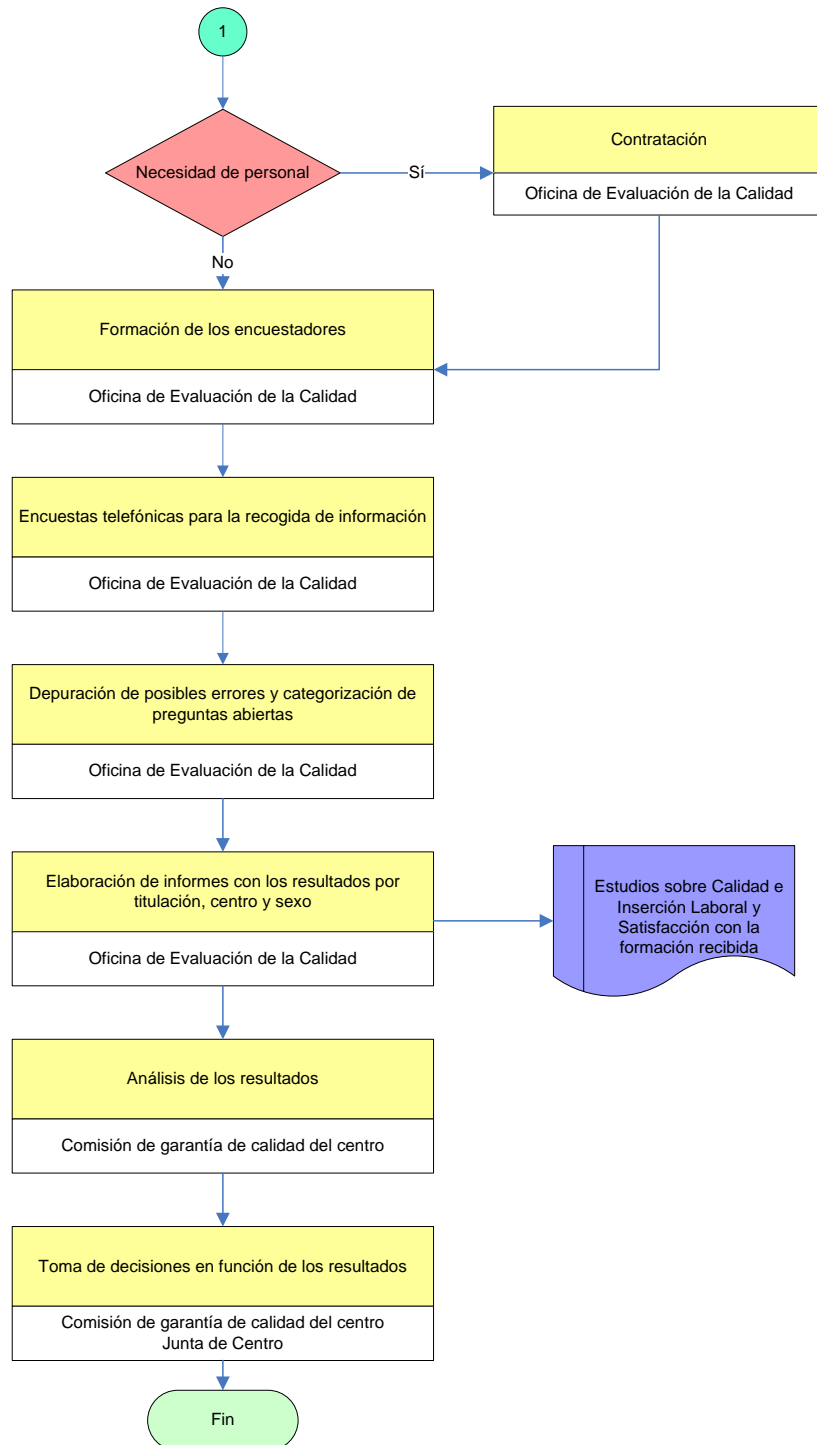
**PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EN
PRÁCTICAS EXTERNAS INTEGRADAS EN EL PLAN DE ESTUDIOS**



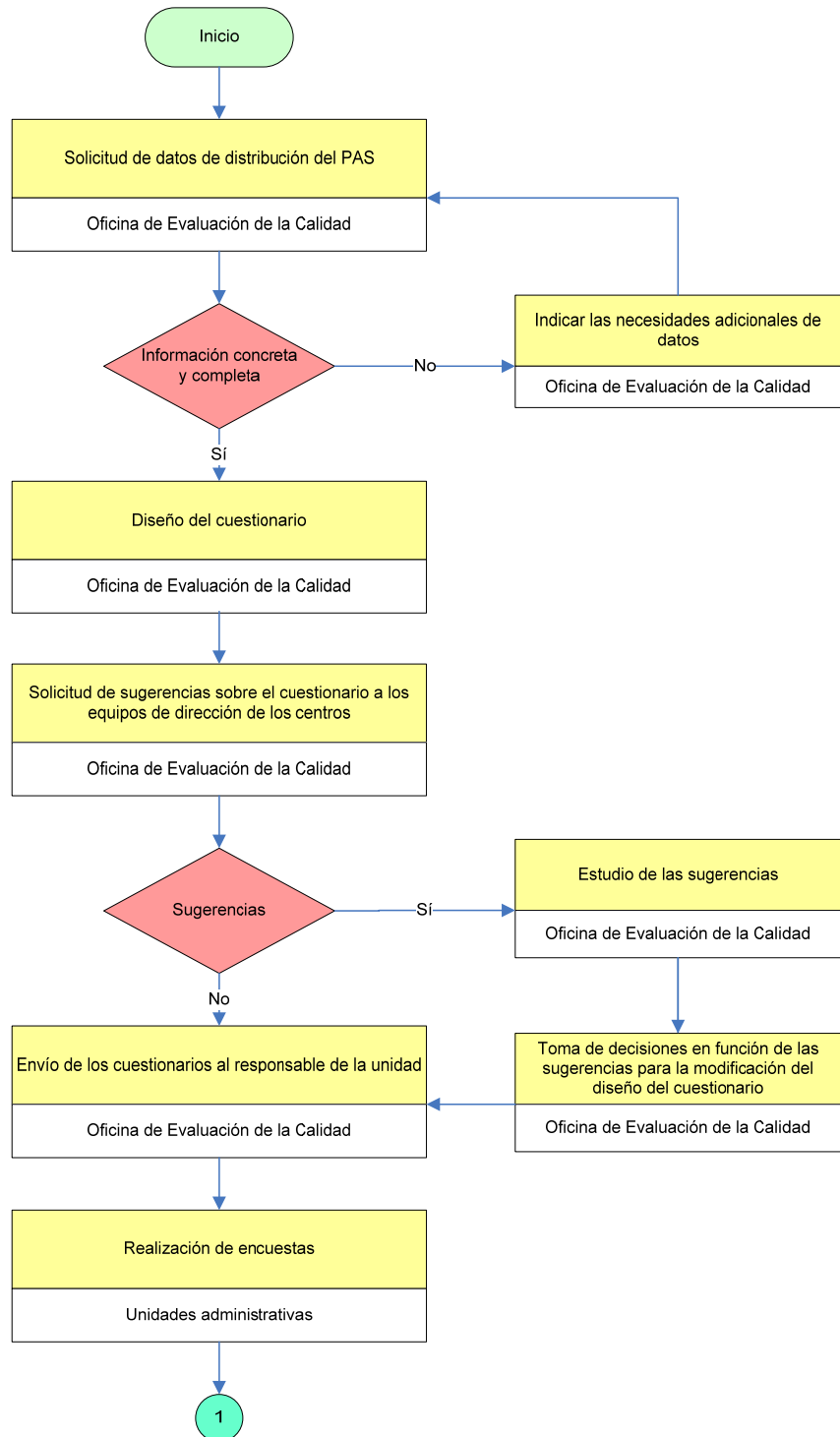
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EGRESADOS



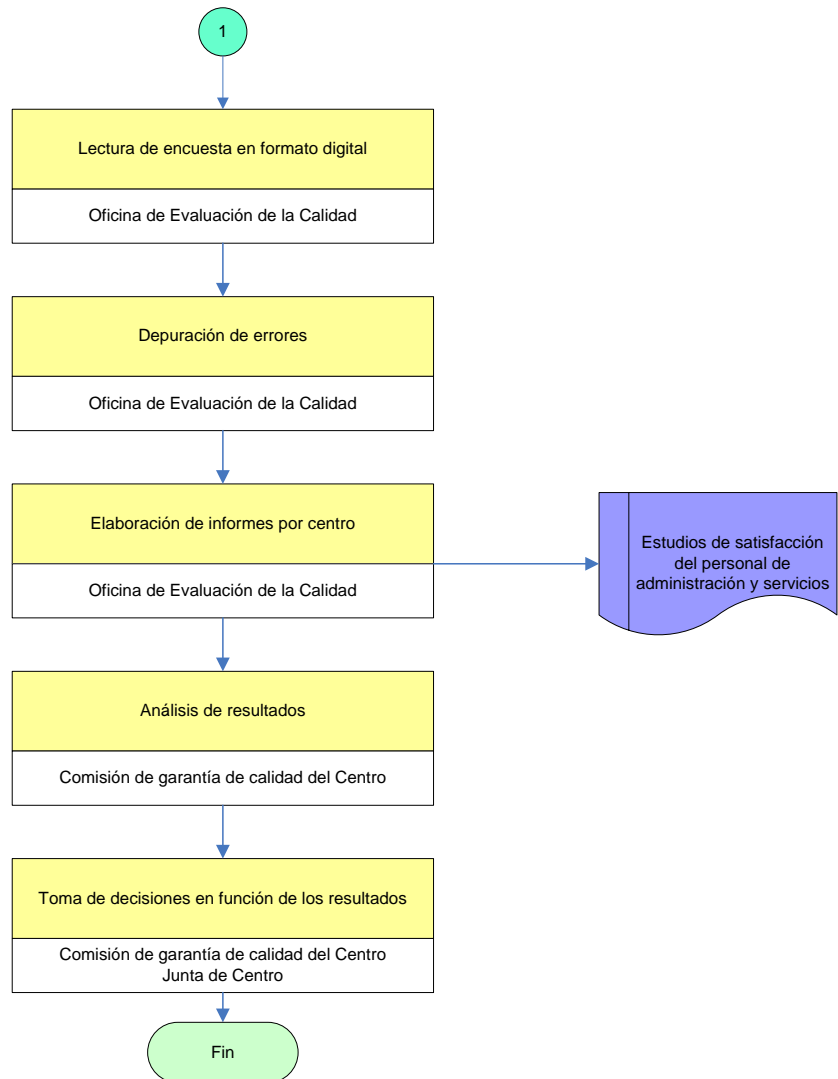
PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS A ESTUDIANTES EGRESADOS



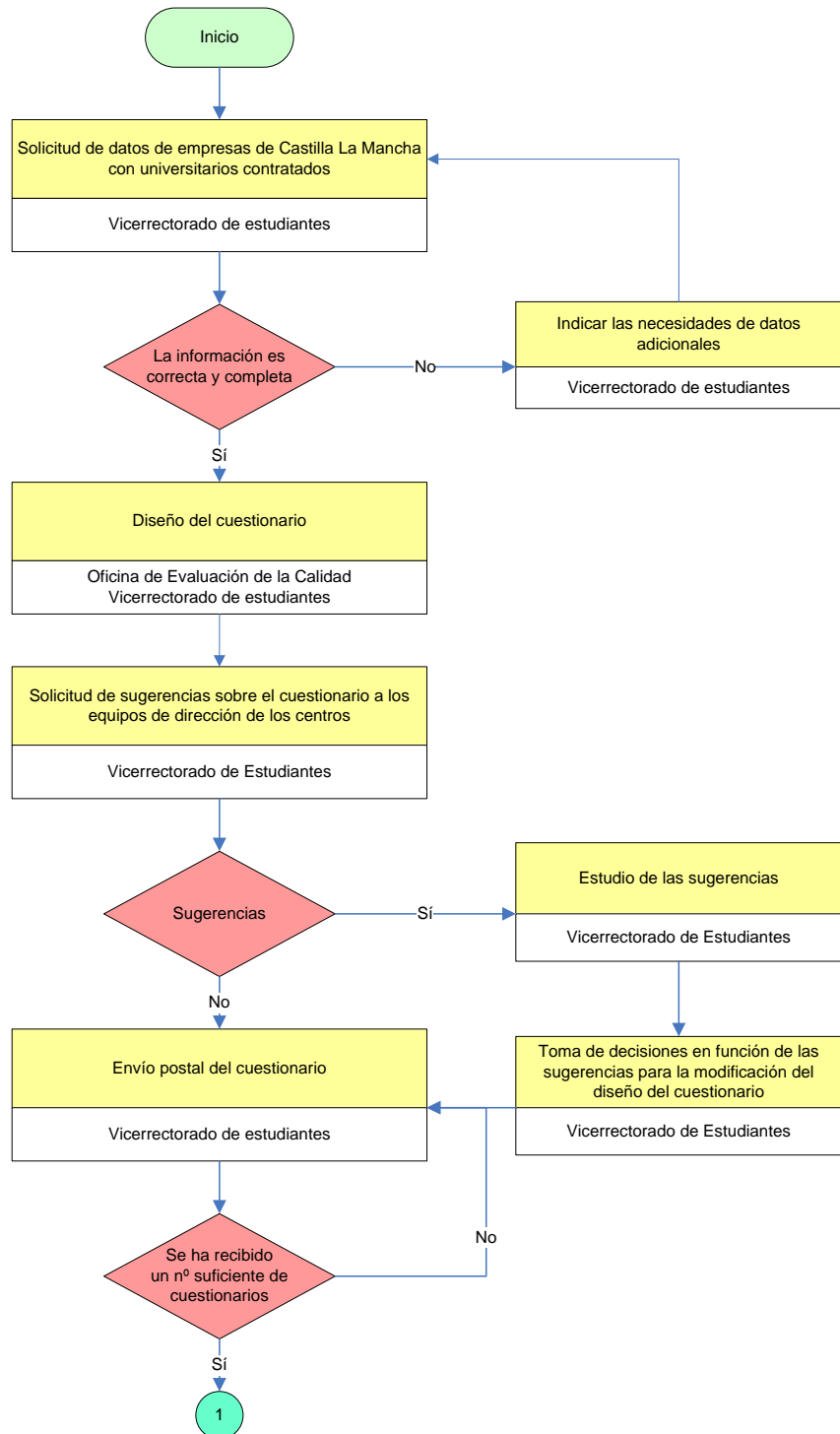
**PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS AL PERSONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**



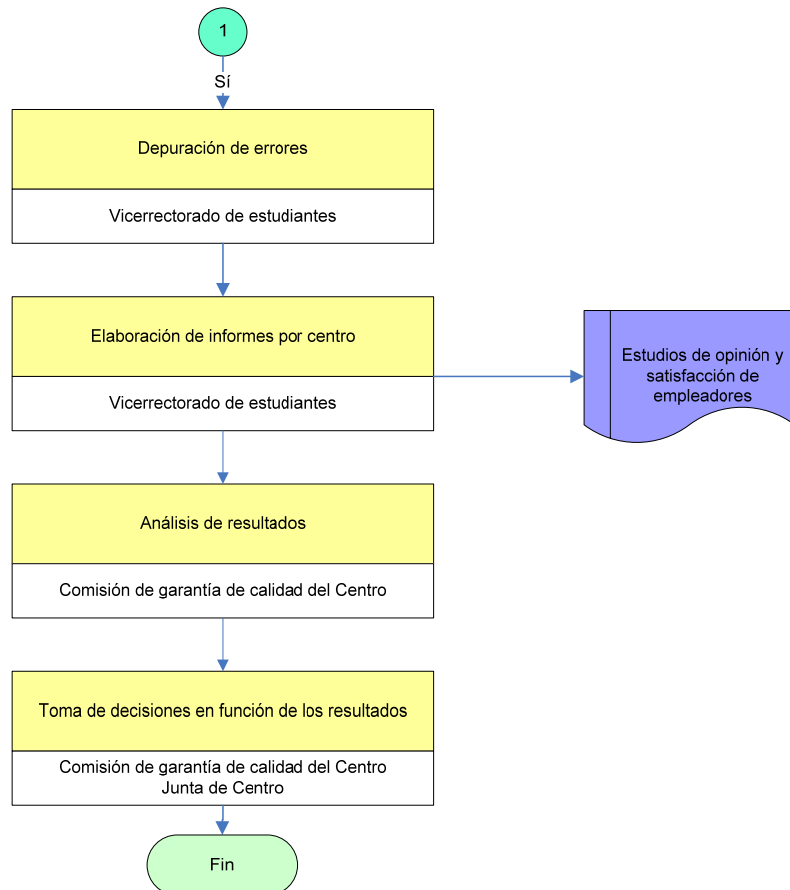
**PROCEDIMIENTO PARA EL PASO DE ENCUESTA Y RECOGIDA DE DATOS AL PERSONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**




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



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



	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 11 Procedimiento de Indicadores</p>	<p align="center">Página 99 de 104</p>
---	--	--

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 los indicadores.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Manual de Sistema de Garantía Interna de Calidad y el Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad

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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 11 Procedimiento de Indicadores	Página 100 de 104
---	---	------------------------------------

5.3. Difusión

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

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

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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	6 años
Valores alcanzados en los distintos indicadores	Papel o informático	Oficina de Evaluación de la Calidad / Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Información anual publicada	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

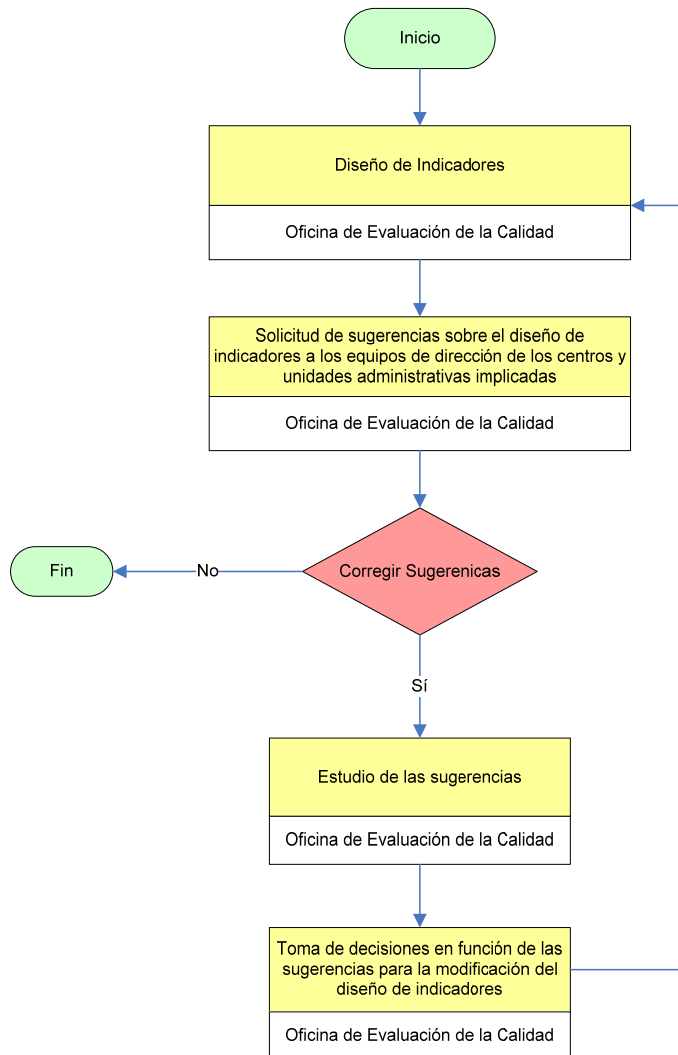
Oficina de Evaluación de la Calidad (OEC): Coordinar la recogida de información y elaborar los diferentes informes.

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

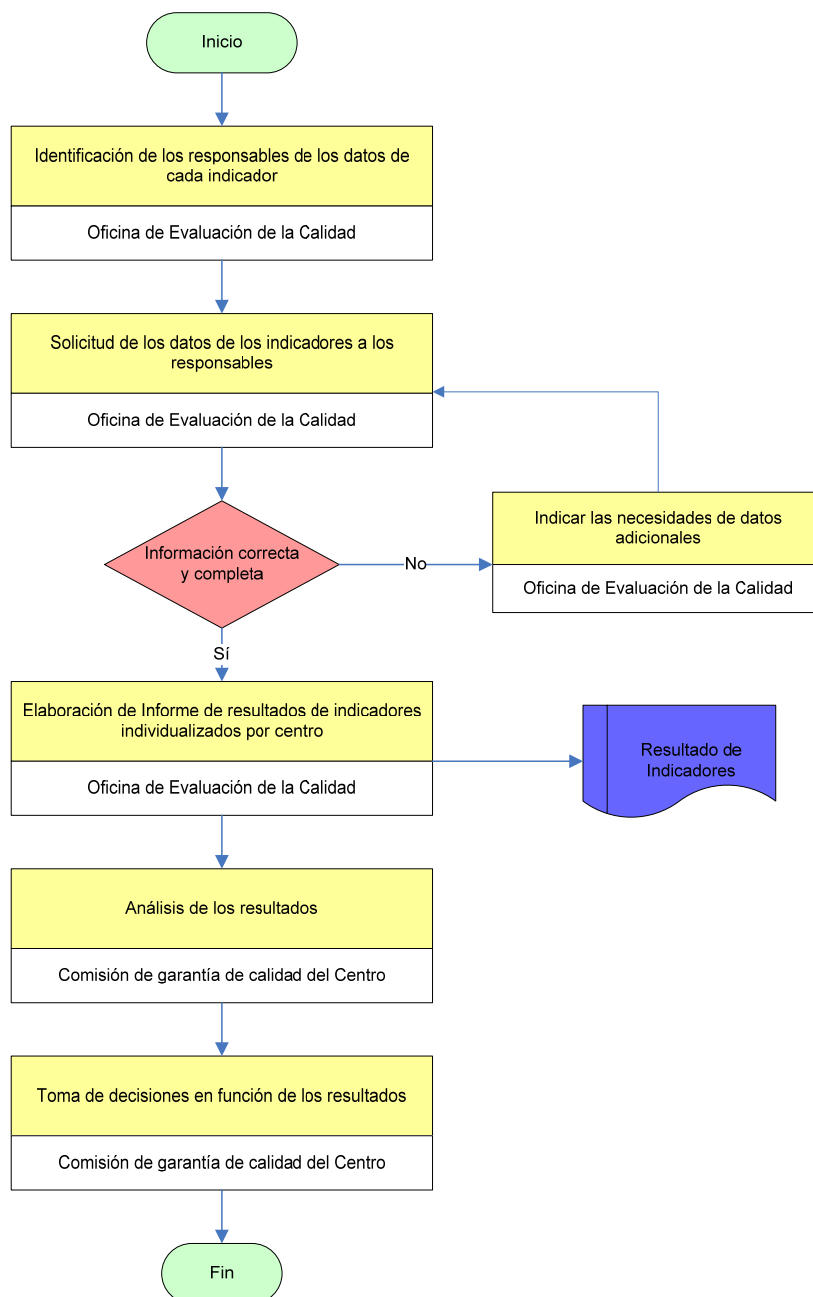
Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Estudiar la información recibida e incluirla en los procesos de mejora continua.


9. FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE INDICADORES




PROCEDIMIENTO PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE LOS INDICADORES



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Procedimiento 11 Procedimiento de Indicadores	Página 103 de 104
---	---	------------------------------------

INDICADORES DEFINIDOS EN LA UCLM PARA EL SGIC

Procedimiento del SGIC implicado	Descripción del Indicador
Todos	<i>Nº de estudiantes matriculados</i>
Todos	<i>Nº de estudiantes de nuevo ingreso en primero</i>
Todos	<i>Nº de estudiantes de nuevo ingreso totales</i>
Todos	<i>Nº de créditos matriculados</i>
Todos	<i>Nº de créditos superados</i>
Todos	<i>Nº de cursos de título</i>
Todos	<i>Nº de estudiantes equivalentes a tiempo completo</i>
2. Procedimiento de Orientación al Estudiante	<i>Nº de acciones de orientación programadas</i>
2. Procedimiento de Orientación al Estudiante	<i>Nº de acciones de orientación programadas</i>
2. Procedimiento de Orientación al Estudiante	<i>Índice de satisfacción de los estudiantes con las acciones de orientación</i>
3. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos	<i>Nº de estudiantes recibidos</i>
3. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos	<i>Nº de créditos matriculados en la UCLM por los estudiantes recibidos</i>
3. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos	<i>Nº de créditos aprobados en la UCLM por los estudiantes recibidos</i>
3. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes recibidos	<i>Índice de satisfacción de los estudiantes recibidos con la formación en la UCLM</i>
4. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados	<i>Nº de estudiantes enviados</i>
4. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados	<i>Nº de créditos matriculados en la UCLM por los estudiantes enviados</i>
4. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados	<i>Nº de créditos aprobados en la UCLM por los estudiantes enviados</i>
4. Procedimiento de Gestión y Revisión de la Movilidad de los estudiantes enviados	<i>Índice de satisfacción de los estudiantes enviados con la formación recibida</i>

 <p>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD</p> <p align="center">Procedimiento 11 Procedimiento de Indicadores</p>	<p align="center">Página</p> <p align="center">104 de 104</p>
--	--	---

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