

## SUBPROCESO

### P01/SP01 “Definición y Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



## ÍNDICE

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>9</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>9</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>9</b>
6.1.- Registros	9
6.2.- Anexos	9

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar para la revisión de la Política y los Objetivos de Calidad en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC).

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE








Cliente(s): Grupos de interés definidos por la UEMC. (Ver el Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad UEMC-MSGIC y el Subproceso P08/SP02 Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad.)

Requisitos del cliente:



- ✓ Conocer los compromisos en materia de calidad asumidos por la UEMC.
- ✓ Conocer el modo y grado de participación para la consecución de los objetivos de calidad definidos por la UEMC.
- ✓ Información en tiempo y forma.

Alcance: Es de aplicación a las revisiones periódicas establecidas para la continua adecuación de la Política y los Objetivos de Calidad a la estrategia definida en la Universidad Europea Miguel de Cervantes.

### 1.3.- REFERENCIAS








-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  RD 861/2010, de 2 de julio, por el que se establece modifica el RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad UEMC-MSGIC.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Política de Calidad, en vigencia.
-  Criterios y directrices para la implantación de Títulos.

### 1.4.- DEFINICIONES





Nombre	Descripción
Política de Calidad	 Conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la calidad.
Objetivo de Calidad	 Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

### 1.5.- SIGLAS

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
R	 Rector.
CG	 Consejo de Gobierno.
G	 Gerencia.
VOACE	 Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo
DCCA	 Dirección de Calidad y Coordinación Académica
CU	 Comunidad Universitaria (Centros, PAS, PDI, Estudiantes, etc.)
CC	 Comisión de Calidad.

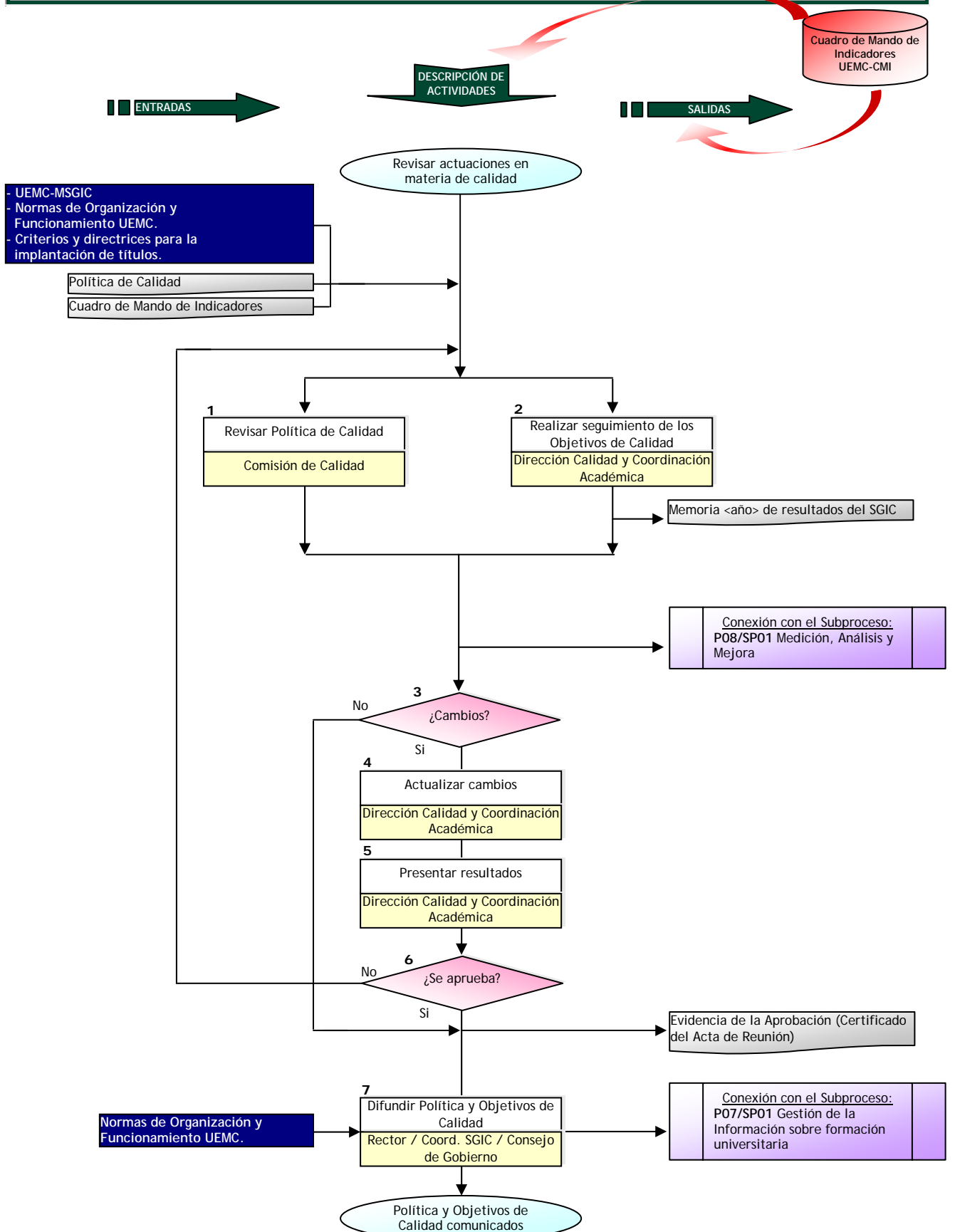
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
D	 : Decide.
E	 : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	 : Participa.
I	 : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI)..
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.


2.- DIAGRAMA DE FLUJO



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada Doc, Rec.	Etapas del Proceso		Responsabilidades						Salida Doc		
		Actividad	Criterios	R	CG	G	VOACE	DCCA	CU		CC	
1	- UEMC-MSGIC - Normas de Organización y Funcionamiento. - Criterios y directrices para la implantación de Títulos. - Política de Calidad - Cuadro de Mando de Indicadores	Revisar Política de Calidad	<p>Con carácter anual, la Comisión de Calidad revisa la propuesta de Política de Calidad, establecida inicialmente por el Consejo de Gobierno, previo análisis por parte de los Coordinadores del SGIC y la Dirección de Calidad y Coordinación Académica, de las necesidades del entorno y los grupos de interés.</p> <p>Fecha: Junio-Julio.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</a></p> <p>Dentro de la revisión anual del SGIC se incluye la revisión de la Política de Calidad por si se hubieran producido durante ese período, circunstancias de importancia que impliquen cambios en la misma.</p>		D	P	P	P		E		
2	- UEMC-MSGIC - Normas de Organización y Funcionamiento. - Criterios y directrices para la implantación de Títulos. - Política de Calidad - Cuadro de Mando de Indicadores	Realizar seguimiento de los Objetivos de Calidad	<p>1. Anualmente, dentro de la revisión anual del SGIC, la Comisión de Calidad revisa los Objetivos de Calidad por si se hubieran producido durante ese período, circunstancias de importancia que impliquen un cambio en los mismos y determina, si así se establece, los nuevos objetivos para el siguiente curso académico.</p> <p>Para su presentación a la Comisión de Calidad, el Gabinete emitirá un informe con la evolución de los objetivos definidos y su grado de consecución, previa recepción de todas las aportaciones de cada uno de los propietarios de los subprocesos de AUDIT, e incluido en la memoria anual del SGIC.</p> <p>2. Según las periodicidades establecidas en el Cuadro de Mando de Indicadores, la Dirección de Calidad y Coordinación Académica realiza el seguimiento, junto con los responsables correspondientes y solicitando la colaboración de los miembros de la comunidad universitaria aplicables, a fin de poner en funcionamiento acciones correctivas en el caso de detectarse desviaciones.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</a></p>					E	P	D	Memoria <año> de resultados del SGIC	
3		¿Cambios?	La Comisión de Calidad estudia la posibilidad de reformular la Política y los Objetivos de Calidad en función de los resultados y de las necesidades del entorno y de los grupos de interés.								E	
4		Actualizar cambios	Introducir las modificaciones pertinentes.					E				
5		Presentar resultados	Enviar al Consejo de Gobierno la Política y los Objetivos de Calidad modificados.		I			E				

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades						Salida		
	Doc, Rec.	Actividad	Criterios	R	CG	G	VOACE	DCCA	CU	CC	Doc	
6		¿Se aprueba?	El Consejo de Gobierno estudia los cambios presentados por la Comisión de Calidad para su aprobación.		E						I	Evidencia de la aprobación
7	Normas de Organización y Funcionamiento	Difundir Política y Objetivos de Calidad	<p>La Política y los Objetivos de Calidad, una vez aprobados por el Consejo de Gobierno, serán ratificados mediante firma del Rector y de los Coordinadores del SGIC. Ambos, Rector y Coordinadores del SGIC, junto con los miembros del Consejo de Gobierno, serán los responsables de que sean conocidos por los distintos grupos de interés. Los canales de difusión serán los establecidos en el momento de la aprobación: Página Web, medios escritos, etc.</p> <p>Las Normas de Organización y Funcionamiento establecen que será el Consejo de Gobierno el que fomente la calidad y la excelencia en las actividades de la Universidad.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u>  <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.</a></p>	E	E	E	E	I	I	I		

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad</b>	Código	P01/SP01
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de la Política y los Objetivos de Calidad</b>	Fecha	27/03/13
		Página	9 de 9

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre la formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Política de Calidad	R01	DCCA	6 años	Papel e Informático
Cuadro de Mando de Indicadores	R02	DCCA	6 años	Papel e Informático
Memoria <año> de resultados del SGIC	R90	DCCA	6 años	Papel e Informático
Evidencia de la Aprobación (Certificado del Acta de Reunión)	N/A	SG	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	DCCA	6 años	Papel e Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2. - ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A


## SUBPROCESO P02/SP01 “Diseño de la Oferta Formativa”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/10/13	Fecha: 23/10/13	Fecha: 25/10/13



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
	4
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>10</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>10</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>10</b>
6.1.- Registros	10
6.2.- Anexos	10

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Diseño de la Oferta Formativa</b>	Código	P02/SP01
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT: Garantía de Calidad de los Programas Formativos</b>	Fecha	25/10/13
		Página	4 de 10

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática por la cual la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) establece y aprueba su oferta formativa, partiendo de la situación actual e incorporando nuevos programas formativos (títulos oficiales).

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

Cliente(s): Estudiantes de la UEMC.

Requisitos:

- ✓ Oferta Formativa adecuada que satisfaga las necesidades del entorno y de los grupos de interés.
- ✓ Propuesta de nuevos Títulos conforme a las directrices EEES.

Alcance: Es de aplicación a los nuevos programas formativos oficiales a desarrollar por la UEMC. Estos nuevos títulos oficiales se definen previamente al inicio del curso académico y son susceptibles de revisión y mejora según procedimiento.

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 RD 861/2010, de 2 de julio, por el que se establece modifica el RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 📖 Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 📖 Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- 📖 Decreto 64/2013, de 3 de octubre, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León
- 📖 Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
- 📖 Normativa de la UEMC.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
RUCT	📖 : Registro Oficial de Universidades, Centros y Títulos.

### 1.5.- SIGLAS

<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
Nombre	Descripción
CA	📖 : Consejo de Administración.
CR	📖 : Consejo Rector.
R	📖 : Rector.
AJA	📖 : Asesoría Jurídico-Académica.
VOACE	📖 : Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.
VIRI	📖 : Vicerrectorado de Investigación y RRII.
CT	📖 : Comisión del Título.
DCCA	📖 : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	📖 : Comisión de Calidad.



Universidad Europea  
Miguel de Cervantes

## Diseño de la Oferta Formativa

### Directriz AUDIT: Garantía de Calidad de los Programas Formativos

Código	P02/SP01
Revisión	4
Fecha	25/10/13
Página	5 de 10

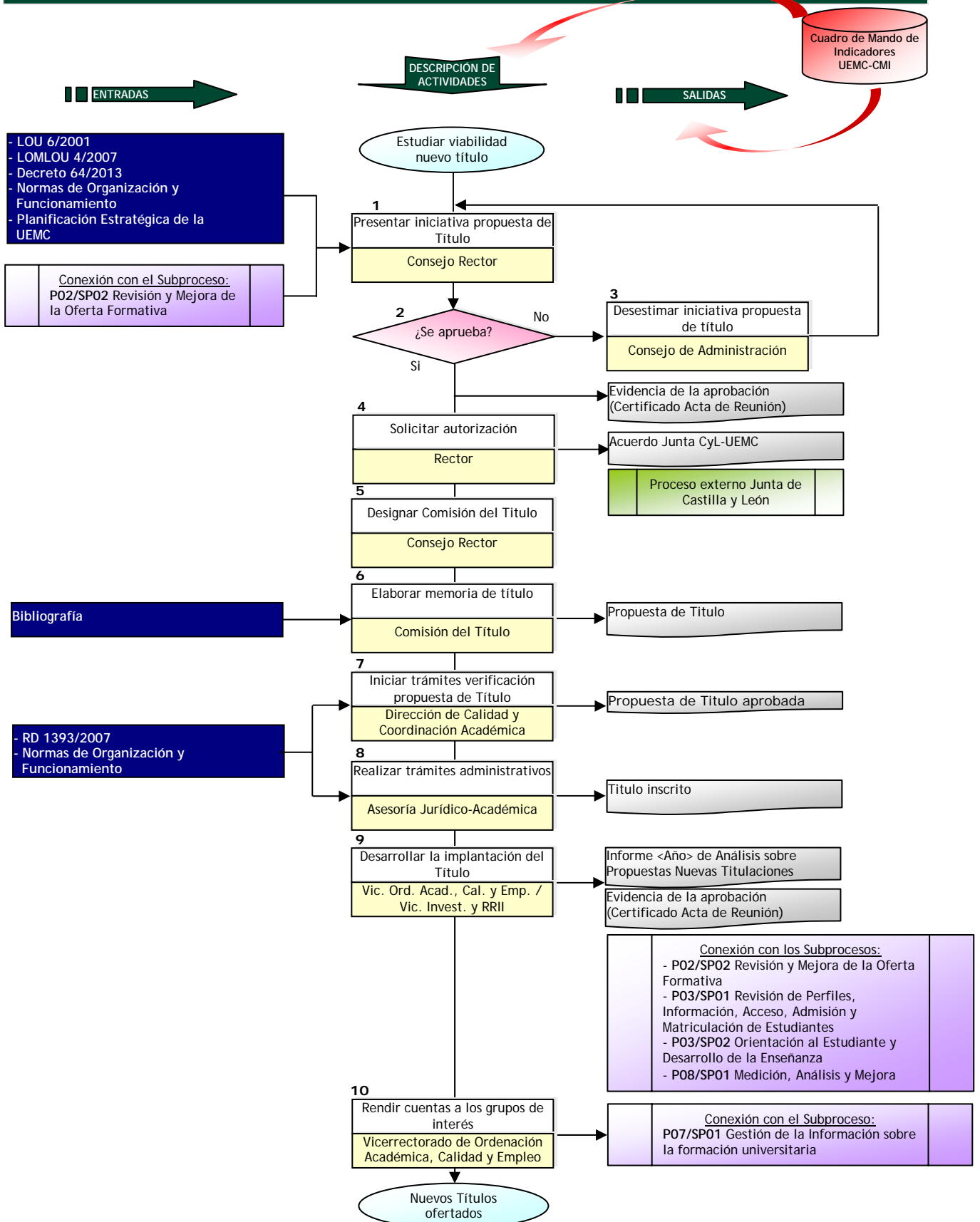
#### Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

Nombre	Descripción
D	: Decide.
E	: Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	: Participa.
I	: Es Informado.

#### Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

## 2.- DIAGRAMA DE FLUJO




### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso	Responsabilidades										Salida										
	Doc., Rec.		Actividad	Criterios										Doc.									
			CA	CR	R	AJA	VOACE	VIRI	CT	DCCA	CC												
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LOU 6/2001</li> <li>- LOMLOU 4/2007</li> <li>- Decreto 64/2013</li> <li>- Normas de Organización y Funcionamiento</li> <li>- Planificación Estratégica de la UEMC</li> </ul>	Presentar iniciativa de propuesta de título	<p>La presentación de nuevas titulaciones oficiales al Consejo de Administración corresponde al Consejo Rector, bien por propia iniciativa según las necesidades del entorno y de los grupos de interés, o por petición de algún órgano unipersonal o colegiado de la Universidad. Para la aprobación de esta propuesta será preceptiva la realización de un estudio de viabilidad de la misma:</p> <p>-El plan de estudios de la nueva titulación deberá acompañarse de un informe sobre el grado de cumplimiento de cada uno de los criterios establecidos en el artículo 2 del Decreto 64/2013, de 3 de octubre, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster en el ámbito de la Comunidad de CyL, así como un informe económico que garantice la disponibilidad de financiación suficiente</p> <p>Esta actividad puede incluir la modificación de una propuesta de título ya existente derivada de su revisión y mejora, aunque en este caso no es aplicable la realización de los informes anteriores, válidos únicamente para la creación de nuevas titulaciones.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P02/SP02 Revisión y Mejora de la Oferta Formativa.</a></p>										D /I	E									
2		¿Se aprueba?	E	I									Evidencia de la aprobación (Certificado del Acta de Reunión)										
3		Desestimar la iniciativa de propuesta de título	E	I																			
4		Solicitar autorización	I	I	E								Acuerdo Junta CyL-UEMC										
5		Designar Comisión del Título		E			I	I	I	I													

Paso	Entrada	Etapas del Proceso			Responsabilidades								Salida
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CA	CR	R	AJA	VOACE	VIRI	CT	DCCA	CC	Doc.
6	Bibliografía: - Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES - Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y master - Libros Blancos - Otros	Elaborar memoria de título	La Comisión de Título elabora la propuesta con las indicaciones y bajo la supervisión del Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo.		I			D	D	E	P		Propuesta de Título
7	- RD 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. - Normas de Organización y Funcionamiento	Iniciar trámites de verificación de la propuesta de título	El protocolo se encuentra descrito en el capítulo VI (Verificación y acreditación) del RD 1393/2007, modificado por el RD 861/2010, de 2 de julio.		I			I	I	P	E		Propuesta de Título aprobada
8	- RD 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. - Normas de Organización y Funcionamiento	Realizar trámites administrativos	Tras la autorización de la Comunidad Autónoma y la verificación del plan de estudios por parte de Acsucyl, el Ministerio de Educación y Ciencia elevará al Gobierno la propuesta para el establecimiento del carácter oficial del título y su inscripción en el RUCT, cuya aprobación mediante acuerdo del Consejo de Ministros será publicada en el Boletín Oficial del Estado. La inscripción en el RUCT tendrá como efecto la consideración inicial de título acreditado. Una vez que el Gobierno haya aprobado el carácter oficial del título, el Rector de la Universidad ordenará publicar el plan de estudios en el "Boletín Oficial del Estado" y en el Diario Oficial de la correspondiente comunidad autónoma. A estos efectos la publicación deberá recoger los términos expresados en el apartado 5.1 de la Memoria del Título conforme a la normativa del RD 1393/2007		D /I	P	E	I	I	I	P		Título inscrito

Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Responsabilidades						Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Crterios	CA	CR	R	AJA	VOACE	VIRI	CT	DCCA	CC	Doc.
9		Desarrollar la implantación del Título	<p>Previo al desarrollo de la implantación del título, el Consejo de Administración autoriza la implantación del mismo, dejando constancia en el acta correspondiente, e informándose a la Junta de Cyl por parte de la Secretaría General de la Universidad.</p> <p>El responsable del desarrollo de la implantación es el Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo, para el caso de los grados oficiales, coordinándose con el Vicerrectorado de Investigación y RRIL, para el caso de los másteres y programas de doctorados oficiales, que actuarán en colaboración con los responsables implicados en el desarrollo eficaz del título.</p> <p>Los títulos universitarios oficiales deberán someterse a un procedimiento de evaluación cada 6 años (para el caso de los grados), y cada 4 años (para el caso de los másteres), a contar desde la fecha de su registro en el RUCT, con el fin de mantener su acreditación.</p> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u>  <a href="#">P02/SP02 Revisión y Mejora de la Oferta Formativa</a>, para el análisis y mejora del Título.  <a href="#">P03/SP01 Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes</a>, como planificación e inicio de la implantación del Título.  <a href="#">P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza</a>, una vez implantada la Titulación.  <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora</a>, para informar a la Comisión de Calidad sobre el proceso de diseño y la situación del nuevo Título(s) por parte del VOACE mediante el correspondiente Informe.</p>		D/I			E	E		P	I	<p>- Evidencia de la aprobación (Certificado Acta de Reunión)</p> <p>- Informe &lt;Año&gt; de Análisis sobre Propuestas Nuevas Titulaciones</p>
10		Rendir cuentas a los grupos de interés	<p>Informar sobre la nueva oferta de Títulos de la UEMC.</p> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u>  <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria</a>.</p>	I	I	I	I	E	E	I	P	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Diseño de la Oferta Formativa</b>	Código	P02/SP01
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT: Garantía de Calidad de los Programas Formativos</b>	Fecha	25/10/13
		Página	10 de 10

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P02/SP02	Revisión y Mejora de la Oferta Formativa.
P03/SP01	Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes.
P03/SP02	Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Información Pública.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1.- REGISTROS

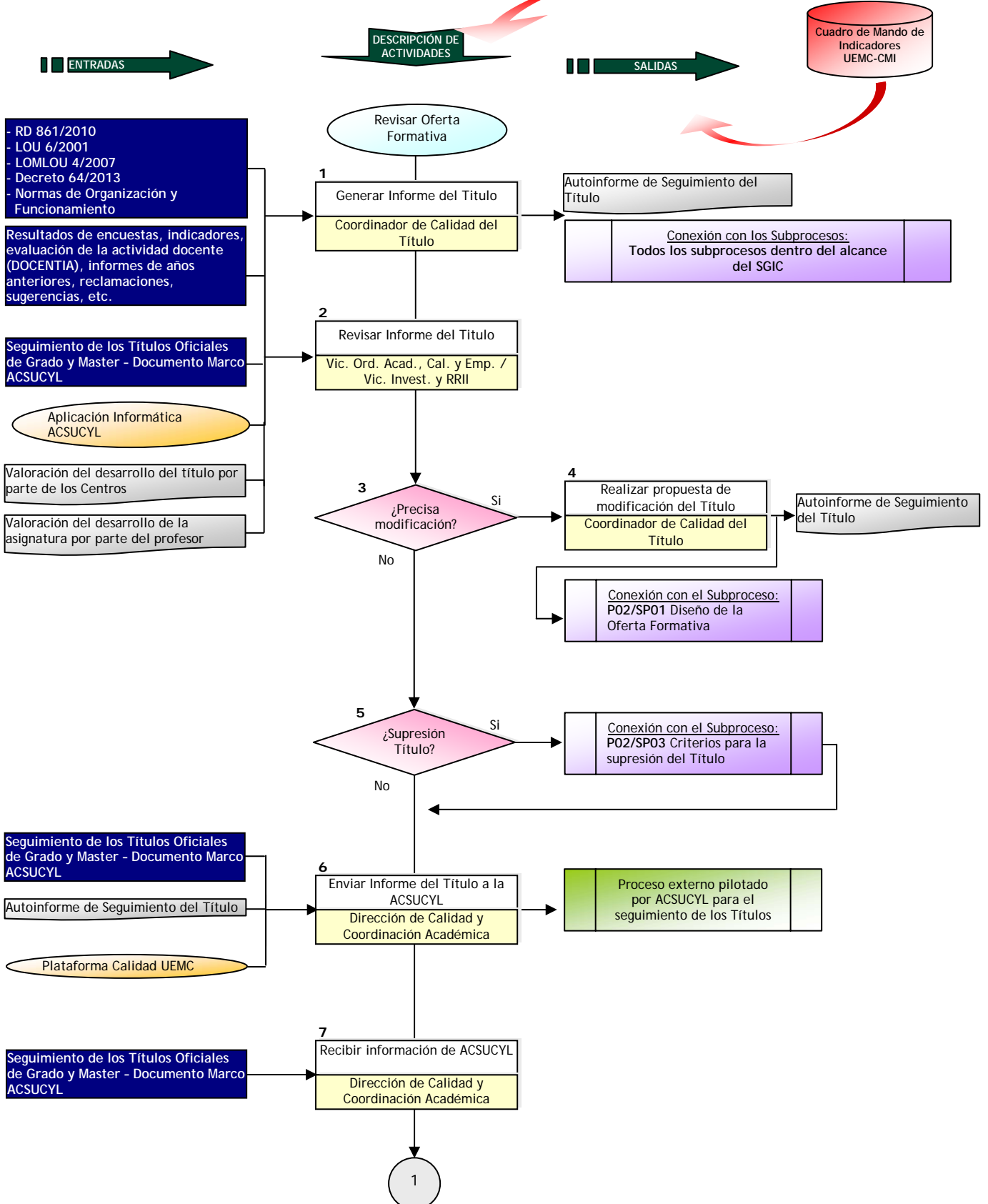
Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Evidencia de la aprobación (Certificado del Acta de reunión)	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
Acuerdo Junta CyL-UEMC	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
Propuesta de Título	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
Título Inscrito en el RUCT	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
Informe <Año> de Análisis sobre Propuestas Nuevas Titulaciones	R05	VOACE	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	VOACE/VIRI	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	VOACE/VIRI	6 años	Papel e Informático

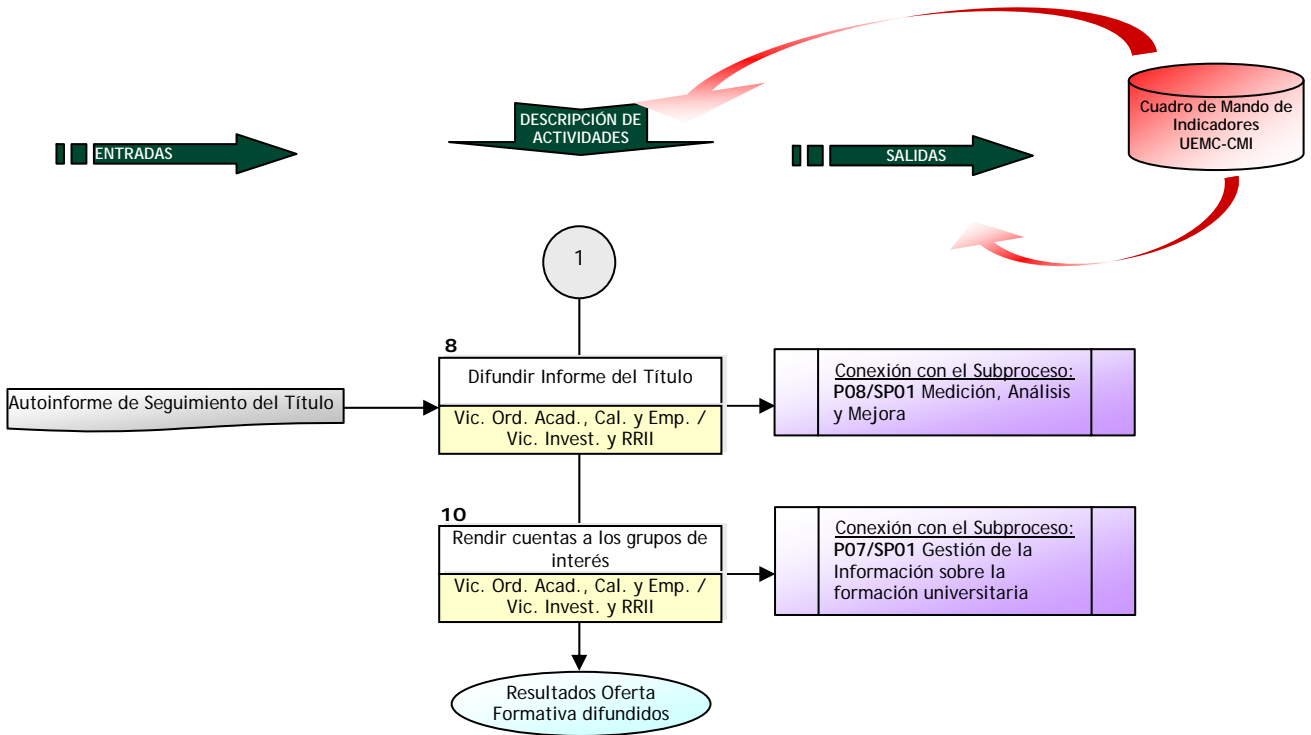
\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2.- ANEXOS

Código	Nombre
---	N/A

**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**






## SUBPROCESO P02/SP03 “Criterios para la Supresión del Título”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/10/13	Fecha: 23/10/13	Fecha: 25/10/13



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
	4
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>11</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>11</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>11</b>
6.1.- Registros	11
6.2.- Anexos	11

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Criterios para la Supresión del Título</b>	Código	P02/SP03
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Garantía de calidad de los Programas Formativos</b>	Fecha	25/10/13
		Página	4 de 11

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en el proceso de suspensión del título con base en los requisitos legales y en los resultados obtenidos en las diferentes revisiones, cuando el título no haya alcanzado los niveles de calidad especificados. Asimismo, garantizar el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, en caso de supresión del título.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE







Cliente(s): Estudiantes que hayan iniciado los estudios y se vean afectados por una posible supresión del título.

Requisitos:


- ✓ Notificación sobre la supresión del Título en plazo.
- ✓ Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Ordenación Académica.

Alcance: Es de aplicación a todas las titulaciones oficiales que se extingan en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC), abarcando tanto las actuaciones de los estudiantes de cara a la finalización de sus estudios, como de los órganos que deben llevarla a cabo.







### 1.3.- REFERENCIAS

-  Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  Decreto 64/2013, de 3 de octubre, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Normativa de la UEMC.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Supresión	 : La baja de un título en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones (RUCT).

### 1.5.- SIGLAS

Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)	
Nombre	Descripción
CA	 : Consejo de Administración.
CR	 : Consejo Rector.
R	 : Rector.
SG	 : Secretaría General.
VOACE	 : Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo.
VIRI	 : Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales.

*Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
DF/DE	☒ : Decanos de Facultad y Directores de Escuela.
DCCA	☒ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	☒ : Comisión de Calidad.

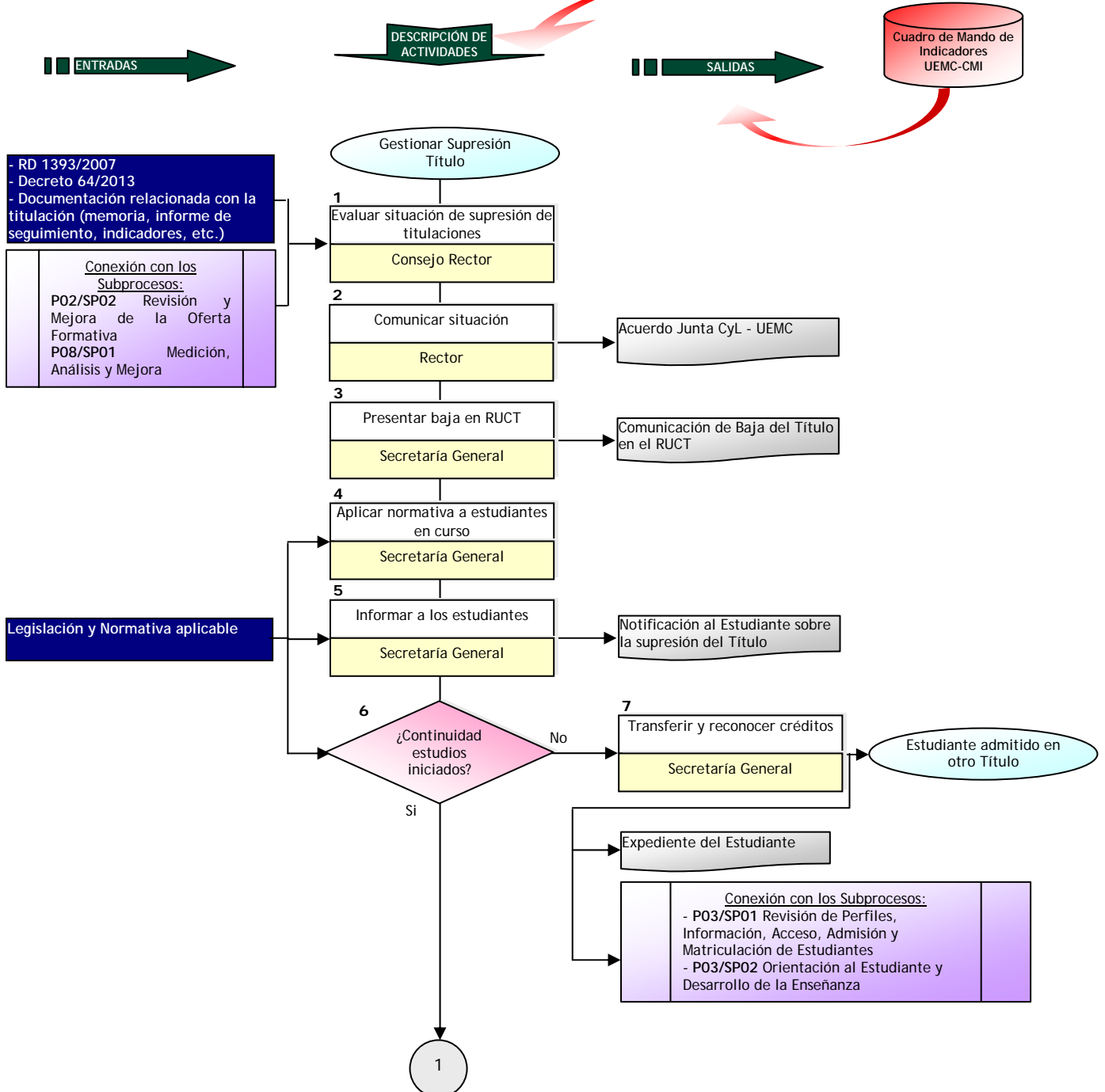
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

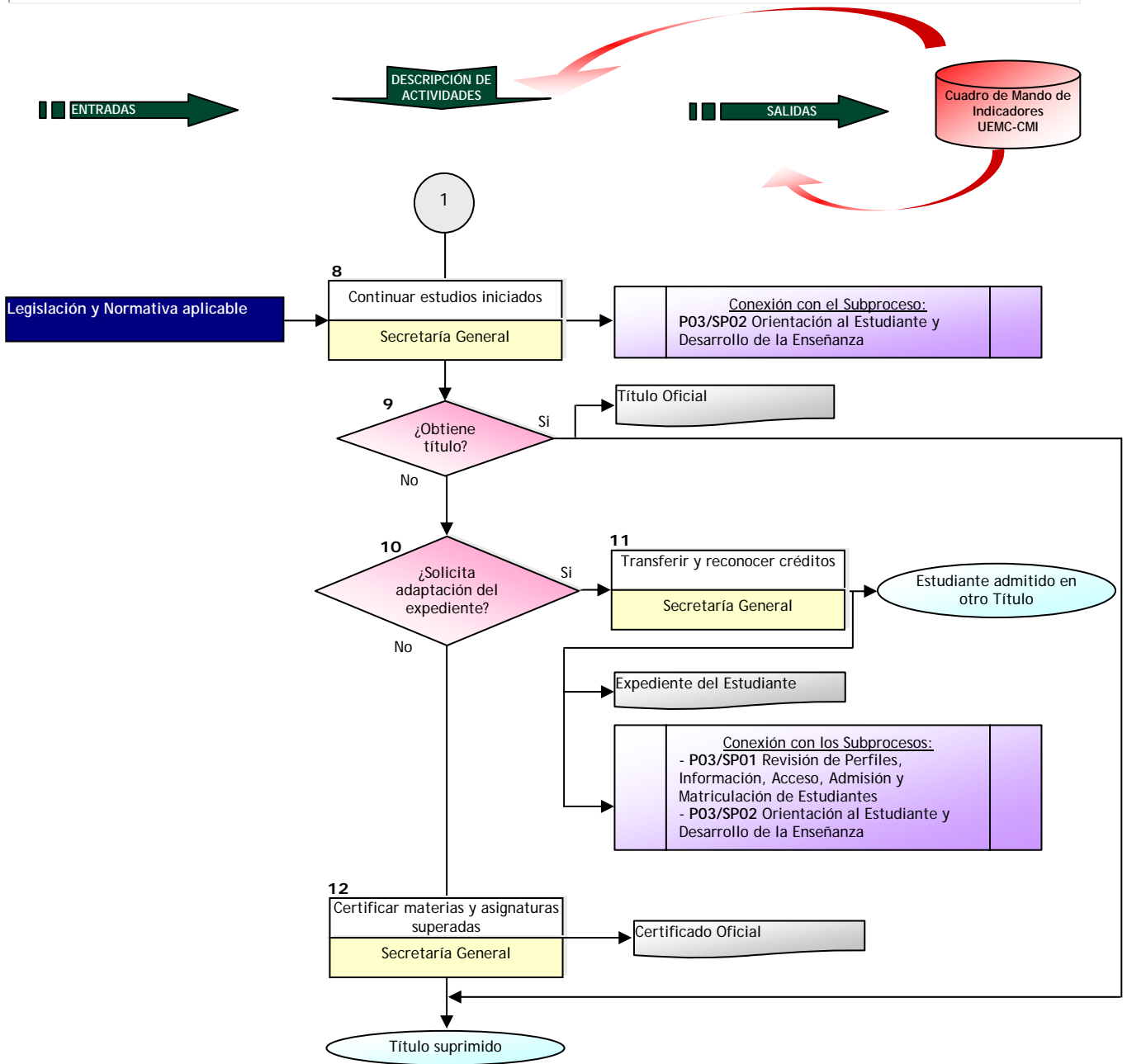
Nombre	Descripción
D	☒ : Decide.
E	☒ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	☒ : Participa.
I	☒ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

2.- DIAGRAMA DE FLUJO






### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades							Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	CA	CR	R	SG	VOACE	VIRI	DF/DE	DCCA	CC	Doc
1	- RD 1393/2007 - Decreto 64/2013 - Autoinforme de Documentación relacionada con la titulación (memoria, informe de seguimiento, indicadores, etc.)	Evaluar situación de supresión de titulaciones	<p>Cuando la Universidad ejerza la iniciativa para suprimir una titulación, el Rector presentará en la consejería competente en materia de universidades una memoria justificativa de la concurrencia de alguno de los criterios previstos en el artículo 6 del Decreto 64/2013, así como un estudio económico sobre las repercusiones de la supresión. La suspensión del título de Grado puede producirse según los criterios siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No obtener un informe de acreditación positivo por parte de la ACSUCyL y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.</li> <li>2. Se considera que el título ha realizado modificaciones de modo que se produzca un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos.</li> <li>3. A petición del Consejo de Administración de la UEMC.</li> <li>4. Tras la modificación de los planes de estudios y la comunicación al Consejo de Universidades para su posterior valoración por ACSUCyL, ésta considera que tales modificaciones suponen un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del título previamente inscrito en el RUCT, lo que supone que se trata de un nuevo plan de estudios y se procede a actuar como corresponde a un nuevo título.</li> <li>5. Anualmente se incluye en el Informe del Título un análisis de los principales indicadores para su seguimiento, y del estudio de su análisis podría determinar su supresión.</li> <li>6.-Valoración del cumplimiento de los criterios establecidos en el artículo 6 del Decreto 64/2013 para la supresión de enseñanzas de grado y máster.</li> </ol> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u>  <a href="#">P02/SP01 Revisión y Mejora de la Oferta Formativa</a>, donde se genera el Informe de seguimiento del Título.  <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora</a>, para informar a la Comisión de Calidad, que analiza la situación acontecida y propone mejoras transversales para prevenir la recurrencia de la supresión de otras titulaciones.</p>	D	E			P/I	P/I			P/I	
2		Comunicar situación	La supresión de un título será acordada por la Junta de Castilla y León, mediante Acuerdo, a propuesta de la Universidad por parte del Rector.	I	I	E		I	I	I	I		Acuerdo Junta CyL - UEMC

Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Responsabilidades						Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios		CA	CR	R	SG	VOACE	VIRI	DF/DE	DCCA	CC	Doc
3		Presentar baja en RUCT	Baja en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones con pérdida del carácter oficial de la titulación y de la validez en todo el territorio nacional.		I	I		E	I	I	I	I		Comunicación de Baja del Título en el RUCT
4	Legislación y Normativa aplicable	Aplicar normativa a estudiantes en curso	<p>Los estudiantes que estén cursando una titulación afectada por esta situación tienen la garantía de poder terminar de cursarla con un adecuado y efectivo desarrollo de las enseñanzas, según lo dispuesto en el Reglamento de Ordenación Académica.</p> <p>La extinción del título comenzará por el primer curso, cuyas clases correspondientes dejarán de impartirse el curso siguiente al año académico en que se de cualquier criterio del punto 1 (informe negativo de ANECA, decisión de la Universidad, etc.). El resto de cursos dejarán de impartirse secuencialmente en los años siguientes a un ritmo de curso por año académico, teniendo en cuenta que en los cursos extinguidos podrán formalizarse matrículas en los dos años siguientes con derecho a:</p> <p>1. Impartición de acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes repetidores.</p> <p>2. El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por las Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC o la Normativa correspondiente.</p> <p>La información a los estudiantes matriculados en tales planes de estudios acerca de la normativa y procedimiento de extinción del Título, del modo en que les puede afectar, del número de convocatorias que pueden utilizar, del procedimiento de reconocimiento y transferencia de créditos que les puede ser de aplicación y del derecho que les ampara entre continuar los estudios iniciados o, en su caso, adaptar el plan de estudios. Asimismo no se admitirán matrículas de nuevo ingreso en el Título objeto de suspensión.</p>					E	P	P	P	P		
5	Legislación y Normativa aplicable	Informar a los estudiantes	Notificar a los estudiantes matriculados afectados por el título en suspensión.					E	P	P	P	I		Notificación al estudiante sobre Supresión del Título
6	Legislación y Normativa aplicable	¿Continuidad en los estudiantes iniciados?	El estudiante puede optar entre continuar los estudios iniciados o realizar un cambio de estudios, mediante el reglamento de transferencia y reconocimiento de créditos.					E	I	I	I	I		

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades								Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	CA	CR	R	SG	VOACE	VIRI	DF/DE	DCCA	CC	Doc
7	Legislación y Normativa aplicable	Transferir y reconocer créditos	En caso de que el estudiante decida cambiar de estudios, se aplicará la normativa aplicable de transferencia y reconocimiento de créditos incluidos en el sistema de garantía interno de calidad. <u>Conexión con los Subprocesos de:</u> P03/SP01 Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión, y Matriculación de Estudiantes. P03/SP02 Orientación y Desarrollo de la Enseñanza.				E	E	E	E	P		Expediente del Estudiante
8	Legislación y Normativa aplicable	Continuar estudios iniciados	El estudiante continúa los estudios iniciados hasta el agotamiento de las convocatorias. Una vez finalizadas las convocatorias establecidas según la normativa, el estudiante no podrá continuar los estudios extinguidos. Se impartirán acciones de tutoría y orientación específicas a los estudiantes repetidores hasta consumir las convocatorias reguladas. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.				E	P	P	P	I		
9		¿Obtiene Título?	El estudiante puede o no obtener el Título en función de si ha completado con éxito o no las asignaturas de la titulación.			D	E	I	I	I	I		Título oficial
10		¿Solicita adaptación del expediente?	El estudiante tiene el derecho de adaptar el plan de estudios.				E	P	P	P	I		
11	Legislación y Normativa aplicable	Transferir y reconocer créditos	En caso de que el estudiante decida cambiar de estudios, se aplicará la normativa aplicable de transferencia y reconocimiento de créditos incluidos en el sistema de garantía interno de calidad. <u>Conexión con los Subprocesos de:</u> P03/SP01 Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión, y Matriculación de Estudiantes. P03/SP02 Orientación y Desarrollo de la Enseñanza.				E	E	E	E	P		Expediente del Estudiante
12		Certificar materias y asignaturas aprobadas	Se emite una certificación oficial en la que consten las materias/asignaturas superadas.			D	E	P	P	P	I		Certificado oficial

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Criterios para la Supresión del Título</b>	Código	P02/SP03
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Garantía de calidad de los Programas Formativos</b>	Fecha	25/10/13
		Página	11 de 11

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P02/SP02	Revisión y Mejora de la Oferta Formativa.
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P03/SP02	Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.
P03/SP01	Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Acuerdo Junta CyL - UEMC	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
Comunicación de Baja del Título en el RUCT	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
Notificación al estudiante sobre Supresión del Título	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
Expediente del Estudiante	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
Título Oficial	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
Certificado Oficial	N/A	SG	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	SG	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	SG	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	SG	6 años	Papel e Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2. - ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A

## SUBPROCESO

### P03/SP01 “Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13

### DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

#### SUBPROCESO "Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes"

Código: P03/SP01

Edición: 0

Fecha edición: 17/11/09

Revisión: 3

Fecha revisión: 27/03/13

#### Descripción:

Subproceso establecido que define los criterios para la revisión de los perfiles de ingreso, la captación, el acceso, la admisión, y la matriculación de los estudiantes en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC). Se incluye y responde a la Directriz AUDIT "Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes", dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria. Esta directriz hace referencia a los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad comprobar que las acciones que se emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

#### Propietario:

Secretaría General.

#### Usuarios:


Ver Matriz de responsabilidades adjunta según el Índice.

### CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Páginas afectadas
0	17/11/09	Edición inicial (creación del documento)	---
1	20/12/10	-Modificación del formato de ficha de subproceso -Revisión de las actividades y responsabilidades para adaptarse a las nuevas Normas de Organización y normativa vigente	1, 2, 7-11
2	21/09/11	Se eliminan los registros R06 Informe anual de revisión de perfiles de ingreso y R09 Informe de actividades de comunicación y marketing Se deja de codificar la solicitud de información Se incluye el registro R102 Informe <año> de mejora del servicio interno Se añade el registro R88 Informe <año> sobre satisfacción de los grupos de interés, para hacer la valoración de los resultados de las encuestas a alumnos de nuevo ingreso Se elimina el registro R10 Informe <año> de mejora del proceso de revisión de perfiles, información, acceso, admisión y matriculación	7-13
3	27/03/13	Nueva identidad corporativa, y actualización de funciones con respecto al nuevo organigrama de la UEMC	Todas

## ÍNDICE

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>7</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>9</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>13</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>13</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>13</b>
6.1.- Registros	13
6.2.- Anexos	13

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes</b>	Código	P03/SP01
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes</b>	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 13

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la revisión, actualización y mejora de los procedimientos relativos al perfil de ingreso en las titulaciones para evaluar si éste se adecua a los objetivos del programa formativo así como a los criterios para la información, el acceso, la admisión y la matriculación de estudiantes.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

**Cliente(s):** Estudiantes de nuevo ingreso que acceden a una titulación oficial, regulado por la normativa básica vigente para el acceso a los estudios universitarios oficiales.

**Requisitos:**

- ✓ Información en tiempo y forma.
- ✓ Asistencia y cobertura académica y administrativa eficiente.

**Alcance:** Es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones oficiales ofertadas por la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC).

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 📖 Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- 📖 Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- 📖 Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- 📖 RD 1640/1999, de 22 de octubre, por el que se regula la prueba de acceso a estudios universitarios.
- 📖 RD 69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la universidad.
- 📖 RD 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial.
- 📖 Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
- 📖 Reglamento 1/2008, de 11 de abril, de Acceso y Permanencia aprobado por el Consejo Rector de la UEMC.
- 📖 Manual de Identidad Corporativa de la UEMC, en vigencia.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Perfil de ingreso	📖 : Descripción conceptual de las características deseables en el alumno de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.
Información al estudiante	📖 : Conjunto de actividades planificadas destinadas a alumnos potenciales para informarles sobre la oferta formativa de la Universidad.
Acceso	📖 : Derecho de aquellos estudiantes que cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente a solicitar la admisión en una determinada Universidad para realizar unos estudios específicos.

Nombre	Descripción
Admisión	☞ : Representa la efectiva aceptación de un estudiante en unos estudios universitarios, cumpliendo la normativa específica de la universidad, acuerdos de los órganos colegiados competentes en la materia y resoluciones unipersonales en virtud de la normativa propia de la universidad. La admisión dará derecho al estudiante a la formalización de la matrícula, sujeto este acto de formalización a las disposiciones específicas dictadas al efecto.
Secretaría	☞ : Servicio que atiende personalmente todas las solicitudes de información recibidas, tanto presencialmente, como por teléfono, correo electrónico y postal, apoyado por documentación y publicidad informativa.
Servicio de Alumnos y Becas	☞ : Servicio que facilita una atención personal en cuestiones relativas a Becas (públicas, privadas y propias), ayudas al estudio (préstamos, financiación...), posibilidades de alojamiento, y asesoramiento jurídico sobre aspectos que puedan afectar a la vida académica del estudiante conforme a la normativa de la UEMC.

#### 1.5.- SIGLAS

Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)	
Nombre	Descripción
R	☞ : Rector.
G	☞ : Gerencia.
SG	☞ : Secretaría General.
S	☞ : Secretaría.
SAB	☞ : Servicio de Alumnos y Becas.
GCM	☞ : Gabinete de Comunicación y Marketing.
SI	☞ : Servicio de Informática.
VOACE	☞ : Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo
GIE	☞ : Gabinete de Innovación Educativa.
GOP	☞ : Gabinete de Orientación Psicológica.
CCT	☞ : Coordinador de Calidad del Título (Figura coincidente con el Coordinador Académico de Grado, Máster o Programa de Doctorado).
COIE	☞ : Centro de Orientación, Información y Empleo.
VAEU	☞ : Vicerrectorado de Alumnos y Extensión Universitaria.
DCCA	☞ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	☞ : Comisión de Calidad.

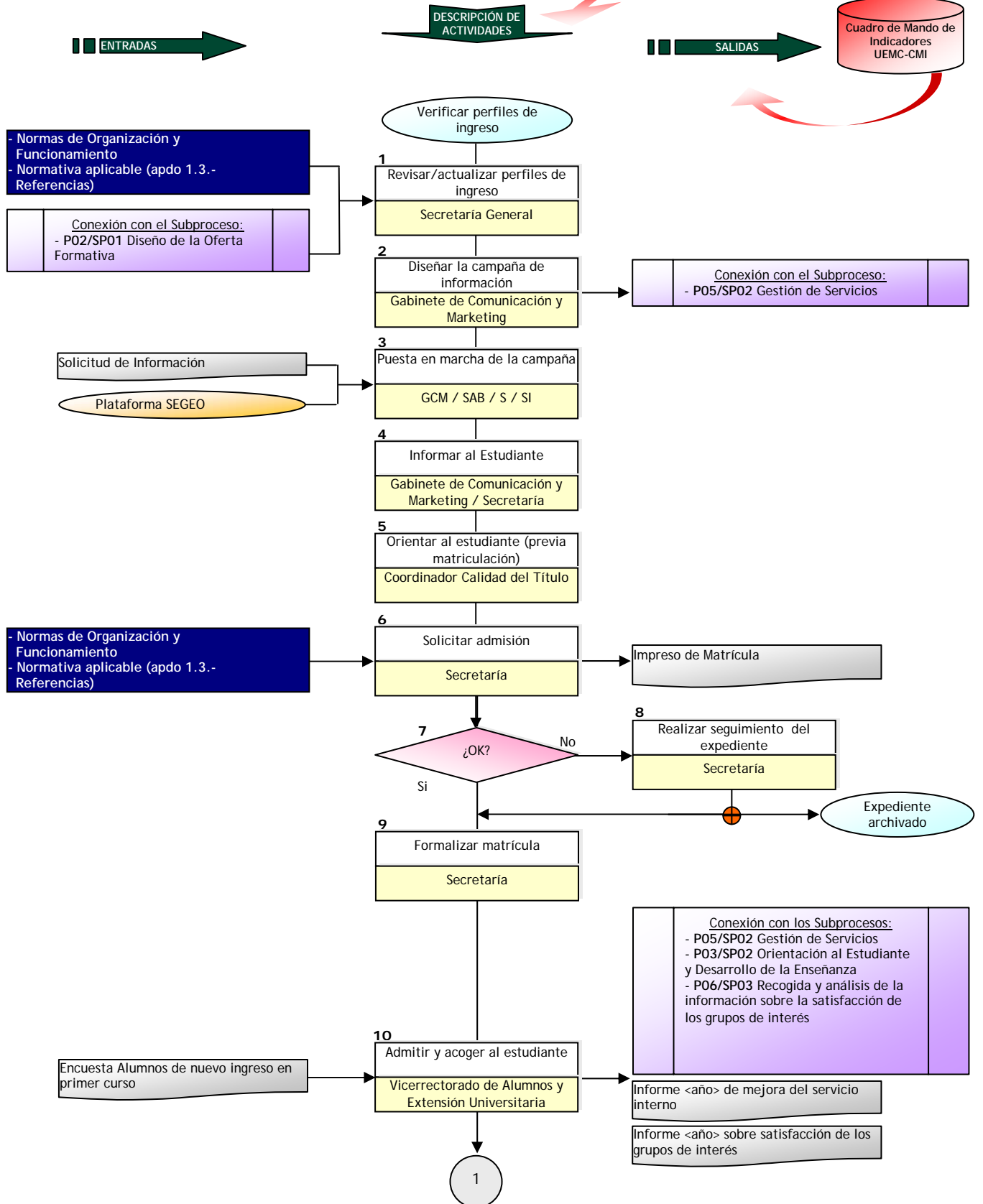
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

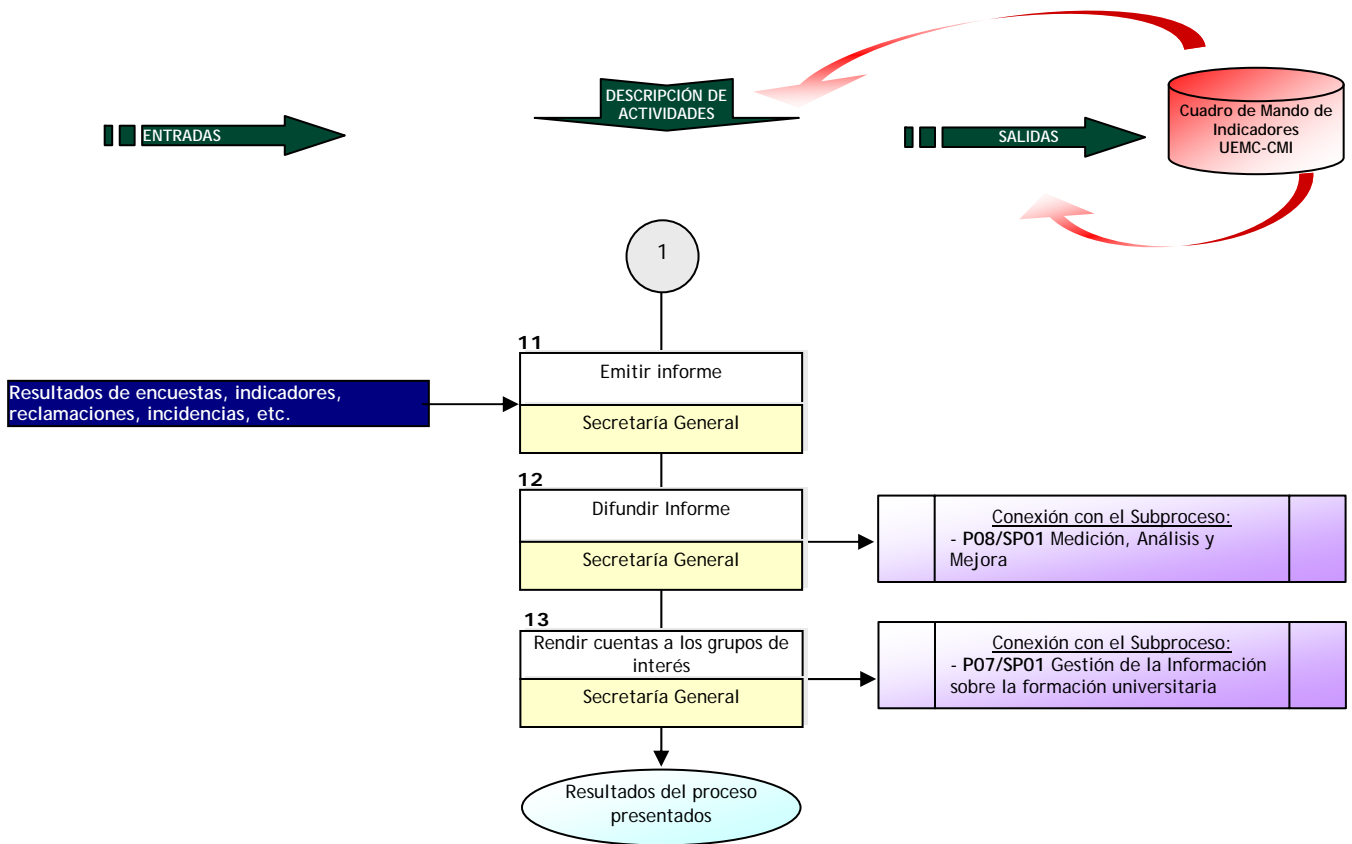
Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**






### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades														Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	R	G	SG	S	SAB	GCM	SI	VOACE	GIE	GOP	CCT	COIE	VAEU	CC	Doc	
1	- Normas de Organización y Funcionamiento - Normativa aplicable (Apdo. 1.3.- Referencias)	Revisar/actualizar los perfiles de ingreso	Verificar que los perfiles de ingreso definidos en las memorias para cada titulación cumplen la normativa vigente y son adecuados, teniendo en cuenta también la situación actual del sistema universitario más próximo, del entorno social y profesional. Reflejar los resultados en el informe de mejora e informar a Secretaría y al Gabinete de Comunicación y Marketing para su actualización. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P02/SP01 Diseño de la Oferta Formativa.</a> Tiene de entrada este subproceso en el que se establece el perfil de ingreso para cada titulación. Periodicidad: anual (aprox. febrero), con anterioridad al periodo de preinscripción.																
2		Diseñar la campaña de información	Se diseña una política de captación de estudiantes que permita captar alumnos cualificados tanto desde el punto de vista académico como profesional, para lo que se estudia para tal fin la idoneidad determinadas acciones, tales como: ferias y certámenes, sesiones informativas en Centros de Educación Secundaria y Formación Profesional, Jornadas de Puertas Abiertas (presenciales y virtuales), Relaciones Institucionales, etc. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios.</a>	P	D	P	I	I	E										

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades														Salida
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	R	G	SG	S	SAB	GCM	SI	VOACE	GIE	GOP	CCT	COIE	VAEU	CC	Doc
3		Puesta en marcha de la campaña	Ejecutar cada una de las acciones planificadas en la campaña.		D	D	E	E	E	E						E		
4	- Solicitud de Información - Plataforma de SEGEO	Informar al estudiante	Una vez difundida la información de la campaña atender las solicitudes de información de los estudiantes vía teléfono, e-mail, fax, presencial o virtualmente, etc.		D	D	E	P	E	P								
5		Orientar al estudiante (previa matriculación)	Se ofrece el servicio de poder concertar entrevistas personales con los Coordinadores de Calidad del Título para solucionar dudas desde el punto de vista académico y administrativo, así como orientar de forma más certera al estudiante que lo solicite.			P	P	P			I			E				
6	- Normas de Organización y Funcionamiento - Normativa aplicable (Apdo. 1.3.-Referencias)	Solicitar admisión	Gestión administrativa para la formalización del proceso de admisión del estudiante. Se verifica el cumplimiento de los requisitos legales de acceso y del perfil de ingreso.			D	E				I			P				Impreso de Matrícula CAM(I)
7		¿OK?	Verificar si existen incumplimientos de la normativa de admisión a la Universidad que impida la formalización de la matrícula.			D	E											
8		Realizar seguimiento del expediente	Los expedientes de aquellos alumnos que no cumplan los requisitos de admisión a la Universidad deben ser controlados. Si están en condiciones de obtenerlos, se realiza una preinscripción hasta el cumplimiento de los requisitos exigidos para la admisión y formalización de la correspondiente matrícula. En caso contrario se archiva el expediente.			D	E											CAM(I)



Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades															Salida
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	R	G	SG	S	SAB	GCM	SI	VOACE	GIE	GOP	CCT	COIE	VAEU	CC	Doc	
10	Encuesta Alumnos de nuevo ingreso en primer Curso	Continuación Admitir y acoger al estudiante	3.En los primeros días de clase se les pasa a los alumnos de nuevo ingreso y de primer curso y para todas las titulaciones una encuesta que pretende recoger información sobre distintos aspectos, como identificación y procedencia del estudiante, elección de la Universidad y los estudios, satisfacción con la información y el trato recibido, etc. El GCM realiza la explotación de la encuesta elaborando un informe sobre el desarrollo eficaz de las actividades planificadas y que incluye los resultados de la encuesta. Este informe sirve de entrada para la elaboración del Informe de Mejora del Proceso realizado posteriormente por SG. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.</a> <a href="#">P05/SP02 Gestión de servicios</a> <a href="#">P06/SP03 Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés</a>		D	D			E	P									- Informe <año> de mejora del servicio interno - Informe <año> sobre satisfacción de los grupos de interés
11	Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, incidencias, etc.	Emitir Informe	Evaluar por parte de SG, apoyado por el resto de implicados en el proceso, el funcionamiento y desarrollo del proceso así como estudiar posibles mejoras que nutran la información, el acceso, la admisión, matriculación y acogida de los estudiantes. Fecha: Noviembre-Diciembre.	P	P	E	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P			
12		Difundir Informe	Envío a la Comisión de Calidad para la evaluación de los resultados y el impacto en la mejora del proceso. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</a>			E												I	
13		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.</a>	I	I	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I		

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes</b>	Código	P03/SP01
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes</b>	Fecha	27/03/13
		Página	13 de 13

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P02/SP01	Diseño de la Oferta Formativa.
P05/SP02	Gestión de Servicios.
P03/SP02	Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.
P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SO01	Información Pública.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Solicitud de Información	N/A	S/GCM	6 años	Papel e Informático
Impreso de Matrícula	N/A	S	6 años	Papel e Informático
Encuesta Alumnos de nuevo ingreso en primer curso	R08	GCM	6 años	Papel e Informático
Informe <año> de mejora del servicio interno	R102	GCM	6 años	Papel e Informático
Informe <año> sobre satisfacción de los grupos de interés	R88	GCM	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	SG	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	SG	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	SG	6 años	Papel e Informático

*Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.*

##### 6.2. - ANEXOS

Código	Nombre
---	N/A

## SUBPROCESO


### P03/SP02 "Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 24/03/15	Fecha: 30/03/15	Fecha: 10/04/15



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>12</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>12</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>12</b>
6.1.- Registros	12
6.2.- Anexos	13

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza</b>	Código	P03/SP02
		Revisión	6
	<b>Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes</b>	Fecha	10/04/15
		Página	4 de 14

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática por la que la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) revisa, actualiza y mejora los procedimientos relacionados con las acciones de orientación personal, académica y profesional de los estudiantes. Asimismo, responde a la necesidad de definir y verificar el adecuado cumplimiento de las actividades programadas para el desarrollo de las enseñanzas universitarias.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

Cliente(s): Estudiantes de la UEMC en general.

Requisitos:

- ✓ Información en tiempo y forma.
- ✓ Mejora del rendimiento académico y desarrollo personal.
- ✓ Facilitar la incorporación al mercado laboral.

Alcance: Es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones oficiales impartidas por la UEMC. Para el caso de los doctorandos, la organización del programa de doctorado y la planificación y seguimiento de las actividades formativas no se rige conforme a los puntos 2. Diagrama de Flujo y 3.Descripción del procedimiento del presente documento, sino por el anexo que se adjunta al mismo (A11 Planificación y control del programa de doctorado).

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 📖 Perfiles de ingreso y egreso de la UEMC.
- 📖 Planes de estudio y Guías Docentes de la UEMC.
- 📖 Normativa de la UEMC.
- 📖 Plan de Acción Tutorial de la UEMC.
- 📖 Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- 📖 Plan Estratégico de Investigación y Formación Doctoral de la UEMC

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
PAT	<p>📖: El Plan de Acción Tutorial establece los objetivos, las propuestas metodológicas y actividades que definirán la acción tutorial en la Universidad, así como los recursos de orientación y apoyo al estudiante. Asimismo, articula y dinamiza la orientación que se facilita a los alumnos desde la institución educativa, en su dimensión académica, personal y profesional.</p> <p>La acción tutorial universitaria se realiza desde el inicio hasta el final de la trayectoria académica del estudiante. En un primer momento, en el proceso de adaptación e integración al sistema universitario; luego, durante los estudios, mediante acciones de aprovechamiento académico y de desarrollo personal y social; y al final de la carrera, con la preparación para la transición al mundo del trabajo y a la formación permanente.</p> <p>Por esto, y con la intención de conseguir este objetivo, la Universidad cuenta con un Plan de Acción Tutorial (PAT), que recoge el seguimiento académico y personal de cada alumno.</p>
Guía Docente	<p>📖: Es un material de trabajo que el profesor elabora de cada asignatura, con el objetivo de orientar el proceso de aprendizaje del alumno. La Guía Docente debe informar y guiar al alumno eficazmente durante su proceso formativo. Será un material de referencia para el alumno, también para el profesor, y para la propia Institución, a la hora de verificar la excelencia en la calidad de su enseñanza. La Guía Docente ayudará al alumno a dinamizar y participar conscientemente en su aprendizaje, con el fin de conseguir las competencias y los resultados de aprendizaje previstos en cada asignatura.</p>

## 1.5.- SIGLAS

### Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

Nombre	Descripción
SG	✍ : Secretaría General.
VOACE	✍ : Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo.
GIE	✍ : Gabinete de Innovación Educativa.
COIE	✍ : Centro de Orientación, Información y Empleo.
DCCA	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
VAEU	✍ : Vicerrectorado de Alumnos y Extensión Universitaria.
GOP	✍ : Gabinete de Orientación Psicológica.
CCT	✍ : Coordinador de Calidad del Título (Figura coincidente con el Coordinador Académico de Grado, de Máster o de Programa de Doctorado).
DD	✍ : Director de Departamento.
CAM	✍ : Comisión Académica de Máster.
CMd	✍ : Coordinador de Módulo en Máster.
CMt	✍ : Coordinador de Materia en Máster.
P	✍ : Profesor responsable de una asignatura.
TP	✍ : Tutor personal.
SI	✍ : Servicio de Informática.
CC	✍ : Comisión de Calidad.

### Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

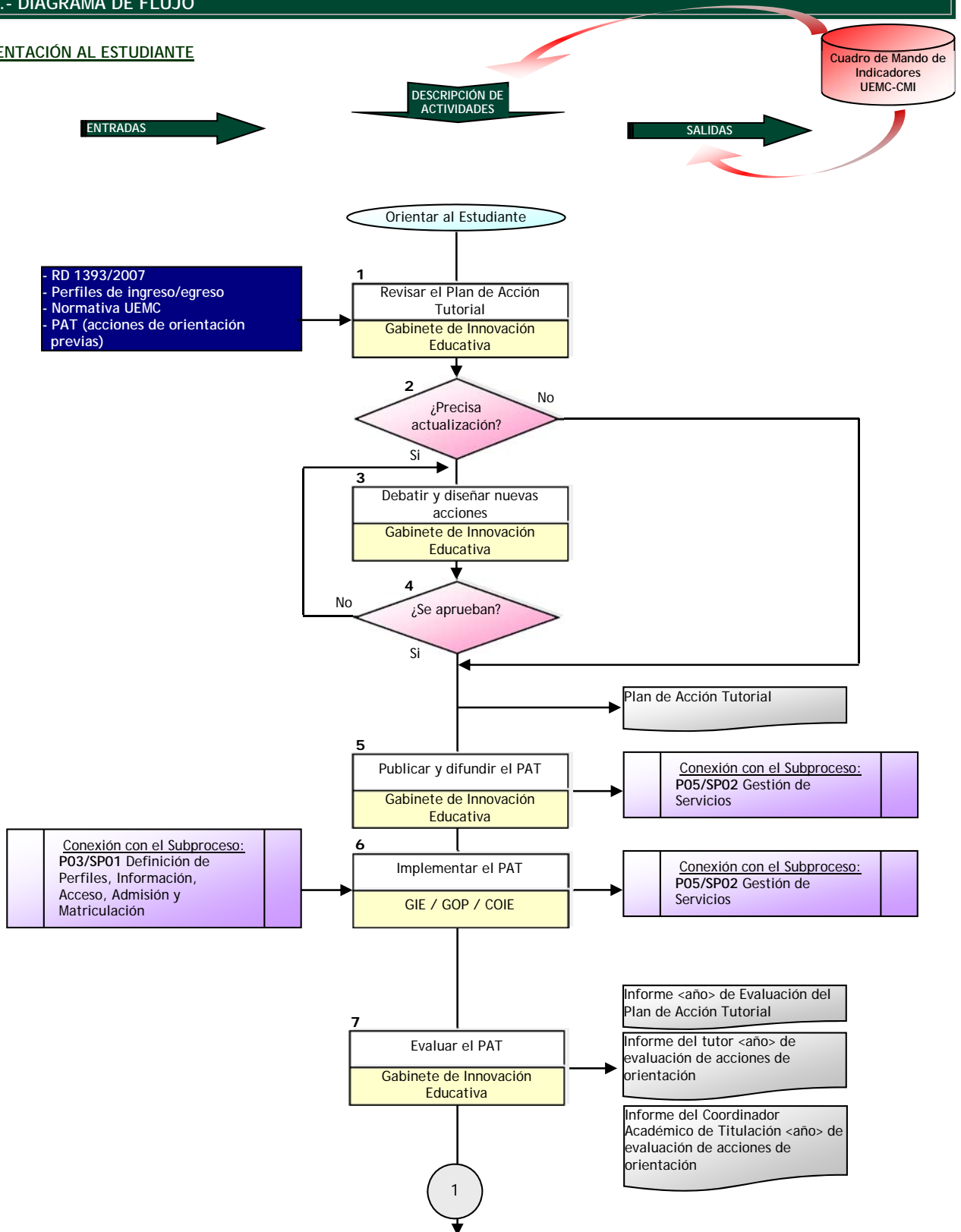
Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

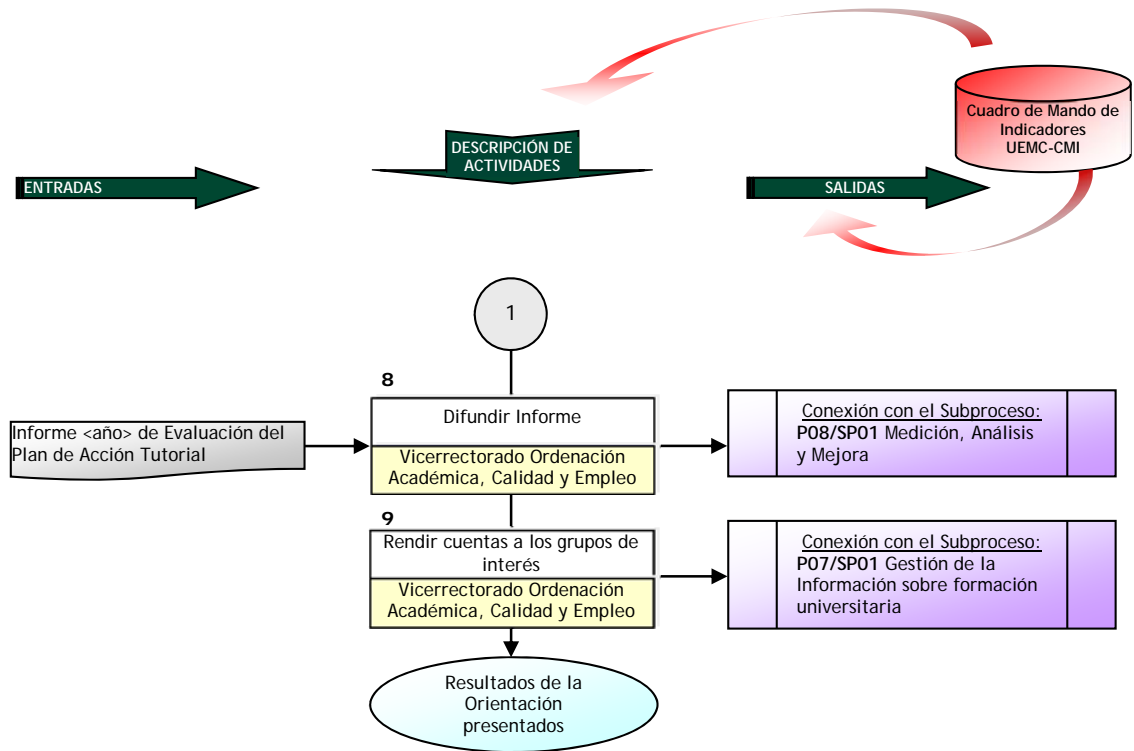
### Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

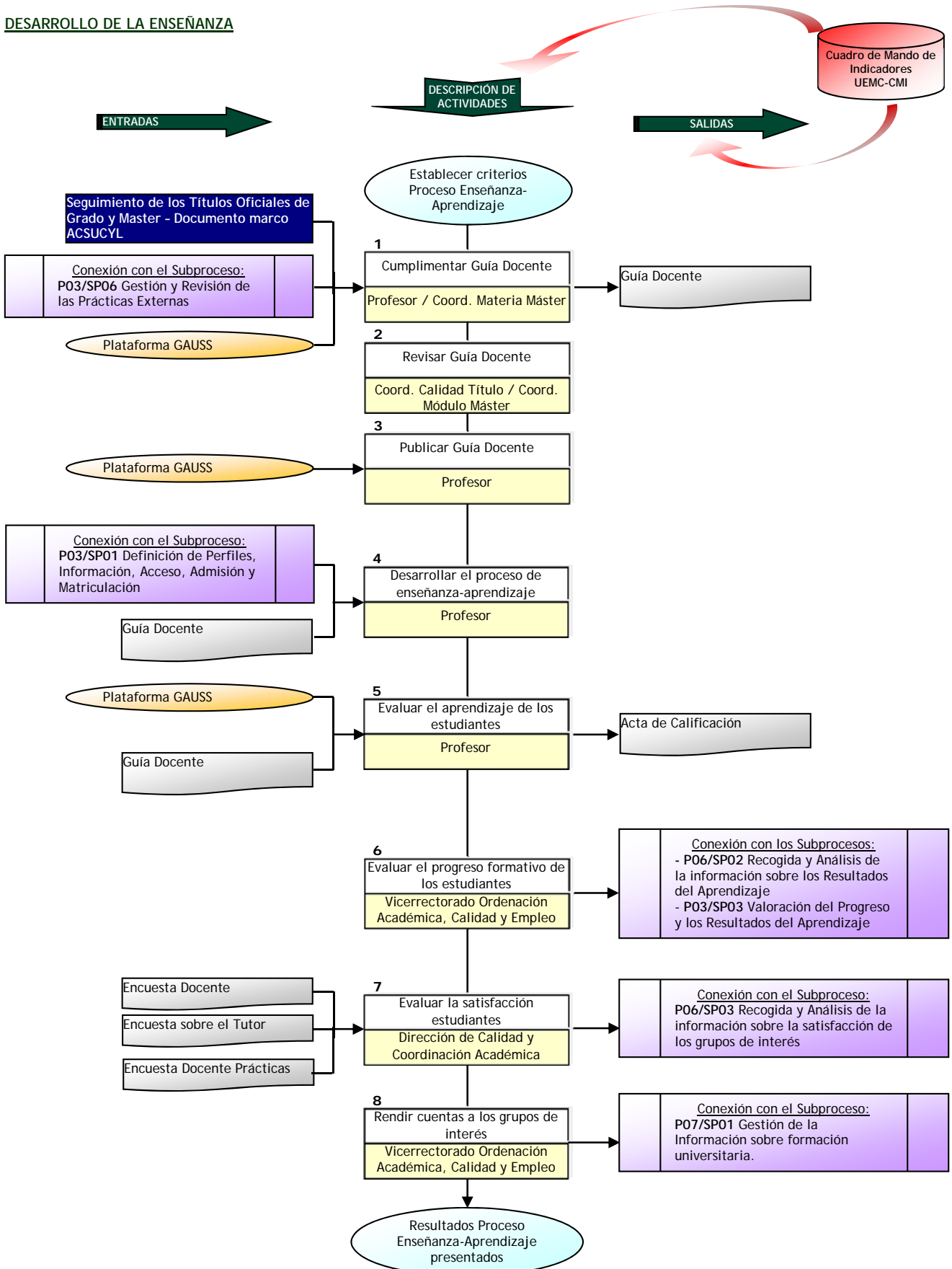
**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**

ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE






**DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades												Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	VOACE	GIE	COIE	VAEU	GOP	CCT	DD	P	TP	SI	CC	Doc		
<b>ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE</b>																		
1	- RD 1393/2007 - Perfiles de ingreso/egreso - Normativa UEMC - PAT (acciones de orientación previas)	Revisar el Plan de Acción Tutorial	Evaluar la adecuación del PAT como documento marco, así como de las acciones concretas de orientación personal, académica y profesional de los estudiantes previstas para cada curso académico, previo análisis de los marcos de referencia relativos a dichos procesos. Periodicidad: anual - Fecha: Julio		D	E	P	I	P							P		
2		¿Precisa actualización?	Verificar si procede actualización en función de la valoración realizada.		D	E												
3		Debatir y diseñar nuevas acciones	Proponer para debate y aprobación nuevas líneas de actuación para orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de sus estudios, integración en la vida universitaria, atención a sus necesidades académico-personales, así como facilitar su tránsito al mercado laboral.		D	E	P	I	P							P		
4		¿Se aprueban?	Aprobación de las acciones propuestas para la orientación personal-académica y profesional.		D	I	I	I	I							I		Plan de Acción Tutorial
5		Publicar y difundir el PAT	Al inicio de cada curso académico, se elabora una planificación de los medios para la difusión de las acciones aprobadas, definiendo los destinatarios para cada acción y un plazo. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios.</a>		D	E	P	I	P							I		
6		Implementar el PAT	Desarrollo y puesta en marcha de las acciones aprobadas según definición previa de su planificación/calendario. <u>Conexión con los Subprocesos de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios;</a> para la puesta en marcha del PAT. <a href="#">P03/SP01 Definición de Perfiles, Acceso, Admisión, Información y Matriculación;</a> acogido el estudiante, se procede a su orientación durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.			E	E		P									

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza</b>	Código	P03/SP02
		Revisión	6
	<b>Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes</b>	Fecha	10/04/15
		Página	10 de 14

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades												Salida
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	VOACE	GIE	COIE	VAEU	GOP	CCT	DD	P	TP	SI	CC	Doc
<b>ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE</b> (continuación)																
7		Evaluar el PAT	Revisar periódicamente el proceso con el objeto de evaluar los resultados y el impacto en la mejora del mismo. Redactar un informe que abarque las tres vertientes de la orientación: personal, académica y profesional, incluyendo propuestas de mejora si se considera necesario a la vista de los resultados. La redacción de este informe se nutre de las aportaciones de los tutores y de los Coordinadores de Calidad del Título. Periodicidad: anual - Fecha: octubre <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P03/SP05 Gestión y Revisión de la Orientación Profesional</a> , donde se deriva el informe de mejora de la orientación profesional.		D	E	P	I	P	P					P	- Informe <año> de evaluación del PAT - Informe del tutor <año> de evaluación de acciones de orientación - Informe del Coordinador Académico de Titulación <año> de evaluación de acciones de orientación
8	Informe <año> de Evaluación del PAT	Difundir Informe	Difusión a la Comisión de Calidad para la evaluación y mejora del procedimiento, incluyendo el estudio de las acciones de mejora propuestas. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora</a> .		E	P									I	
9		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre formación universitaria</a> .	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	



Universidad Europea  
Miguel de Cervantes

Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza

Código	P03/SP02
Revisión	6
Fecha	10/04/15
Página	11 de 14

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada Doc, Rec	Etapas del Proceso Actividad	Criterios	Responsabilidades													Salida
				SG	VOACE	GIE	DCCA	CAM	Cmd	CMT	CCT	DD	P	TP	SI	CC	Doc
<b>DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>																	
1	- Plataforma GAUSS - Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Master - Documento Marco ACSUCYL	Cumplimentar Guía Docente	Con anterioridad al inicio de cada curso académico, el profesor planifica el proceso de enseñanza-aprendizaje de cada asignatura, utilizando el modelo de Guía Docente generado automática por GAUSS, y teniendo en cuenta el calendario de fechas suministrado por el VOACE quien en colaboración con el GIE y los CCT diseñan los elementos básicos del mismo. La Dirección de Calidad y Coordinación Académica supervisa el proceso para garantizar el cumplimiento con los criterios de calidad establecidos por ACSUCYL. En el caso de los másteres oficiales, la cumplimentación de las guías docentes la realizará el Coordinador de Materia, siguiendo las pautas marcadas por la Comisión Académica de Máster. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P03/SP06 Gestión y Revisión de las Prácticas Externas</a> ; la asignatura de prácticas se rige por el mismo modelo de Guía Docente.	D	D	P	P	D	E	P	P	E		P	Guía Docente		
2		Revisar Guía Docente	El CCT revisa la planificación definida por los profesores en sus guías docentes (contenidos de las asignaturas, metodologías docentes y métodos de evaluación), realizando las recomendaciones oportunas para asegurar una correcta planificación docente conforme a las competencias y resultados de aprendizaje establecidos, evitar repeticiones de contenidos o ausencia de los mismos en asignaturas que se enmarcan en la misma materia y actualizar periódicamente todos los elementos formales a través de los cuales se desarrolla el programa docente. Asimismo, coordina la elaboración por parte de los tutores de los calendarios de actividades y pruebas de evaluación, con el fin de evitar solapamiento y una excesiva concentración de actividades y pruebas de evaluación que pudieran perjudicar el óptimo desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. De este modo se articula el Plan de Coordinación Docente (PCD) durante el curso académico, supervisado directamente por el CCT quien al finalizar el curso, informa al VOACE acerca de su cumplimiento y desarrollo, realizando las recomendaciones oportunas. En el caso de los másteres oficiales, la revisión de las guías docentes la realizará el Coordinador de Módulo, siguiendo las indicaciones de los Coordinadores de Materia, con la supervisión final de la Comisión Académica. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P02/SP02 Revisión y mejora de la oferta formativa</a> , donde se generan anualmente los informes de seguimiento de los títulos.		D	P		D	E	P	E	P	P	P			

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades													Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	VOACE	GIE	DCCA	COIE	VAEU	GOP	CCT	DD	P	TP	SI	CC	Doc	
<b>DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>																		
3	Plataforma GAUSS	Publicar Guía Docente	Las Guías se publican en la Página Web de la UEMC antes del inicio del curso académico para que el alumno conozca toda la información que requiere cada asignatura.	I											E		P	
4	Guía Docente	Desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje	Implementar la planificación recogida en la Guía Docente. <a href="#">P03/SP01 Definición de Perfiles, Acceso, Admisión, Información y Matriculación</a> ; acogido el estudiante, éste inicia su proceso de enseñanza-aprendizaje.												E			
5	- Guía Docente - Plataforma GAUSS	Evaluar el aprendizaje de los estudiantes	Evaluar el logro de los estudiantes conforme a los sistemas de evaluación definidos en la Guía Docente por cada profesor.	I											E		P	Acta de Calificación
6		Evaluar el progreso formativo de los estudiantes	<u>Conexión con los Subprocesos de:</u> <a href="#">P06/SP02 Recogida y Análisis de la información sobre los resultados del aprendizaje.</a> <a href="#">P03/SP03 Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje.</a>															
6							E		P	P								P
7	- Encuesta Docente - Encuesta sobre el Tutor - Encuesta Docente Prácticas	Evaluar la satisfacción de los estudiantes	1. Evaluación de la satisfacción general de los estudiantes de la UEMC. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P06/SP03 Recogida y Análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés.</a>			D		P	E									
7			2. Evaluación por los estudiantes de la actividad docente para cada asignatura, así como del tutor personal asignado. De carácter bianual, al finalizar cada semestre antes del comienzo del periodo de evaluación para el caso de la encuesta docente, y anual al finalizar el segundo semestre antes del comienzo del periodo de evaluación para el caso de la encuesta a tutores y de prácticas. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P06/SP03 Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés.</a> , donde se realiza la recogida, análisis y difusión de los resultados de estas encuestas.			D		P	E									
8		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre formación universitaria.</a>	I	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P05/SP02	Gestión de Servicios.
P03/SP01	Definición de Perfiles, Acceso, Admisión, Información y Matriculación de Estudiantes.
P03/SP05	Gestión y Revisión de la Orientación Profesional.
P03/SP06	Gestión y Revisión de las Prácticas Externas.
P02/SP02	Revisión y mejora de la oferta formativa
P06/SP02	Recogida y Análisis de la Información sobre los Resultados del Aprendizaje.
P03/SP03	Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje.
P06/SP03	Recogida y Análisis de la Información sobre la Satisfacción de los Grupos de Interés.
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Informe <año> de Evaluación del Plan de Acción Tutorial	R11	GIE	6 años	Papel e Informático
Guía Docente	N/A	GAUSS	6 años	Papel e Informático
Acta de Calificación	N/A	S	6 años	Papel e Informático
Encuesta Docente	R12	SEGEO	6 años	Papel e Informático
Encuesta sobre el Tutor	R13	SEGEO	6 años	Papel e Informático
Encuesta Docente de Prácticas	R96	SEGEO	6 años	Papel e Informático
Informe del tutor <año> de evaluación de acciones de orientación	R105	CCT	6 años	Papel e Informático
Informe del Coordinador Académico de Titulación <año> de evaluación de acciones de orientación	R106	GIE	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	VOACE	6 años	Papel e Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.



Universidad Europea  
Miguel de Cervantes

Orientación al Estudiante y Desarrollo de la  
Enseñanza

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a  
los Estudiantes

Código

P03/SP02

Revisión

6

Fecha

10/04/15

Página

14 de 14

## 6.2.- ANEXOS


<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	Plan de Acción Tutorial
---	Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Master - Documento marco ACSUCYL
A11	Planificación y control del programa de doctorado

## SUBPROCESO P03/SP03 “Valoración del Progreso y de los Resultados del Aprendizaje”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 18/11/13	Fecha: 20/11/13	Fecha: 25/11/13



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>7</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>9</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>13</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>13</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>13</b>
6.1.- Registros	13
6.2.- Anexos	13

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Valoración del Progreso y de los Resultados del Aprendizaje</b>	Código	P03/SP03
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes</b>	Fecha	25/11/13
		Página	4 de 14

## 1. - DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Garantizar el diseño y la implementación de procedimientos que permitan valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC), tanto a nivel individual, como de forma colectiva al objeto de reorientar su aprendizaje de forma que éste sea más efectivo, o a modificar los sistemas de valoración de los mismos.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

Cliente(s): Estudiantes de la UEMC.

Requisitos:

- ✓ Obtener los resultados de aprendizaje establecidos en cada materia a través del trabajo propuesto en cada asignatura.
- ✓ Satisfacción con el Plan de Evaluación propuesto para cada asignatura.

Alcance: Es de aplicación a todos los títulos oficiales impartidos en la UEMC.

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 📖 Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
- 📖 Planes de estudio y Guías Docentes.
- 📖 Plan de Acción Tutorial (PAT).

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
<i>Evaluación/Valoración</i>	📖: Conjunto de actividades que conforman un proceso de carácter estructurado y sistemático de recogida, análisis e interpretación de información, que conduce a emitir un juicio sobre las realizaciones de una persona, grupo, objeto, situación o fenómeno, a partir de una comparación con unos criterios previamente establecidos y con vistas a tomar una decisión.
<i>Plan de Estudio</i>	📖: Plan estructurado por materias y asignaturas, componiéndose de un número determinado de materias y a su vez, una materia de varias asignaturas. En el diseño de los planes, se han previsto dentro de cada materia los sistemas de evaluación necesarios para evaluar las competencias y los resultados de aprendizaje definidos.
<i>Guía Docente</i>	📖: Es un material de trabajo que el profesor elabora de cada asignatura, con el objetivo de orientar el proceso de aprendizaje del alumno. La Guía Docente debe informar y guiar al alumno eficazmente durante su proceso formativo. Será un material de referencia para el alumno, también para el profesor, y para la propia Institución, a la hora de verificar la excelencia en la calidad de su enseñanza. La Guía Docente ayudará al alumno a dinamizar y participar conscientemente en su aprendizaje, con el fin de conseguir las competencias y los resultados de aprendizaje previstos en cada asignatura.
<i>Evaluación Excepcional</i>	📖: Adecuación que se realiza en el sistema de evaluación de una asignatura con el objetivo de individualizar el proceso de evaluación de los alumnos que, por situaciones extraordinarias, justificadas y aceptadas como tal por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado (incompatibilidad con el horario laboral, incapacidad médica temporal con un periodo mínimo de un mes,...), no puedan cumplir la planificación de trabajo descrita en la Guía Docente.

Nombre	Descripción
Plan de Acción Tutorial (PAT)	<p>✍: El Plan de Acción Tutorial establece los objetivos, las propuestas metodológicas y actividades que definirán la acción tutorial en la Universidad, así como los recursos de orientación y apoyo al estudiante. Asimismo, articula y dinamiza la orientación que se facilita a los alumnos desde la institución educativa, en su dimensión académica, personal y profesional.</p> <p>La acción tutorial universitaria se realiza desde el inicio hasta el final de la trayectoria académica del estudiante. En un primer momento, en el proceso de adaptación e integración al sistema universitario; luego, durante los estudios, mediante acciones de aprovechamiento académico y de desarrollo personal y social; y al final de la carrera, con la preparación para la transición al mundo del trabajo y a la formación permanente.</p> <p>Por esto, y con la intención de conseguir este objetivo, la Universidad cuenta con un Plan de Acción Tutorial (PAT), que recoge el seguimiento académico y personal de cada alumno.</p>

### 1.5.- SIGLAS

Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)	
Nombre	Descripción
SG	✍: Secretaría General.
VOACE	✍: Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo.
GIE	✍: Gabinete de Innovación Educativa.
DCCA	✍: Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
COIE	✍: Centro de Orientación, Información y Empleo.
DF/DE	✍: Decano(s) de Facultad(es) y Director(es) de Escuela(s).
SA	✍: Secretario Académico de Centro.
CCT	✍: Coordinador de Calidad del Título (Figura coincidente con el Coordinador Académico de Grado, Máster o Programa de Doctorado).
CAM	✍: Comisión Académica de Máster.
CMd	✍: Coordinador de Módulo en Máster.
CMt	✍: Coordinador de Materia en Máster.
DD	✍: Director de Departamento.
RA	✍: Representante de área.
P	✍: Profesor responsable de una asignatura.
TP	✍: Tutor personal.
SI	✍: Servicio de Informática.
CC	✍: Comisión de Calidad.

*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

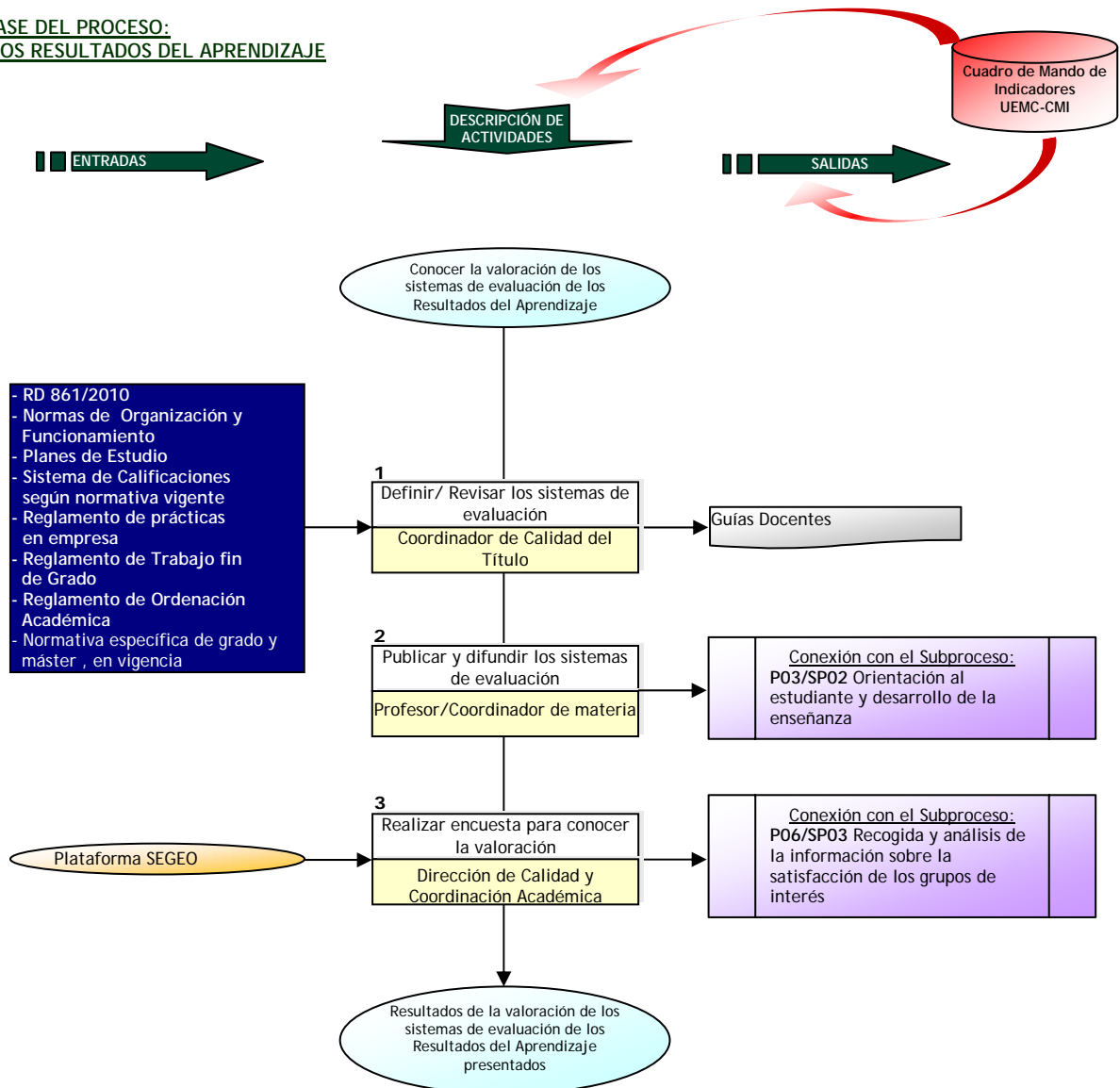
Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

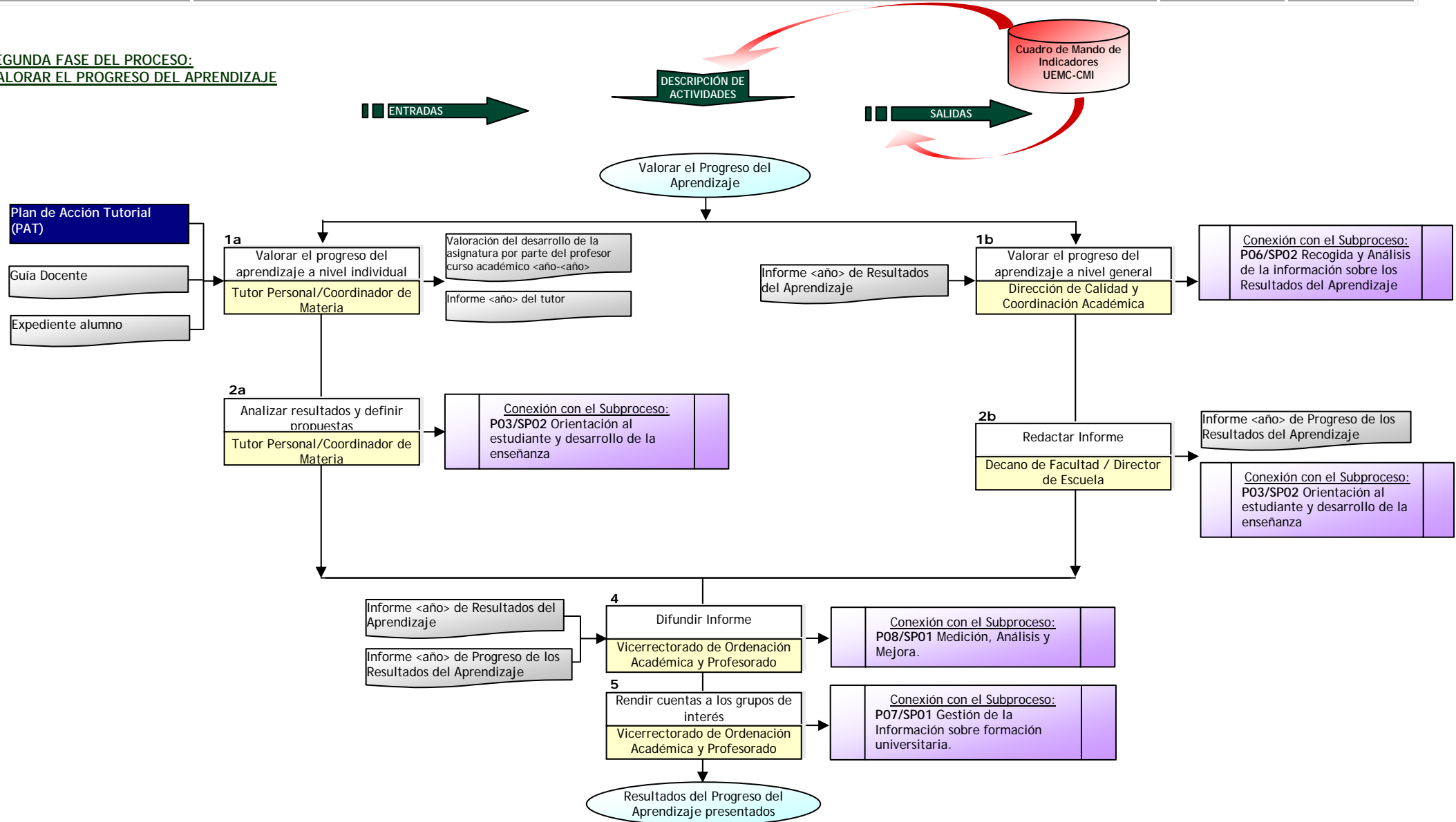
**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**

**PRIMERA FASE DEL PROCESO:  
VALORAR LOS RESULTADOS DEL APRENDIZAJE**



Código	P03/SP03
Revisión	3
Fecha	25/11/13
Página	8 de 14

**SEGUNDA FASE DEL PROCESO:  
VALORAR EL PROGRESO DEL APRENDIZAJE**



**3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades														Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOACE	GIE	DCCA	COIE	DF/DE	CCT	CAM	CMi	DD	RA	P	TP	SI	CC	Doc		
		Valorar los resultados del aprendizaje	<u>PRIMERA FASE DEL PROCESO</u>																	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RD 861/2010</li> <li>- Normas de Organización y Funcionamiento</li> <li>- Planes de Estudio</li> <li>- Sistema de Calificaciones según normativa vigente</li> <li>- Reglamento de prácticas en empresa</li> <li>- Reglamento trabajo fin de grado</li> <li>- Reglamento de Ordenación Académica</li> <li>- Normativa específica de grado y Máster , en vigencia</li> </ul>	Definir / Revisar los Sistemas de Evaluación de los resultados del aprendizaje de las asignaturas	<p>Partiendo de los sistemas de evaluación de los resultados del aprendizaje establecidos en las fichas de las materias de cada uno de los Grados, se concretarán los mismos, teniendo en cuenta el carácter específico de cada asignatura, incluyendo las prácticas en empresa y el trabajo fin de grado. Periodicidad: anual, con anterioridad al inicio del curso académico.</p> <p><u>1. Evaluación de los resultados de aprendizaje previstos en el plan de estudios.</u> A partir de la normativa de la Universidad y de las directrices dictadas por el VOACE, los CCT junto con los directores de departamento y el profesorado de cada Grado revisarán los sistemas de evaluación definidos, así como las competencias y los resultados de aprendizaje para todas las asignaturas, aprobando cada Departamento la propuesta final acordada. Esta resolución queda reflejada en las correspondientes Guías Docentes. Periodicidad: cuatrienal con anterioridad al inicio del curso académico, o inferior si la situación así lo requiere. Se hace mención especial a las directrices específicas que se establecerán para aquellos alumnos que compatibilizan sus estudios con el ejercicio profesional (evaluación excepcional). En el caso de los másteres oficiales, son los coordinadores académicos quienes, bajo la coordinación y supervisión de la Comisión Académica de Máster, y contando con la colaboración de los coordinadores de materia, definen y revisan los sistemas de evaluación. <u>Conexión con los Subprocesos de:</u> P03/SP02 <i>Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza</i>, para nutrir el proceso de la elaboración de las guías docentes. P03/SP06 <i>Gestión y revisión de las prácticas externas</i>, subproceso que rige los procedimientos administrativos y académicos de prácticas.</p>	D																
				P/I	I	I	I	I	E	D/I	P	D	P	P					Guías Docentes	





Paso	Entrada		Etapas del Proceso		Responsabilidades														Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios		SG	VOACE	GIE	DCCA	COIE	DF/DE	SA	CCT	CAM	CMd	CME	P	TP	SI	CC	Doc	
2a		Analizar resultados y definir propuestas	<p>Si se detectan problemas en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno, el profesor tutor a iniciativa propia o por sugerencia de alguno de los profesores que participan en la evaluación del aprendizaje del estudiante, analizarán el modo de orientar al alumno para la consecución de los resultados de aprendizaje previstos dentro del marco de actuación definido en el PAT.</p> <p>En el caso de los másteres oficiales, será el coordinador de materia quien realice las funciones comentadas anteriormente, informando a la Comisión Académica y al Coordinador del Máster, quienes valorarán los casos presentados y establecerán, en su caso, las mejoras oportunas.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> P03/SP02 Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza</p>				P/I						I	D/I		E	P	E			
2a																					
1b	Informe <Año> de Resultados del Aprendizaje	<u>2. Valorar el progreso del aprendizaje a nivel general</u>	<p>Para valorar el aprendizaje del estudiante en el contexto de la titulación se utilizan los indicadores tipo B.2. analizados en el Informe de Resultados de Aprendizaje que comparan los resultados obtenidos a nivel titulación, con los resultados por Centro y Universidad. Periodicidad: anual - Fecha: Septiembre</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> P06/SP02 Recogida y Análisis de la información sobre los Resultados del Aprendizaje.</p>			D		E		I	I		I								
2b		Redactar informe	<p>Para medir el progreso de los resultados de aprendizaje de los estudiantes de forma anual y analizar su evolución los Centros valorarán en las correspondientes Juntas de Facultad/Escuela los resultados obtenidos cada año, estudiando la posibilidad de introducir mejoras en el proceso. El análisis de cada Centro sirve de entrada para la evaluación del PAT y diseño de nuevas propuestas.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> P03/SP02 Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza, como mejora del PAT.</p>			D	I	P/I		E	P	P					P				Informe <Año> de Progreso de los Resultados del Aprendizaje
2b																					

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades														Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	VOACE	GIE	DCCA	COIE	DF/DE	SA	CCT	CAM	CMd	CMt	P	TP	SI	CC	Doc	
4	- Informe <Año> de Progreso de los Resultados del Aprendizaje	Difundir informe	Difundir a la Comisión de Calidad quien a la vista de los resultados, tomará decisiones que apoyen el proceso de la mejora continua de la Universidad en general, o de las Titulaciones o Centros en particular. Las propuestas de mejora pueden afectar a: -Reformulación de los resultados del aprendizaje y los contenidos formativos. -Modificaciones en las metodologías docentes. -Cambios en los sistemas de evaluación utilizados. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P08/SP01 <i>Medición, Análisis y Mejora.</i>		E		P													I
4	- Informe <Año> de Resultados del Aprendizaje																			
5		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> P07/SP01 <i>Gestión de la Información sobre formación universitaria.</i>	I	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P03/SP02	Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza
P03/SP06	Gestión y revisión de las prácticas externas
P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés
P06/SP02	Recogida y Análisis de la información sobre los Resultados del Aprendizaje
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1.- REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Guía Docente	N/A	GAUSS	6 años	Papel e Informático
Valoración del desarrollo de la asignatura por parte del profesor curso académico <año> -<año>	R100	P	6 años	Papel e Informático
Informe <año> del tutor	R112	GIE	6 años	Papel e Informático
Expediente del alumno	N/A	S	6 años	Papel e Informático
Informe <año> de Resultados del Aprendizaje	R83	DCCA	6 años	Papel/ Informático
Informe <año> de Progreso de los Resultados del Aprendizaje	R16	DCCA	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	VOACE	6 años	Papel e Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2.- ANEXOS

Código	Nombre
---	N/A

## SUBPROCESO P03/SP04 "Gestión y Revisión de la Movilidad de Estudiantes"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13

**DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO**

**SUBPROCESO "Gestión y Revisión de la Movilidad de Estudiantes"**

Código: P03/SP04

Edición: 0

Fecha edición: 17/11/09

Revisión: 5

Fecha revisión: 27/03/13

**Descripción:**

Subproceso establecido para definir los criterios que rigen la movilidad de los estudiantes en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC). Se incluye y responde a la Directriz AUDIT "Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes", dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria. Esta directriz hace referencia a los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad comprobar que las acciones que se emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

**Propietario:**

Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales.

**Usuarios:**

Ver Matriz de responsabilidades adjunta según el Índice.

**CONTROL DE MODIFICACIONES**

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Páginas afectadas
0	18/11/09	Edición inicial (creación del documento)	---
1	26/02/10	-Se añaden nuevos registros al proceso -Modificación del formato de ficha de subproceso	1, 2, 23
2	20/12/10	-Revisión del flujograma para la modificación de actividades y responsabilidades. Se añade nuevo registro al proceso y se actualiza la normativa aplicable	2, 4-24
3	14/11/11	-Actualización de los registros R21, R20 y del Anexo A3 -Incorporación de un anexo nuevo al subproceso A9 como consecuencia de la movilidad de estudiantes Santander Universidades	6,9,11,18,24
4	08/06/12	Adaptación del alcance del subproceso para incluir los requerimientos establecidos en el RD 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de Doctorado	4, 25
5	27/03/13	Nueva identidad corporativa, y actualización de funciones con respecto al nuevo organigrama de la UEMC	Todas

ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>11</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>22</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>22</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>22</b>
6.1.- Registros	22
6.2.- Anexos	24

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC).

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

Cliente(s): Estudiantes de cualquiera de las Titulaciones oficiales impartidas en la UEMC que quieran cursar estudios de educación superior, que permitan obtener un Título oficial, en otras Universidades (estudiantes enviados), y aquellos otros estudiantes procedentes de otras Universidades que quieran desarrollar su programa de movilidad en la UEMC (estudiantes recibidos).

Requisitos:

*Estudiantes enviados:*

- ✓ Ser informados acerca del programa de movilidad en tiempo y forma.
- ✓ Los trámites administrativos estén claros y bien difundidos.

*Estudiantes recibidos:*

- ✓ Obtener la cobertura administrativo-académica necesaria para la continuación de sus estudios.
- ✓ Obtener los certificados académicos oportunos y el traslado de los mismos a la Universidad de origen.

Alcance: Es de aplicación en la gestión y en la revisión del desarrollo del programa de movilidad de estudios Erasmus dentro de cualquier Titulación oficial de la UEMC. La estancia, tanto en la Universidad de origen como en la de destino, tiene una duración cuatrimestral o de un curso académico. Para el caso de los doctorandos, la movilidad no se rige conforme a los puntos 2. Diagrama de Flujo y 3.Descripción del procedimiento del presente documento, sino por el anexo que se adjunta al mismo (A10 Planificación y gestión de la movilidad de los estudiantes doctorandos). Asimismo, para la movilidad de los doctorandos, la estancia mínima ha de ser de dos meses si la financiación lo permite, pudiendo repartirse la duración como mejor convenga a los doctorandos y a los centros de acogida, siendo siempre un periodo no inferior a dos semanas consecutivas.

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 Planes de Estudios de la UEMC.
- 📖 Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
- 📖 Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).
- 📖 Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- 📖 Decisión No 1720/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de noviembre de 2006, por la que se establece un programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente
- 📖 Real Decreto 903/2007, de 6 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo Autónomo "Programas Educativos Europeos".
- 📖 Normativa del Organismo Autónomo Programas Educativos Europeos (OAPEE). Programa Erasmus.
- 📖 Normativa de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León y del Ministerio de Educación sobre Ayudas complementarias de las becas del programa europeo Erasmus de movilidad con fines de estudio
- 📖 Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus en la UEMC.
- 📖 Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- 📖 Plan Estratégico de Investigación y Formación Doctoral de la UEMC

### 1.4.- DEFINICIONES





Nombre	Descripción
Movilidad	✍️ : Posibilidad o acción de pasar cierto período de tiempo estudiando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de los estudiantes de grado y master, el programa de movilidad debe llevar el reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia. Para el caso de los estudiantes de doctorando la movilidad está diseñada como mecanismo de consecución de unas competencias definidas antes de la realización de la estancia, debiéndose supervisar el informe que al efecto presente el doctorando.

Nombre	Descripción
OAPEE	<p>✍ : El Organismo Autónomo "Programas Educativos Europeos" tiene como misión gestionar la participación española en el Programa de Aprendizaje Permanente (PAP) de la Unión Europea. Es la Agencia Nacional española del PAP y, por tanto, responsable de desarrollar las acciones descentralizadas de los diferentes programas: COMENIUS para la educación escolar, ERASMUS para la educación superior, LEONARDO DA VINCI para la Formación Profesional y GRUNDTVIG para la educación de adultos. Este organismo está adscrito al Ministerio de Educación, a través de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación.</p>

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
CG	✍ : Consejo de Gobierno.
R	✍ : Rector.
SG	✍ : Secretaría General.
VIRI	✍ : Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales.
GRI	✍ : Gabinete de Relaciones Internacionales.
Cr	✍ : Coordinador de estudiante Erasmus.
S	✍ : Secretaría.
SAB	✍ : Servicio de Alumnos y Becas.
DF/DE	✍ : Decano(s) de Facultad y Director(es) de Escuela.
CCT	✍ : Coordinador de Calidad del Título.
AD	✍ : Administración.
SI	✍ : Servicio de Informática.
DCCA	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	✍ : Comisión de Calidad.

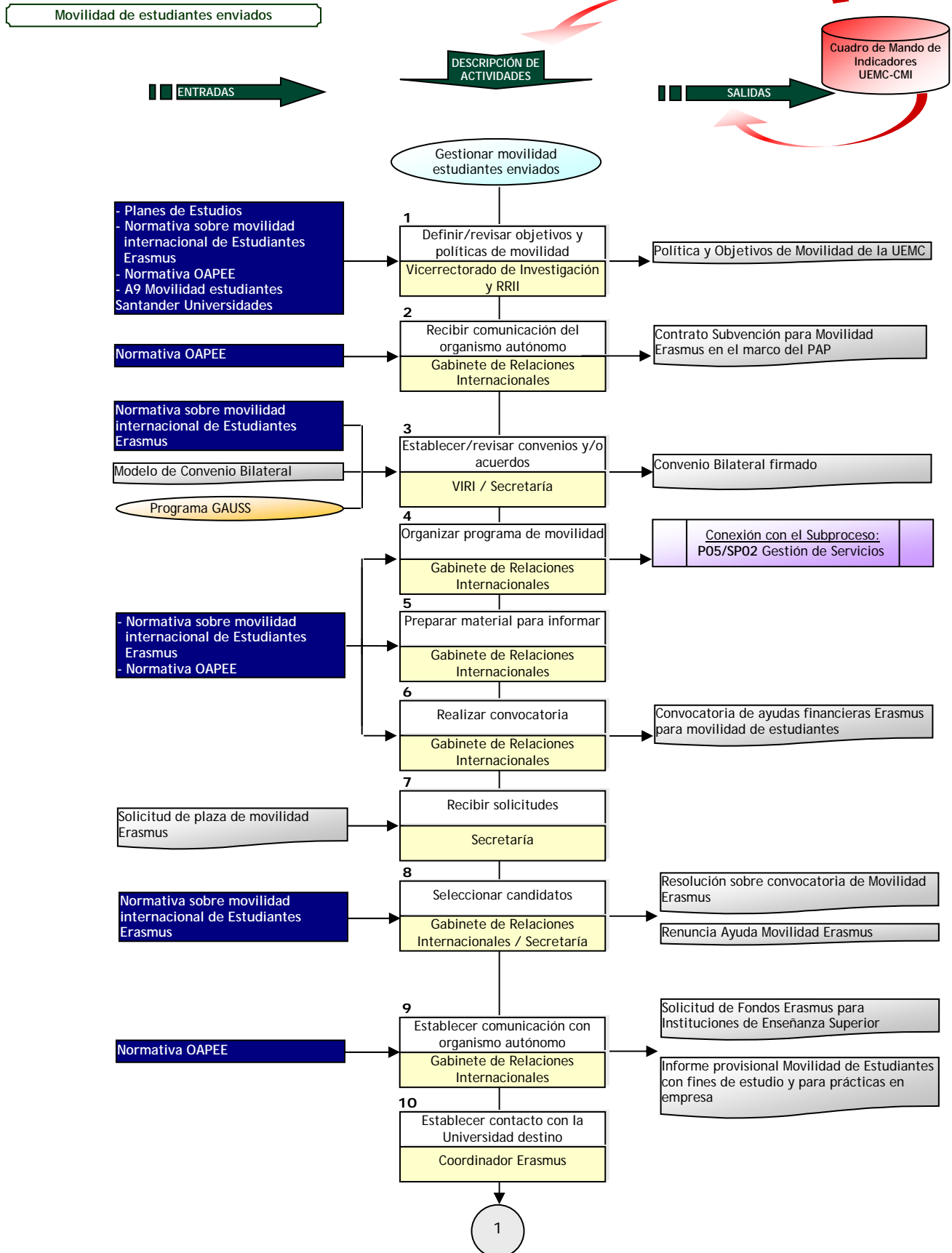
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

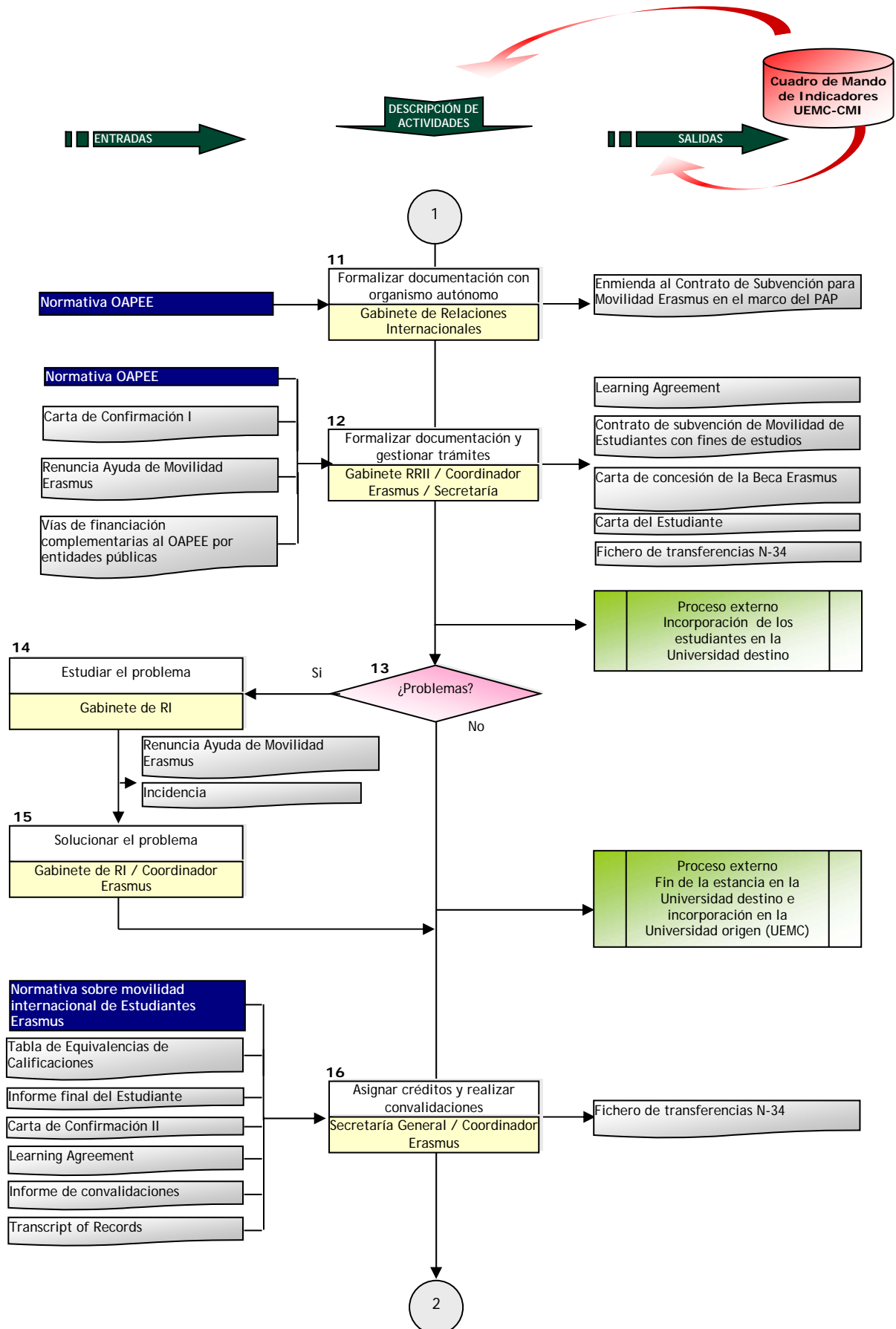
Nombre	Descripción
D	 : Decide.
E	 : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	 : Participa.
I	 : Es Informado.

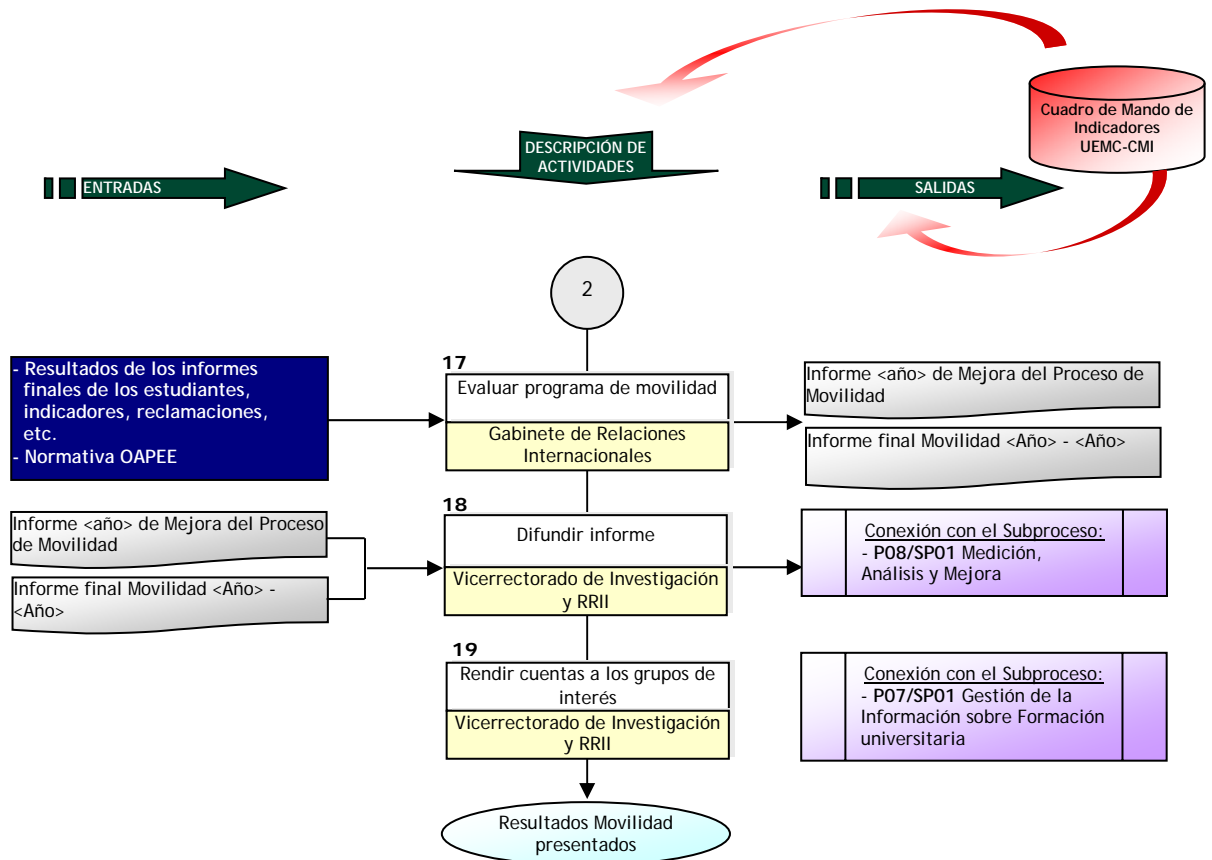
*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

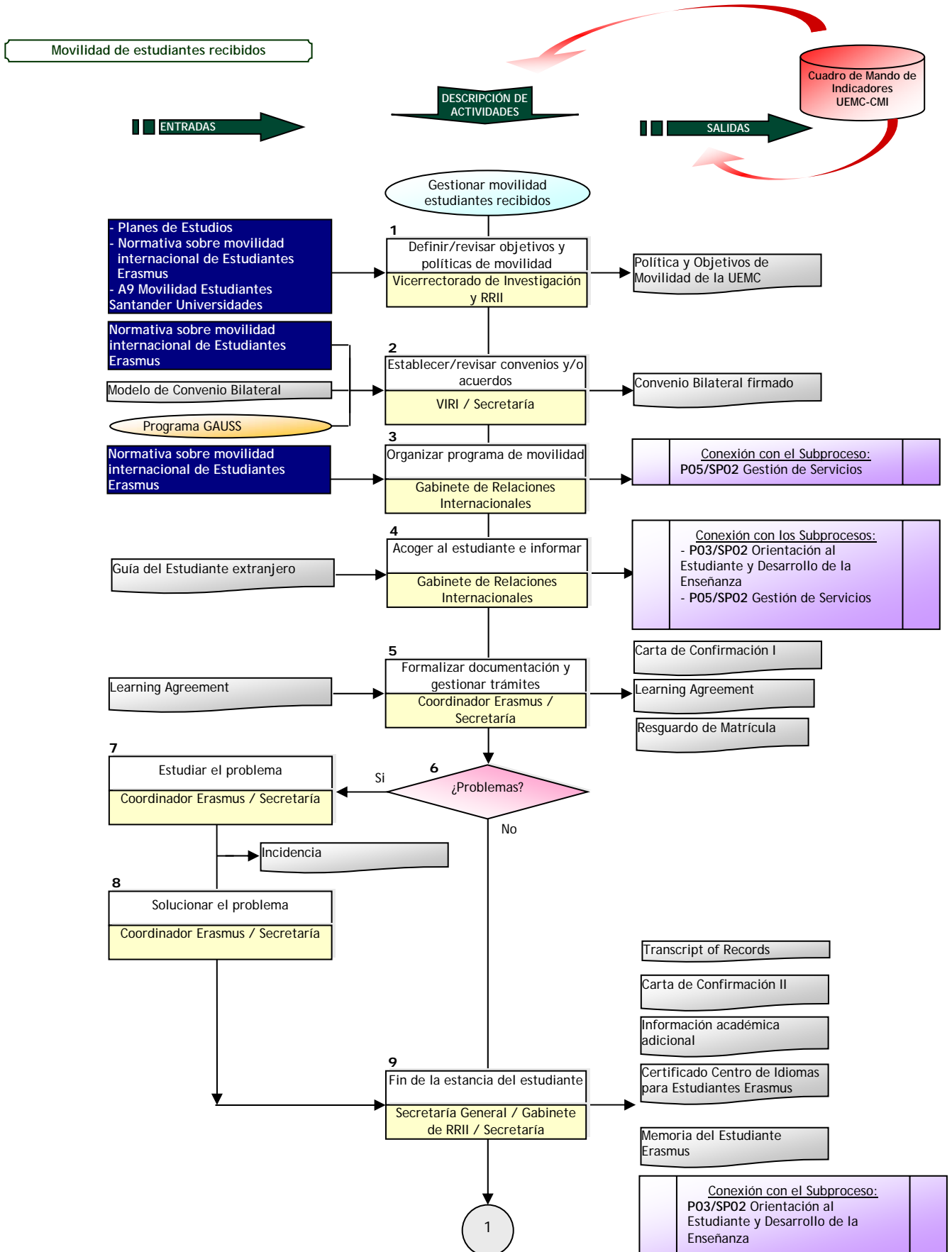
Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

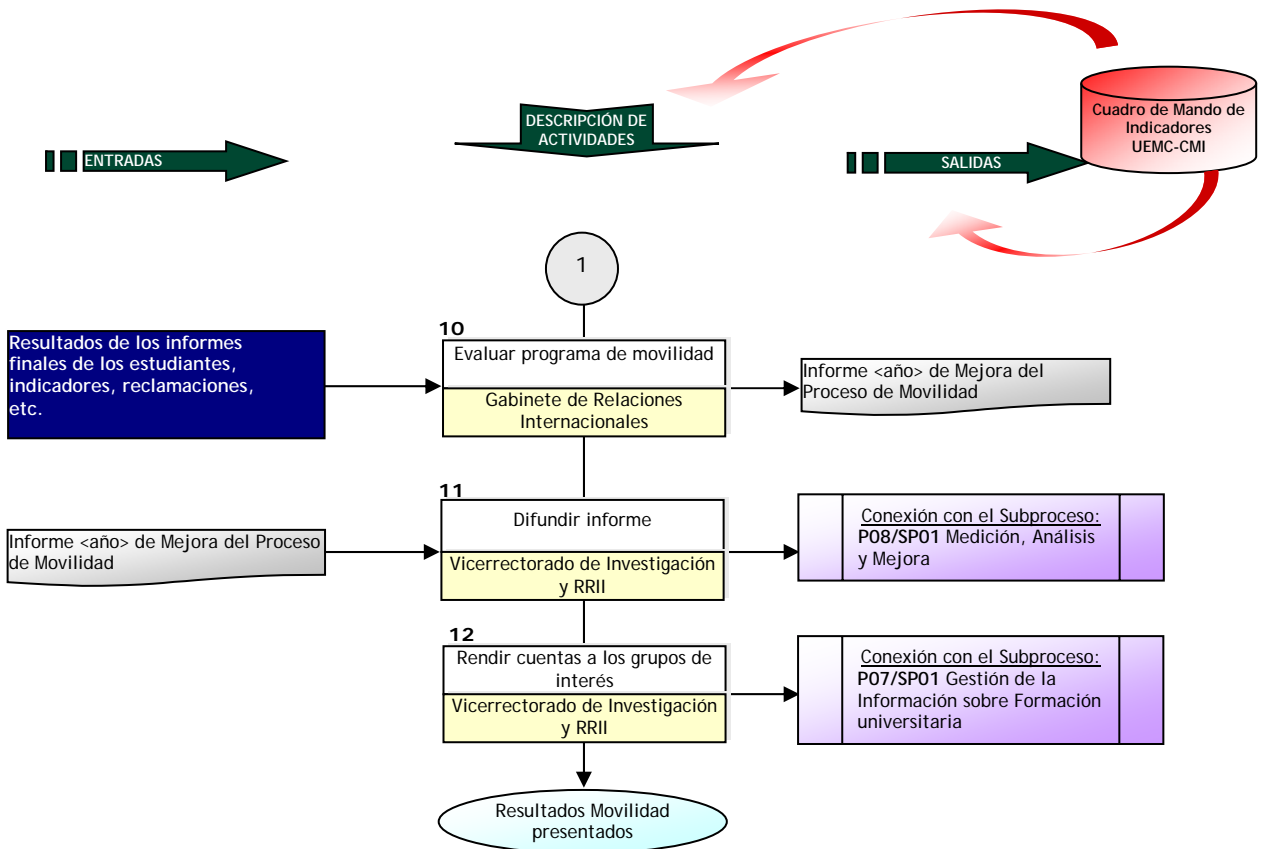
## 2.- DIAGRAMA DE FLUJO











### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### Movilidad de estudiantes enviados

Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Responsabilidades											Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios		CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	SAB	DF/DE	CCT	AD	SI	CC	Doc	
1	- Planes de estudios - Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus - Normativa OAPEE - A9 Movilidad Estudiantes Santander Universidades	Definir/revisar los objetivos y la política de movilidad de los estudiantes	Establecer los objetivos, criterios y condiciones que regulen la movilidad en la Universidad, participando junto con el equipo de movilidad aquellos órganos que en su momento se determinen oportunos. Anualmente se revisa la adecuación de las directrices sobre movilidad pudiendo requerirse la participación de los Coordinadores de Calidad del título. Asimismo se revisa la estructura del Gabinete de RRH y se asigna el Coordinador Erasmus competente. Periodicidad: anual (Junio-Julio)				E	P	P	P					P				Política y Objetivos de Movilidad de la UEMC
2	Normativa OAPEE	Recibir comunicación del OAPEE	Recibir del OAPEE el documento electrónico del Convenio Erasmus del siguiente curso académico. Se imprime por duplicado, se firma y sella por el Rector, se le da registro de salida y se envía al OAPEE nuevamente. Fecha: aprox. Julio-Agosto			D	I	E			P							Contrato Subvención para Movilidad Erasmus en el marco del PAP	
			Recibir el Convenio firmado por el OAPEE dándole registro de entrada. Fecha: aprox. Octubre-Noviembre				I	I			E				I				
3	- Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus - Modelo de Convenio Bilateral - Programa GAUSS	Establecer/revisar acuerdos y/o convenios	Según la normativa vigente se establecen y revisan convenios entre la UEMC y otras Universidades e instituciones. Se preparan dos copias firmadas por el Rector, se les asigna un número de registro de salida y se envía a la otra parte implicada junto con una carta de presentación firmada por el Gabinete de RI. Con anterioridad al inicio del curso académico, se actualizan los convenios existentes pudiendo incorporar los nuevos convenios establecidos por el Vicerrectorado competente, o eliminando aquellos cuyo período de validez haya vencido.		D	D	E	P		P	P		P					Convenio Bilateral firmado	

Paso	Entrada Doc, Rec	Etapas del Proceso		Responsabilidades													Salida	
		Actividad	Criterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	SAB	DF/DE	CCT	AD	SI	CC	Doc	
4	- Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus - Normativa OAPEE	Organizar programas de movilidad	Al inicio del curso académico, se planifican las actuaciones a desarrollar, incluida la necesidad de recursos, para el programa de movilidad Erasmus del siguiente curso académico. Dentro de la estructura del Gabinete de RI se encuentra la figura del Coordinador Erasmus que coordina a los estudiantes Erasmus de la UEMC. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios.</a>			D/I	E	P										
5	- Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus - Normativa OAPEE	Preparar material para informar	Preparar el material para abrir la convocatoria e informar a los estudiantes sobre el programa de movilidad del siguiente curso académico, incluyendo los requisitos necesarios para la solicitud de las becas definidos en la normativa correspondiente y el número de plazas por titulación atendidos los Convenios Erasmus firmados con otras Universidades europeas. Fecha: Aprox. Diciembre-Enero.			D	E											
6	- Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus - Normativa OAPEE	Realizar convocatoria	Realizar y publicar la convocatoria de las ofertas de plazas existentes en el extranjero, así como las becas asignadas (por país, titulación y curso) del programa de movilidad del siguiente curso académico, a través de las diferentes convocatorias difundidas en la Página Web, en la Agenda semanal remitida electrónicamente por el Gabinete de Comunicación y en el tablón de anuncios del Gabinete de Relaciones Internacionales dentro de los plazos de tiempo establecidos, asignando un número de registro de entrada a la convocatoria. Fecha: Aprox. 1ª quincena Febrero.			I	E		P	P							P	Convocatoria de ayudas financieras Erasmus para Movilidad de Estudiantes
7	Solicitud de plaza de movilidad Erasmus	Recibir solicitudes	Recibir el conjunto de solicitudes de plazas de movilidad, asignando un número de registro de entrada de alumnos y clasificando las solicitudes por Centro. Fecha: Aprox. 2ª quincena Febrero.							E								

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades													Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	SAB	DF/DE	CCT	AD	SI	CC	Doc	
8	Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus	Seleccionar candidatos	<p>La selección de los estudiantes Erasmus del programa de movilidad del siguiente curso académico la realizará el Gabinete de RRII según los baremos de selección definidos en la normativa vigente y atendido el número de plazas ofertadas para cada Centro/Titulación.</p> <p>La resolución se publicará en el tablón de anuncios del Gabinete de Relaciones Internacionales y en la Página Web de la UEMC que incluye la lista de los adjudicatarios de las ayudas así como los suplentes, por orden de puntuación.</p> <p>En caso de renuncia por parte del alumno, éste deberá comunicarlo por escrito a Secretaría utilizando el modelo establecido para tal fin.</p> <p>Fecha: Aprox. Marzo</p>			D	E			P	E						P	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución sobre convocatoria de movilidad Erasmus</li> <li>- Renuncia Ayuda Movilidad Erasmus</li> </ul>
9	Normativa OAPEE	Establecer comunicación con el organismo autónomo	<p>-Se realiza una solicitud de fondos Erasmus previstos para el curso académico siguiente.</p> <p>Fecha: aprox. Marzo</p> <p>-Informar al organismo autónomo de los estudiantes que en ese momento se encuentran disfrutando de la ayuda Erasmus, así como una estimación del tiempo de su estancia.</p> <p>Fecha: aprox. Abril</p> <p>A ambas comunicaciones se les da registro de salida.</p>				E				I	P						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de Fondos Erasmus para Instituciones de Enseñanza Superior</li> <li>- Informe Provisional Movilidad de Estudiantes con fines de estudio y para prácticas en empresa</li> </ul>
10		Establecer contacto con la Universidad destino	El Coordinador Erasmus será el encargado de contactar con el responsable Erasmus en la Universidad destino.					E										
11	Normativa OAPEE	Formalizar documentación con el organismo autónomo	Se recibe la enmienda al contrato inicial de movilidad Erasmus, dándole registro de entrada.			I	E			I	P							Enmienda al Contrato de Subvención para Movilidad Erasmus en el marco del PAP

Paso	Entrada Doc, Rec	Etapas del Proceso		Responsabilidades													Salida				
		Actividad	Criterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	SAB	DF/DE	CCT	AD	SI	CC	Doc				
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa OAPEE</li> <li>- Carta de Confirmación I</li> <li>- Renuncia Ayuda de Movilidad Erasmus</li> <li>- Vías de Financiación Complementarias al OAPEE por entidades públicas</li> </ul>	Formalizar documentación y gestionar trámites	Fecha: Aprox. Mayo-Septiembre. Gestionar la documentación y formularios académicos necesarios para la Universidad destino, del programa de movilidad Erasmus del curso académico siguiente:																<ul style="list-style-type: none"> <li>- Learning Agreement</li> <li>- Contrato de Subvención de Movilidad Estudiantes con fines de estudios</li> <li>- Carta de Concesión de la Beca Erasmus</li> <li>- Carta del Estudiante</li> <li>- Fichero de Transferencias N-34</li> </ul>		
			1.El Coordinador Erasmus recibe del estudiante el Contrato de Subvención de Movilidad de Estudiantes con fines de estudios (Modelo Oficial OAPEE) cumplimentado antes de su incorporación a la Universidad destino. Se preparan dos copias firmadas por el estudiante y la UEMC.		D				E												
			2.El estudiante cumplimenta el Compromiso de Estudios (Learning Agreement) con el asesoramiento del Coordinador Erasmus para acreditar las asignaturas a cursar en la Universidad destino.						E												
			3.El Coordinador Erasmus informa al estudiante sobre el responsable Erasmus asignado en la Universidad destino a quien podrá dirigirse para solicitar cualquier tipo de información relativa a su estancia.						E												
			4.Secretaría hace entrega al estudiante antes de su incorporación a la Universidad destino: -Carta de Concesión de la Beca Erasmus -Carta del Estudiante (Tarjeta proporcionada por el OAPEE que informa sobre los derechos y obligaciones de los Erasmus).									E									
			5.El Servicio de Alumnos y Becas comunica al Gabinete de Relaciones Internacionales la relación de alumnos becarios MEC del curso académico inmediatamente anterior al que están disfrutando la beca Erasmus; es firmado por el Secretario General, se le da un registro de salida y se comunica al ente público que lo reclama a efectos de financiación.						E			I	P	P						I	

Paso	Entrada Doc, Rec	Etapas del Proceso		Responsabilidades													Salida				
		Actividad	Criterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	SAB	DF/DE	CCT	AD	SI	CC	Doc				
12	- Normativa OAPEE - Carta de Confirmación I - Renuncia Ayuda de Movilidad Erasmus	Continuación Formalizar documentación y gestionar trámites	<b>Conexión con el proceso externo de Incorporación de los estudiantes en la Universidad destino.</b> 6.El Gabinete de RRII recibe por parte del estudiante la Carta de Confirmación I firmada y sellada que confirma su presencia en la Universidad destino, quien a su vez envía copia a Administración para que pueda iniciar los trámites para los pagos oportunos. Asimismo, puede recibir cumplimentado del estudiante el modelo Renuncia a la Convocatoria de Movilidad.				E											I			
13		¿Problemas?	Se pueden presentar durante la estancia en la universidad destino, incidencias de tipo académico o de tipo administrativo.				E	E													
14		Estudiar el problema	Analizar las causas que generan el problema				E	P													- Renuncia Ayuda movilidad Erasmus - Incidencia
15		Solucionar el problema	El Gabinete de RRII junto con el Coordinador Erasmus asesoran y ayudan al estudiante Erasmus, en colaboración con los responsables Erasmus de la Universidad destino en la resolución de los problemas acontecidos.				E	E													
16	- Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus - Carta de Confirmación II/ Learning Agreement	Asignar créditos y realizar convalidaciones	<b>Conexión con el proceso externo Fin de la Estancia e incorporación en la Universidad de origen.</b> El Cr recibe del estudiante Erasmus la Carta de Confirmación II (justifica los meses de estancia para el pago de la beca: enviar copia a AD para que pueda finalizar los trámites para los pagos oportunos) y el Learning Agreement (necesario para la convalidación de las asignaturas cursadas), ambos cumplimentados, firmados y sellados por la Universidad destino.					E										I/ P			Fichero de transferencias N-34

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Responsabilidades										Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Crterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	SAB	DF/DE	CCT	AD	SI	CC	Doc	
16	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabla de Equivalencias Calificaciones</li> <li>- Informe final del Estudiante</li> <li>- Informe de Convalidaciones de Estudiantes Erasmus</li> <li>- Certificado de Notas/ Transcript of Records</li> </ul>	<p><i>Continuación</i> Asignar créditos y realizar convalidaciones</p>	<p>Asimismo, el Cr recibe del estudiante el Informe final cumplimentado. Para realizar las convalidaciones es imprescindible recibir por parte de la Universidad destino el Certificado de Notas/Transcript of Records. Reunidas las partes implicadas y según la tabla de equivalencias de calificaciones y las asignaturas cursadas, se realiza la transformación de las calificaciones obtenidas en la Universidad destino al sistema español para su posterior registro en el expediente académico del estudiante por parte de Secretaría.</p>			P	P	P	E	P			P					
17	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa OAPEE</li> <li>- Resultados de los informes finales de los estudiantes, indicadores, reclamaciones, etc.</li> </ul>	<p>Evaluar Programa de Movilidad</p>	<p>-Evaluar al finalizar el curso académico el funcionamiento y desarrollo del programa de movilidad, emitiendo el correspondiente informe y detectando posibles desviaciones, tanto académicas como administrativas, con respecto a los objetivos definidos, y elaborando si procede el correspondiente plan de mejora. Fecha: aprox. Julio -Realizar el Informe final de carácter estadístico, financiero y cualitativo en los modelos oficiales facilitados al efecto por el OAPEE, en el que se reporta la información relativa al programa de movilidad Erasmus disfrutado en el curso inmediatamente anterior. Se notifica al organismo autónomo y se le asigna un registro de salida. Fecha: aprox. Octubre</p>			D	E	P		P								<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe &lt;año&gt; de Mejora del Proceso de Movilidad</li> <li>- Informe final Movilidad &lt;Año&gt; - &lt;Año&gt;</li> </ul>
18	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe &lt;año&gt; de Mejora del Proceso de Movilidad</li> <li>- Informe final Movilidad &lt;Año&gt; - &lt;Año&gt;</li> </ul>	<p>Difundir informe</p>	<p>El Vicerrectorado de RRII recibe del Gabinete de RRII el Informe de Mejora del Proceso de Movilidad para su envío a la Comisión de Calidad. La Comisión de Calidad analizará los informes presentados, evaluando las propuestas de mejora detectadas.</p>			E	P									I		

Paso	Entrada Doc, Rec	Etapas del Proceso		Responsabilidades													Salida Doc	
		Actividad	Criterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	SAB	DF/DE	CCT	AD	SI	CC		
18	- Informe <año> de Mejora del Proceso de Movilidad - Informe final Movilidad <Año> - <Año>	Continuación Difundir informe	La Comisión de Calidad analizará el Informe al objeto de: -Evaluar la adecuación de los objetivos y la política de movilidad. -Determinar grado satisfacción de los estudiantes que participan en los programas. -Reorientar programas de movilidad. -Evaluar el desarrollo de los programas de movilidad. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <u>P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</u>			E	P										I	
19		Rendir cuentas a los grupos de interés.	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <u>P07/SP01 Gestión de la Información sobre formación universitaria.</u>	I	I	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I

Movilidad de estudiantes recibidos


Paso	Entrada <i>Doc, Rec</i>	Etapas del Proceso		Responsabilidades											Salida		
		Actividad	Criterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	DF/DE	CCT	AD	P	CC	Doc	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de estudios</li> <li>- Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus</li> <li>- A9 Movilidad Estudiantes Santander Universidades</li> </ul>	Definir/revisar los objetivos y la política de movilidad de los estudiantes	<p>Establecer los objetivos, criterios y condiciones que regulen la movilidad en la Universidad Europea Miguel de Cervantes. Anualmente se revisa la adecuación de las directrices sobre movilidad pudiendo requerirse la participación de los Coordinadores de Calidad del título.</p> <p>Periodicidad: anual Fecha: Junio-Julio</p>			E	P	P					P				Política y Objetivos de Movilidad de la UEMC
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus</li> <li>- Modelo de Convenio Bilateral</li> <li>- Programa GAUSS</li> </ul>	Establecer/revisar acuerdos y/o convenios	<p>Según la normativa vigente se revisan y establecen convenios entre la UEMC y otras Universidades e instituciones. Se preparan dos copias firmadas por el Rector, se les asigna un número de registro de salida y se envía a la otra parte implicada junto con una carta de presentación firmada por el Gabinete de RI.</p> <p>Con anterioridad al inicio del curso académico, se actualizan los convenios existentes pudiendo incorporar los nuevos convenios establecidos por el Vicerrectorado competente, o eliminando aquellos cuyo período de validez haya vencido.</p>	D	D	E	P		P	P	P					Convenio Bilateral firmado	
3	Normativa sobre movilidad internacional de Estudiantes Erasmus	Organizar programas de movilidad	<p>Planificar las actuaciones a desarrollar dentro del programa, incluida la necesidad de recursos.</p> <p>Dentro de la estructura del Gabinete de RI se encuentra la figura del Coordinador Erasmus que coordina a los estudiantes Erasmus que vienen a la UEMC.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios.</a></p>			D/I	E	P									

Paso	Entrada Doc, Rec	Etapas del Proceso		Responsabilidades												Salida	
		Actividad	Criterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	DF/DE	CCT	AD	P	CC	Doc	
4	Guía del estudiante extranjero	Acoger al estudiante e informar	<p>Al inicio del curso académico y del segundo semestre se planifica una Jornada de Bienvenida y Orientación a todos los estudiantes Erasmus recibidos en la UEMC con el objeto de facilitar su integración en la comunidad universitaria. Se les informa de la existencia y funciones de los distintos servicios universitarios de interés, entre ellos de la oferta de cursos de español para Erasmus promovida por el Centro de Idiomas de la UEMC.</p> <p>Estos estudiantes tendrán asignados un Coordinador Erasmus que será el responsable junto con el GRI de su acogida, información y orientación, así como de solucionar cualquier incidencia que pueda producirse durante su estancia en la UEMC.</p> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u>  <a href="#">P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza</a>, en lo que sea aplicable a este tipo de estudiantes.  <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios</a>.</p>			D	E	P			P						
5	Learning Agreement	Formalizar documentación y gestionar trámites	<p>El Cr recibe por parte de la Universidad de origen el Compromiso de Estudios que permite concretar con el estudiante las asignaturas a cursar durante su estancia en la UEMC. A su vez, el Cr envía al GRI de la Universidad origen copia de este documento, debidamente cumplimentado, firmado y sellado.</p> <p>El Cr previa consulta de los responsables académicos de cada Centro, asesora al estudiante sobre las asignaturas objeto de matrícula. Finalmente, Secretaría revisa la documentación presentada por el estudiante y procede a la matriculación oficial del mismo.</p> <p>El Cr envía a la Universidad origen copia de la Carta de Confirmación I que certifica la llegada del estudiante Erasmus a la UEMC.</p>			D		E									<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de Confirmación I/Letter of Confirmation I</li> <li>- Learning Agreement</li> <li>- Resguardo de Matrícula</li> </ul>
6		¿Problemas?	Pueden ocurrir incidencias de tipo académico o de tipo administrativo.					I			I						

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada Doc, Rec	Etapas del Proceso		Responsabilidades												Salida
		Actividad	Criterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	DF/DE	CCT	AD	P	CC	Doc
7		Estudiar el problema	Analizar las causas que generan el problema.					E		E	P	P				Incidencia
8		Solucionar el problema	Planificar e implementar las acciones definidas para la solución del problema (responsables, plazos). Las incidencias de tipo académico son solventadas por el Cr en colaboración con los responsables académicos del Centro correspondiente al que pertenece el estudiante Erasmus; las de tipo administrativo, por Secretaría. En ambos casos se mantiene una comunicación abierta con los responsables Erasmus de la Universidad de origen.					E		E	P	P				
9		Fin de la estancia del estudiante	Finalizado el programa de movilidad, Secretaría General emite un certificado de notas firmado y sellado por la UEMC que será enviado a la Universidad de origen por Secretaría. En el caso en el que el estudiante extranjero necesite algún tipo de información académica adicional, el GRI proporcionará al responsable académico del Centro correspondiente un modelo de informe en el que se incorporará la información requerida por el estudiante. Asimismo, si el estudiante ha realizado el curso de español se le emitirá por parte del Centro de Idiomas, el certificado correspondiente. Finalmente se prepara la Carta de Confirmación II, bien con el modelo proporcionado por la Universidad de origen o en su defecto, el que disponga la UEMC, firmada y sellada para entregar al estudiante. Igualmente se pone a disposición del estudiante la Memoria para su cumplimentación. <u>Conexión con los Subprocesos de:</u> P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza, para la evaluación del aprendizaje.				E		E	P	P	P				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de Confirmación II/Letter of Confirmation II/</li> <li>- Información Académica adicional</li> <li>- Certificado Centro de Idiomas para Estudiantes Erasmus</li> <li>- Memoria del Estudiante Erasmus</li> <li>- Transcript of Records</li> </ul>

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades												Salida	
		Doc, Rec	Actividad	Criterios	CG	R	VIRI	GRI	Cr	SG	S	DF/DE	CCT	AD	P	CC	Doc
10	Resultados de las memorias de los estudiantes, indicadores, reclamaciones, etc.	Evaluar programa de movilidad	Evaluar al finalizar el curso académico el funcionamiento y desarrollo del programa de movilidad, emitiendo el correspondiente informe y detectando posibles desviaciones, tanto académicas como administrativas, con respecto a los objetivos definidos, y elaborando si procede el correspondiente plan de mejora.														Informe <año> de Mejora del Proceso de Movilidad
10																	
11	Informe <año> de Mejora del Proceso de Movilidad	Difundir informe	El Vicerrectorado de RRII recibe del Gabinete de RRII el Informe de Mejora del Proceso de Movilidad para su envío a la Comisión de Calidad. La Comisión de Calidad analizará el informe al objeto de: -Evaluar la adecuación de los objetivos y la política de movilidad. -Determinar grado satisfacción de los estudiantes que participan en los programas. -Reorientar programas de movilidad. -Evaluar el desarrollo de los programas de movilidad. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.														
11																	
12		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> P07/SP01 Gestión de la Información sobre formación universitaria.	I	I	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión y Revisión de la Movilidad de Estudiantes</b>	Código	P03/SP04
		Revisión	5
	<b>Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes</b>	Fecha	27/03/13
		Página	23 de 25

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.
P05/SP02	Gestión de Servicios
---	Proceso externo Incorporación de los estudiantes en la Universidad destino
---	Proceso externo Fin de la estancia en la Universidad destino e incorporación en la Universidad origen
P03/SP02	Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
<b>Comunes</b>				
Política y Objetivos de Movilidad de la UEMC	R17	VIRI	6 años	Papel/ Informático
Convenio Bilateral	N/A	GRI	6 años	Papel/ Informático
Comunicación de Incidencia	R18	GRI/S	6 años	Papel/ Informático
Informe <año> de Mejora del Proceso de Movilidad	R19	GRI	6 años	Papel/ Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	GCE	6 años	Papel/ Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel/ Informático
* Plan de Mejora	R89	GRI	6 años	Papel/ Informático
* Acta de Reunión	R50	GRI	6 años	Papel/ Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, o establecer un plan de mejora.

<i>Nombre Registro - continuación</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
<b>Estudiantes enviados</b>				
Convocatoria de ayudas financieras Erasmus para la Movilidad de Estudiantes	R20	S	6 años	Papel/ Informático
Solicitud de ayuda de movilidad Erasmus con fines de estudios	R21	S	6 años	Papel/ Informático
Resolución sobre convocatoria de Movilidad Erasmus	R22	S	6 años	Papel/ Informático
Renuncia Ayuda de Movilidad Erasmus	R23	S	6 años	Papel/ Informático
Carta de Confirmación I / Letter of Confirmation I (original o fax)	R24	S	6 años	Papel/ Informático
Compromiso de Reconocimiento Académico / Learning Agreement	R25	S	6 años	Papel/ Informático
Contrato de Subvención de Movilidad de Estudiantes con fines de estudios	Modelo OAPEE	GRI	6 años	Papel/ Informático
Carta de Concesión de la Beca Erasmus (copia)	R26	S	6 años	Papel/ Informático
Informe final del Estudiante	Modelo OAPEE	GRI	6 años	Papel/ Informático
Carta de Confirmación II / Letter of Confirmation II	R27	S	6 años	Papel/ Informático
Contrato de subvención para movilidad Erasmus en el marco del PAP	Modelo OAPEE	GRI	6 años	Papel/ Informático
Informe provisional de movilidad de estudiantes con fines de estudios y para prácticas en empresa (copia)	Modelo OAPEE	S/GRI	6 años	Papel/ Informático
Solicitud de Fondos Erasmus para instituciones de enseñanza superior (copia)	Modelo OAPEE	S/GRI	6 años	Papel/ Informático
Enmienda al contrato de subvención para movilidad Erasmus en el marco del PAP	Modelo OAPEE	GRI	6 años	Papel/ Informático
Fichero de transferencias N-34	N/A	AD	6 años	Papel/ Informático
Transcript of Records	N/A	S	6 años	Papel/ Informático
Informe de convalidaciones de Estudiantes Erasmus	R103	S	6 años	Papel/ Informático
Informe final de movilidad <Año> - <Año> (copia)	Modelo OAPEE	S/GRI	6 años	Papel/ Informático
<b>Estudiantes recibidos</b>				
Compromiso de Estudios/Learning Agreement (copia)	Modelo Univ. Origen	GRI	6 años	Papel/ Informático
Carta de Confirmación I/Letter of Confirmation I (copia o reporte del envío por fax)	Modelo Univ. Origen	GRI	6 años	Papel/ Informático
Resguardo de Matrícula	N/A	S	6 años	Papel/ Informático
Carta de Confirmación II / Certificado de Estancia (copia)	Modelo Univ. Origen	S	6 años	Papel/ Informático
Información académica adicional (copia)	R28	GRI	6 años	Papel/ Informático
Certificado Centro de Idiomas Estudiante Erasmus (copia)	N/A	S	6 años	Papel/ Informático

<i>Nombre Registro - continuación</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
<b>Estudiantes recibidos</b>				
Transcript of Records (copia)	N/A	S	6 años	Papel/ Informático
Memoria del Estudiante Erasmus recibido	R29	GRI	6 años	Papel/ Informático

## 6.2.- ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
N/A	Carta del Estudiante (Modelo Oficial proporcionado por OAPEE)
A3	Tabla de Equivalencias de Calificaciones
N/A	Guía del estudiante extranjero
A4	Vías de financiación complementarias al OAPEE por entidades públicas
A9	Movilidad de Estudiantes Santander Universidades
A10	Planificación y gestión de la movilidad de estudiantes doctorandos

## SUBPROCESO P03/SP05 “Gestión y Revisión de la Orientación Profesional”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>11</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>11</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>11</b>
6.1.- Registros	11
6.2.- Anexos	11

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de la orientación profesional en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) para la preparación del estudiante en la toma de decisiones al finalizar una titulación oficial (inserción laboral o continuación de los estudios).

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE



**Cliente(s):** Estudiantes de cualquier titulación oficial impartida en la UEMC.

**Requisitos:**



- ✓ Información fiable y en plazo.
- ✓ Acciones de orientación profesional eficientes y variadas.

**Alcance:** Es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de la orientación profesional para cada una de las titulaciones oficiales impartidas en la UEMC (grado y posgrado).

### 1.3.- REFERENCIAS





-  Planes de estudios de la UEMC (memorias de grado, master y doctorado)
-  Perfil de egreso de las titulaciones oficiales de la UEMC.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Orientación Profesional	 Conjunto de acciones de ayuda a los alumnos en su definición de objetivos profesionales.
PAT	 El Plan de acción tutorial articula y dinamiza la orientación que se facilita a los alumnos desde la institución educativa, en su dimensión académica, personal y profesional. La acción tutorial universitaria se realiza desde el inicio hasta el final de la trayectoria académica del estudiante. En un primer momento, en el proceso de adaptación e integración al sistema universitario; luego, durante los estudios, mediante acciones de aprovechamiento académico y de desarrollo personal y social; y al final de la carrera, con la preparación para la transición al mundo del trabajo y a la formación permanente. Por esto, y con la intención de conseguir este objetivo, la Universidad cuenta con un Plan de Acción Tutorial (PAT), que recoge el seguimiento académico y personal de cada alumno.

### 1.5.- SIGLAS

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
SG	 Secretaría General.
VOACE	 Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo
COIE	 Centro de Orientación, Información y Empleo.
GIE	 Gabinete de Innovación Educativa.

*Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
CCT	✍ : Coordinador de Calidad del Título (Coincide con la figura del Coordinador Académico del Grado, Máster y Programa de Doctorado).
DF/DE	✍ : Decano(s) de Facultad y Director(es) de Escuela.
SA	✍ : Secretario Académico del Centro.
SR	✍ : Secretaría de Rectorado.
GCM	✍ : Gabinete de Comunicación y Marketing.
SI	✍ : Servicio de Informática.
DCCA	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	✍ : Comisión de Calidad.

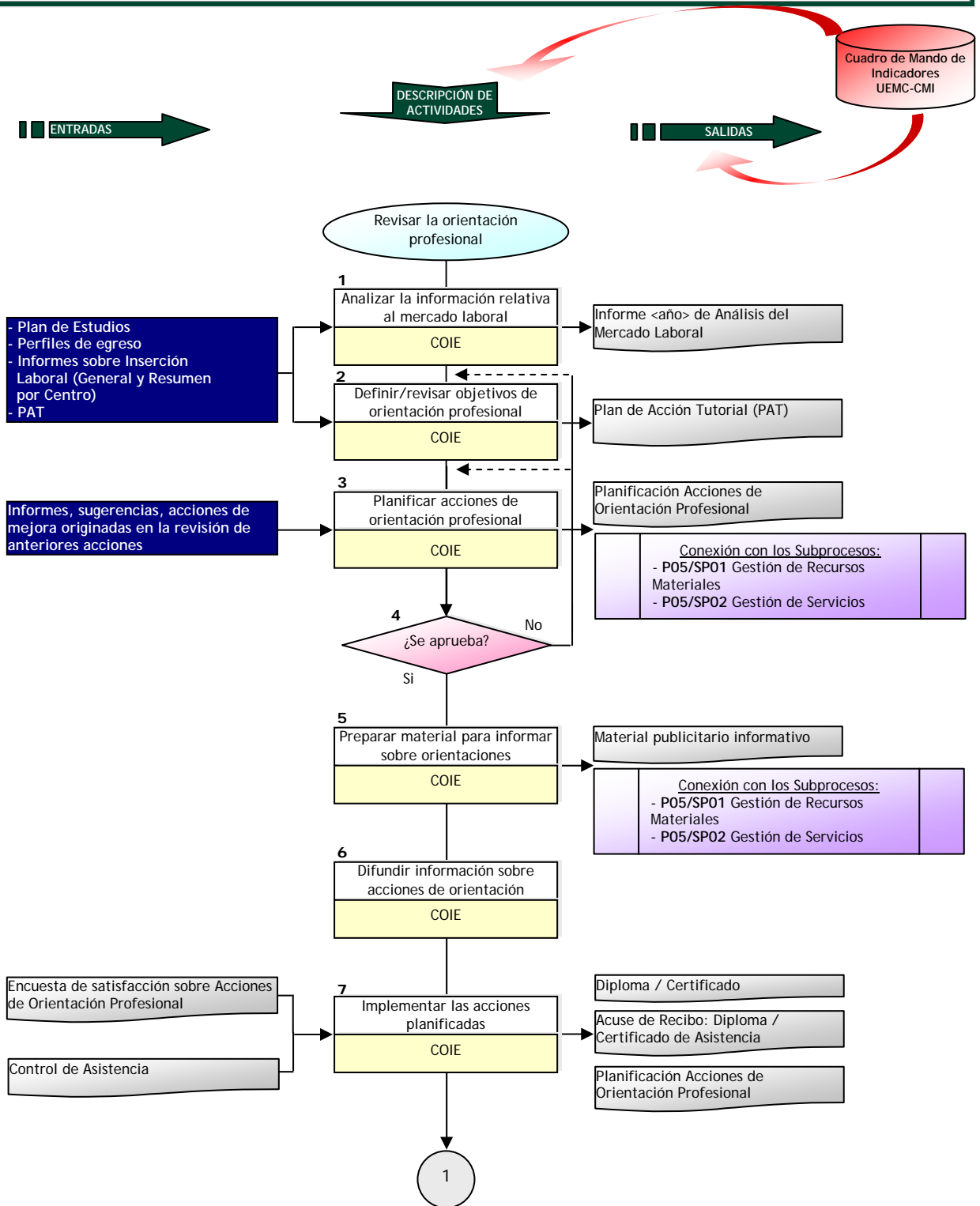
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

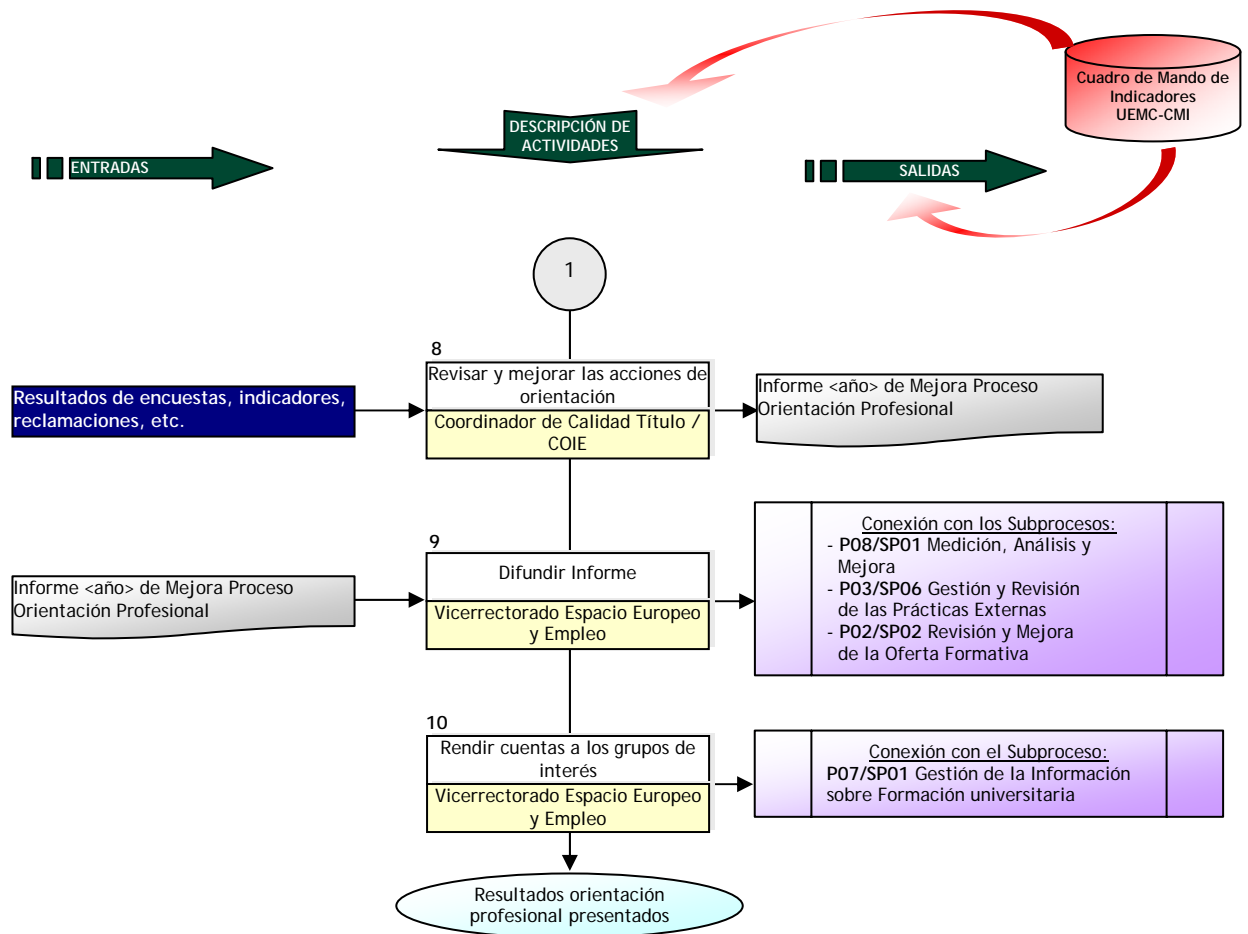
Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**





3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades										Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOACE	COIE	CCT	DF/DE	SA	GIE	SR	GCM	SI	CC	Doc	
1	- Planes de estudios - Perfiles de egreso - Informes Inserción Laboral (general y resumen por Centro) - PAT	Analizar la información relativa al mercado laboral	Analizar los resultados de los estudios que se hayan desarrollado para conocer la inserción laboral de los egresados y las salidas profesionales a las que pueden optar, teniendo en cuenta el Plan de estudios, sus objetivos y el perfil de egreso, solicitando la colaboración de los Centros, Departamentos y Coordinadores de Calidad del Título (grado y posgrado). Periodicidad: anual - Fecha: Julio	D/I	E	P	P	P							Informe <año> de Análisis del Mercado Laboral
2	- Planes de estudios - Perfil de egreso - Informes Inserción Laboral (general y resumen por Centro) - PAT	Definir/revisar los objetivos de la orientación profesional	En función del análisis realizado, definir (nueva titulación oficial) o revisar (titulación ya existente) los objetivos que se quieren establecer en relación con la orientación profesional, coordinándose ésta con la orientación personal y académica recogida en el PAT. Periodicidad: anual - Fecha: Julio <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.	D/I	E	P			P					Plan de Acción Tutorial (PAT)	
3	Informes, sugerencias, acciones de mejora originadas en la revisión de anteriores acciones	Planificar las acciones dirigidas a la orientación profesional	Establecer las acciones adecuadas para cada objetivo definido en la orientación profesional, asignando a cada acción un responsable, plazo, destinatario, así como los criterios para la emisión de los correspondientes certificados/diplomas de asistencia, y aquellos otros factores esenciales para su correcta planificación. Periodicidad: anual - Fecha: Septiembre <u>Conexión con los Subprocesos de:</u> P05/SP01 Gestión de Recursos Materiales. P05/SP02 Gestión de Servicios. En caso de que las acciones impliquen la compra de un recurso o la recepción de un servicio.	D/I	E	P				P				Planificación de las Acciones de Orientación Profesional	
4		¿Se aprueba?	Verificar la coherencia de las acciones con respecto a los objetivos.	E	I	I	I	I	I					Planificación de las Acciones de Orientación Profesional	

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades										Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOACE	COIE	CCT	DF/DE	SA	GIE	SR	GCM	SI	CC	Doc	
5		Preparar material para informar sobre las acciones de orientación profesional	<p>Previo al inicio de cada acción planificada, decidir y confeccionar el material necesario para la información: diseño de folletos informativos, carteles, posters, información en web, etc.</p> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u>  <a href="#">P05/SP01 Gestión de Recursos Materiales.</a>  <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios.</a></p> <p>En caso de que las acciones impliquen la compra de un recurso o la recepción de un servicio.</p>	D/I	E					P	P				Material publicitario informativo
6		Difundir información sobre las acciones de orientación profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de folletos, carteles, publicidad en pantallas, etc., según las acciones de orientación definidas.</li> <li>- Información a los Centros por parte del COIE.</li> <li>- Información al estudiante a través de la Agenda Semanal por parte del Gabinete de Comunicación.</li> <li>- Información actualizada en la web UEMC por parte del Servicio de Informática.</li> </ul>	I	E		I	I			P	P			
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Satisfacción sobre Acciones de Orientación Profesional</li> <li>- Control de Asistencia</li> </ul>	Implementar las acciones planificadas	<p>Desarrollo de la planificación para cada acción cumplimentando los apartados correspondientes de la misma. Se lleva a cabo un control de asistencia, se realiza la expedición de los correspondientes certificados o diplomas de asistencia en aquellas acciones en las que se haya previsto (emitidos por SR guardándose copia del original en el COIE) y, una evaluación de la satisfacción de los estudiantes con el proceso.</p>	I	E					P					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de las Acciones de Orientación Profesional</li> <li>- Diploma / Certificado</li> <li>- Acuse de recibo: Diploma / Certificado de Asistencia</li> </ul>
8	Resultados de encuestas (Orientación Profesional e Inserción Laboral), indicadores, incidencias, etc.	Revisar y mejorar de las acciones de orientación profesional	<p>Evaluar por parte del COIE el funcionamiento y desarrollo de las acciones planteadas para la orientación profesional, emitiendo el correspondiente informe.</p> <p>Periodicidad: anual - Fecha: Junio</p>	D/I	E	I									Informe <año> de Mejora del Proceso de Orientación Profesional
8			<p>Este informe es difundido a los *coordinadores de calidad de la titulación quienes estudian posibles mejoras que nutran el proceso de orientación profesional.</p>		I	E									

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades										Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOACE	COIE	CCT	DF/DE	SA	GIE	SR	GCM	SI	CC	Doc	
8	Resultados de encuestas (Orientación Profesional e Inserción Laboral), indicadores, incidencias, etc.	Revisar y mejorar de las acciones de orientación profesional (continuación)	Para el caso de los Programas de Doctorado, aunque la responsabilidad recae en el Coordinador Académico del Programa de Doctorado, éste siempre informará de sus actuaciones al Departamento de adscripción y a la Comisión Académica del Programa de Doctorado, solicitando su colaboración en caso de necesidad.	D/I	I	E									Informe <año> de Mejora del Proceso de Orientación Profesional
8															
9	- Informe <año> de Análisis del Mercado Laboral - Informe <año> de Mejora del Proceso de Orientación Profesional	Difundir Informe	Envío a la Comisión de Calidad para el análisis y la mejora de las acciones de orientación profesional: - Evaluar la adecuación de los objetivos y las acciones de orientación definidas. - Determinar el grado satisfacción de los estudiantes con las acciones de orientación programadas. - Revisar el enfoque del proceso de orientación profesional. <u>Conexión con los Subprocesos de:</u> P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora. P03/SP06 Gestión y Revisión de las Prácticas Externas P02/SP02 Revisión y mejora de la oferta formativa Este informe hace entrada para la evaluación anual del plan de acción tutorial (tres vertientes: académica, personal y profesional) del siguiente subproceso. P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.	E					I				I		
9															
10		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> P07/SP01 Gestión de la Información sobre formación universitaria.	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I		

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P05/SP01	Gestión de Servicios.
P02/SP01	Gestión de Recursos Materiales.
P03/SP02	Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P03/SP06	Gestión y Revisión de las Prácticas Externas.
P02/SP02	Revisión y Mejora de la Oferta Formativa.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre la Formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1.- REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Informe <año> de Análisis del Mercado Laboral	R30	COIE	6 años	Papel/ Informático
Planificación de las Acciones de Orientación Profesional	R31	COIE	6 años	Papel/ Informático
Encuesta de Satisfacción sobre las Acciones de Orientación Profesional	R32	COIE	6 años	Papel/ Informático
Control de Asistencia	R33	COIE	6 años	Papel/ Informático
Diploma / Certificado de asistencia	N/A	COIE	6 años	Papel/ Informático
Acuse de Recibo: Diploma / Certificado de asistencia a Acción de Orientación Profesional	R34	COIE	6 años	Papel/ Informático
Informe <año> de Mejora del Proceso de Orientación Profesional	R35	COIE	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	COIE	6 años	Papel/ Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel/ Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	DU	6 años	Papel/ Informático
* Plan de Mejora	R89	COIE	6 años	Papel/ Informático
* Acta de Reunión	R50	COIE	6 años	Papel/ Informático

Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2.- ANEXOS

Código	Nombre
---	Plan de Acción Tutorial

## SUBPROCESO P03/SP06 "Gestión y Revisión de las Prácticas Externas"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p><b>Función:</b> Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p><b>Firma:</b></p>	<p><b>Función:</b> Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p><b>Firma:</b></p>	<p><b>Función:</b> Comisión de Calidad</p> <p><b>Firma:</b></p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>9</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>14</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>14</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>14</b>
6.1.- Registros	14
6.2.- Anexos	15

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las prácticas externas de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC), con el fin de que los estudiantes de los últimos cursos consigan su primera toma de contacto con el mundo profesional mediante la puesta en práctica de las competencias adquiridas, aumentando así sus posibilidades para la inserción laboral.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

Cliente(s): Estudiantes de la UEMC.

Requisitos:

- ✓ Prácticas externas efectivas (aportación de conocimientos y habilidades que faciliten su proceso de inserción laboral).
- ✓ Amplia oferta de prácticas externas para elegir.
- ✓ Proceso claro y convenientemente difundido.
- ✓ Información fiable y en plazo.

Alcance: Es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las prácticas externas de la UEMC destinadas a aquellos estudiantes que hayan superado el 50% de los créditos necesarios para la obtención del título universitario oficial, cuyas enseñanzas estén cursando.

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 📖 Real Decreto 1845/1994, de 9 de septiembre, por el que se actualiza el Real Decreto 1497/1981, de 19 de junio, sobre Programas de Cooperación Educativa.
- 📖 Normativa vigente que regula las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios
- 📖 Diseño de la oferta formativa de la UEMC.
- 📖 Planes de estudios y Guías Docentes.
- 📖 Reglamento de prácticas en empresas de la UEMC, en vigencia.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Prácticas Externas	<p>📖: Conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas, instituciones, entidades, incluyendo las dependencias de la propia Universidad, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Podemos distinguir entre dos tipos de prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prácticas integradas en los planes de estudios o curriculares, de carácter obligatorio y con una correspondencia en créditos académicos.</li> <li>▪ Prácticas voluntarias o extracurriculares, sin correspondencia en créditos pero reconocidas en el Suplemento Europeo al Título.</li> </ul>

### 1.5.- SIGLAS

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
VOACE	📖: Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo.
SG	📖: Secretaría General.

*Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
COIE	☒ : Centro de Orientación, Información y Empleo.
CUE	☒ : Comisión Universidad-Empresa.
GPE	☒ : Gabinete de Prácticas en Empresa (por Centro).
TTP	☒ : Tutor de Prácticas Externas en la UEMC.
GCM	☒ : Gabinete de Comunicación y Marketing.
SI	☒ : Servicio de Informática.
AD	☒ : Administración.
DCCA	☒ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	☒ : Comisión de Calidad.

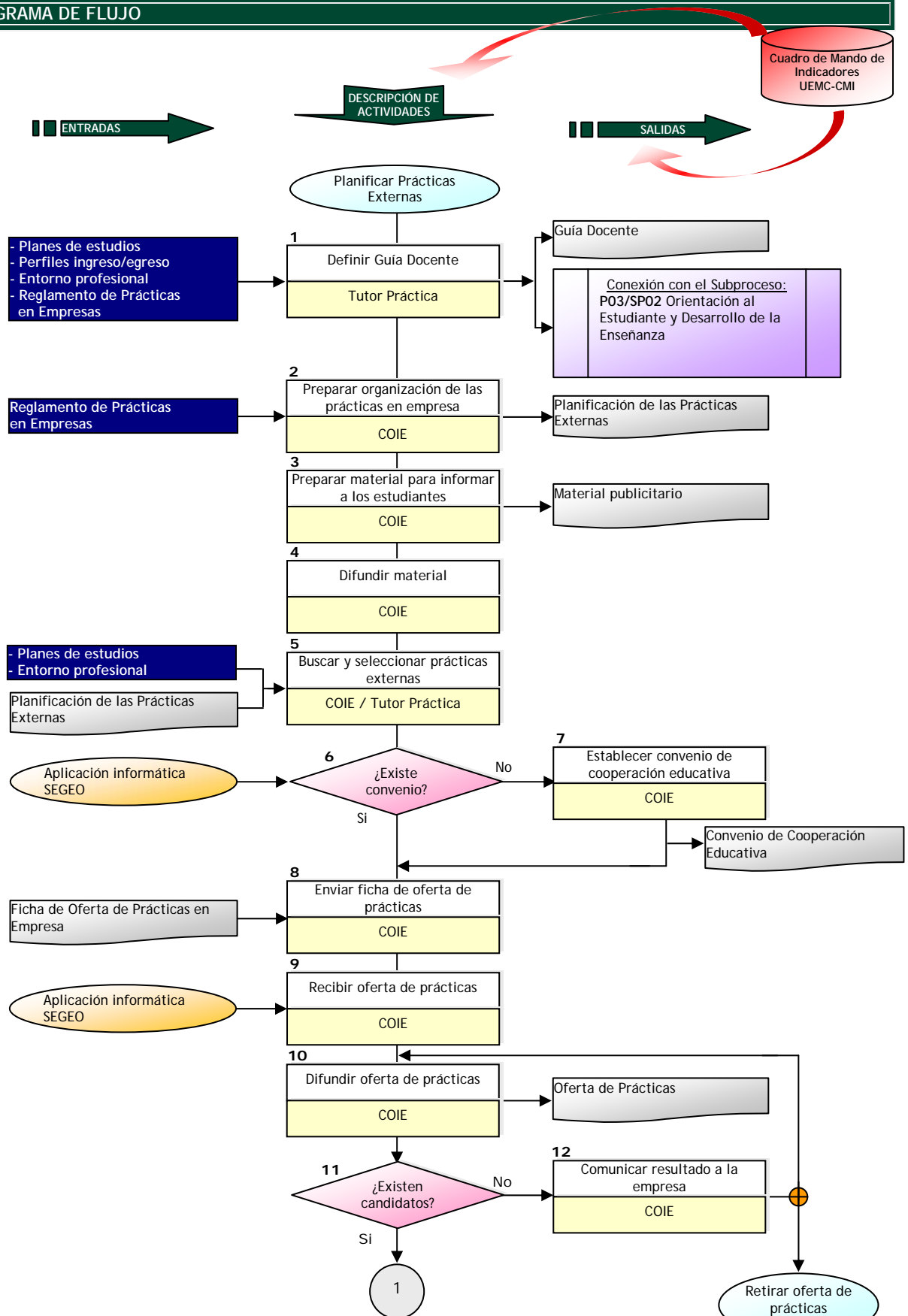
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

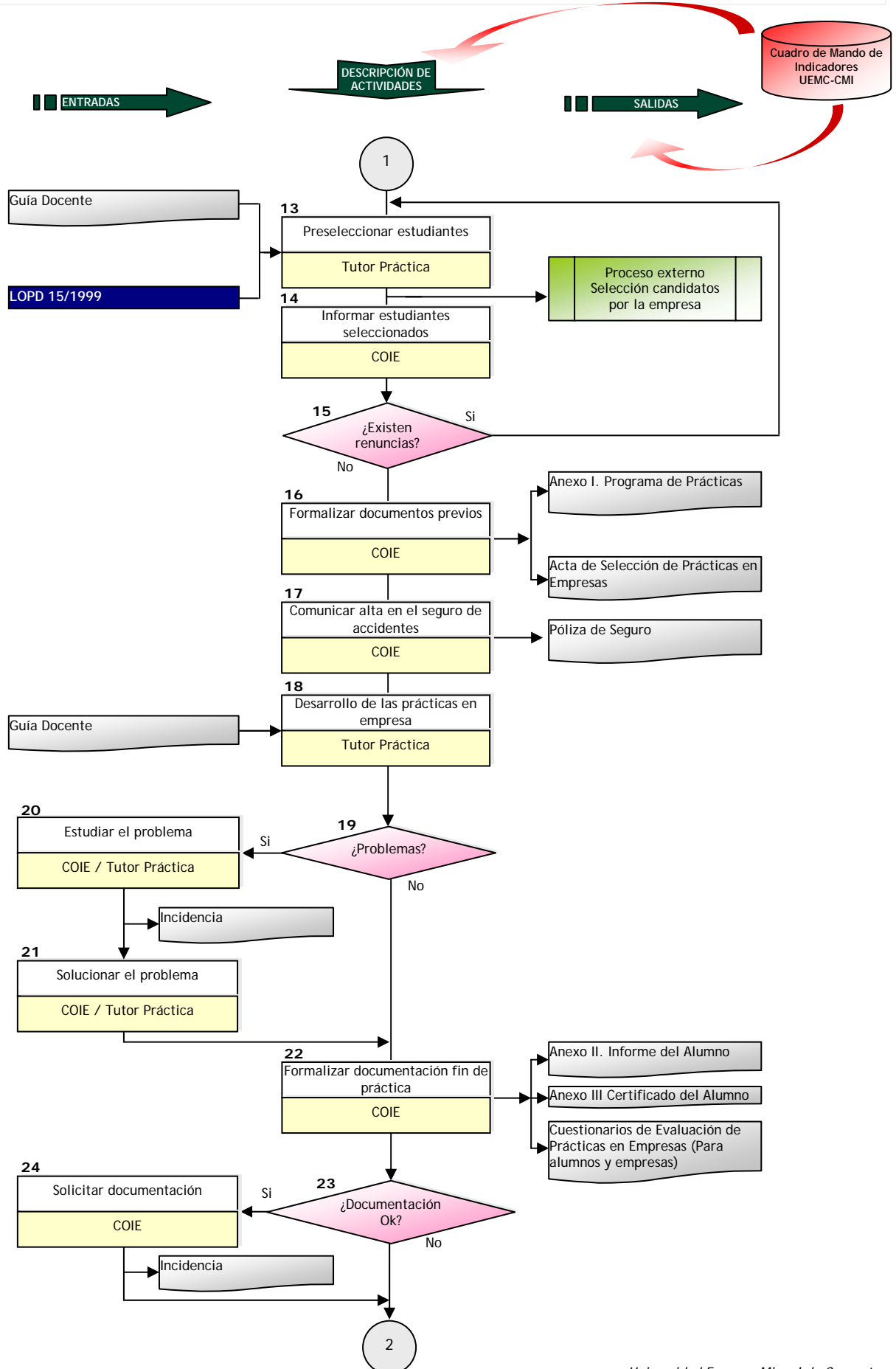
Nombre	Descripción
D	☒ : Decide.
E	☒ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	☒ : Participa.
I	☒ : Es informado.

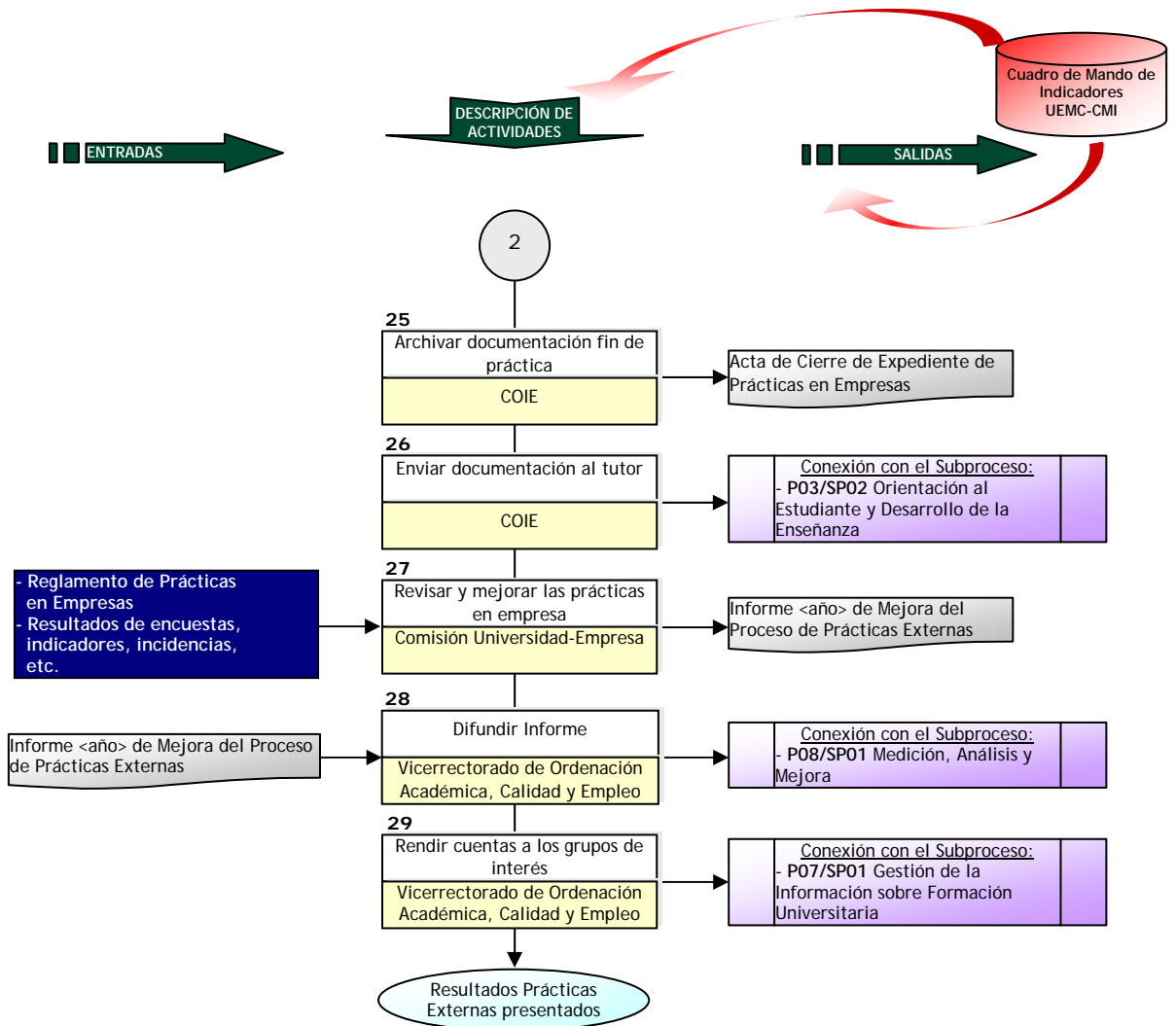
*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

2.- DIAGRAMA DE FLUJO







### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades									Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOACE	COIE	CUE	GPE	TTP	GCM	SI	AD	CC	Doc	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de estudios</li> <li>- Perfiles de ingreso/egreso</li> <li>- Entorno Profesional</li> <li>- Reglamento de Prácticas en Empresas</li> </ul>	Definir Guía Docente (programa de la asignatura Practicum o Prácticas Externas en empresa)	<p>De forma anual, con anterioridad al inicio del curso académico, se tienen en cuenta los criterios generales del prácticum, el plan de estudios, los perfiles de ingreso/egreso, el entorno profesional y las nuevas demandas relacionadas con el EEES, siendo coordinado por el Gabinete de Prácticas en empresa (existe uno por Centro). La cumplimentación de esta Guía se lleva a cabo según el modelo facilitado por el VOACE, incluyéndose los criterios de preselección de las prácticas y la evaluación de las mismas.</p> <p>Los requisitos para la realización de prácticas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dará prioridad a las prácticas curriculares frente a las no curriculares.</li> <li>- Para cursar la asignatura de prácticas es necesario cumplir la normativa vigente al respecto de las prácticas académicas de alumnos universitarios, y estar matriculado en la asignatura. En caso de no estarlo y para el para el reconocimiento curricular en el curso académico siguiente, las prácticas deberán realizarse a partir del mes de junio inmediatamente anterior a la matriculación de la asignatura.</li> <li>- Duración mínima establecida para cada titulación.</li> <li>- Fecha límite de finalización del período de prácticas según convocatorias ordinaria (feb y jun) y extraordinaria (julio).</li> <li>- Si el estudiante se encuentra en el último curso, la fecha de finalización de las prácticas nunca será posterior a la finalización del curso académico.</li> <li>- Horario compatible con la actividad lectiva, salvo casos excepcionales valorados por el Tutor de la práctica y el COIE.</li> </ul> <p>En el caso de los másteres, el procedimiento es similar, ajustándose los tiempos a las particularidades propias de los másteres, cuya duración oscila entre los 60-120 ECTS.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.</p>	D/I	P		P	E						Guía Docente

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades								Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOACE	COIE	CUE	GPE	TTp	GCM	SI	AD	CC	Doc
2	Reglamento de Prácticas en Empresa	Preparar la organización de las prácticas en empresa	Definir criterios para la planificación de las prácticas con anterioridad al inicio del curso académico. Periodicidad: Revisión anual (Válido para los 4 Centros, atendiendo a sus particularidades).	D/I	E		P	P					Planificación de las Prácticas Externas
3		Preparar material para informar a los estudiantes	Se estudiará el modo de recoger la información contemplando ésta el funcionamiento, la organización y las condiciones de las prácticas externas (Página Web, Folletos, Carteles, E-mailing, etc.).	I	E		P	P					Material publicitario
4		Difundir material	- Información en Página Web. - Reparto del material diseñado en el paso anterior en distintos puntos de la Universidad y en el momento de la matriculación. - Valoración de otros medios de difusión según circunstancias.	I	E		I	I					
5	- Planes de estudios - Entorno Profesional - Planificación de las Prácticas Externas	Buscar y seleccionar prácticas externas en empresas	Según las necesidades definidas en cada titulación. Participación del tutor/es de la práctica para estudiar la posibilidad de ampliar el abanico de empresas asociadas a cada titulación y de valorar la adecuación de aquellas solicitudes de ofertas presentadas directamente por empresas o por los propios alumnos.	I	E		P	P					
6		¿Existe convenio?	La Universidad tiene firmados convenios con empresas y entidades.		E								
7	Aplicación informática SEGEO	Establecer convenio de cooperación educativa	- Recoger datos de la empresa y grabar en SEGEO. - Enviar duplicado a la empresa, vía e-mail o correo postal para su firma.		E		I	P					Convenio de Cooperación Educativa
8	Ficha Oferta de Prácticas en Empresa	Enviar Ficha de Oferta de Prácticas	- Recoge las condiciones de la práctica. - Envío a la empresa vía e-mail o fax.		E								
9	Aplicación informática SEGEO	Recibir Oferta de Prácticas	Introducir los datos recibidos de la empresa en SEGEO y comunicar la oferta de prácticas al tutor de la práctica correspondiente vía e-mail.		E			I					
10		Difundir oferta de prácticas	Si en el plazo de 24 horas no hubiera comunicación contraria del Tutor de la Práctica al contenido de los requisitos de la misma recogidos en la oferta de prácticas, se procederá a su difusión por parte del COIE.		E			P	P	P			Oferta de Prácticas

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades									Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOACE	COIE	CUE	GPE	TTP	GCM	SI	AD	CC	Doc	
10		<i>continuación</i> Difundir oferta de prácticas	<p>Modos de difusión de la práctica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colgar oferta en el tablón de prácticas situado en el COIE.</li> <li>- Colgar semanalmente la relación de empresas con oferta vigente en web.</li> <li>- Enviar al Gabinete de Comunicación la relación de empresas con oferta vigente para su inclusión en la agenda semanal enviada a los estudiantes.</li> </ul> <p>A su vez, el tutor enviará a los alumnos matriculados la oferta vía e-mail.</p>		E			P	P	P				Oferta de Prácticas
11		¿Existen candidatos?	El COIE verifica las inscripciones recibidas por parte de los estudiantes vía e-mail.		E									
12		Comunicar resultado a la empresa.	En caso de no haber candidatos para la oferta, comunicar la situación a la empresa, quien decide si continuar con el proceso de difusión o retirar definitivamente la misma.	I	E		I	I						
13	- Guía Docente - LOPD 15/1999	Preseleccionar estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El COIE informa al tutor de la relación de estudiantes inscritos en una práctica, vía e-mail preferentemente.</li> <li>- El tutor preselecciona a los estudiantes valorando la adecuación del perfil del alumno según los criterios establecidos en la Guía Docente frente a los requisitos requeridos por la empresa recogidos en la oferta de prácticas.</li> <li>- El tutor informa al COIE de los estudiantes preseleccionados vía e-mail, quien a su vez informa de este resultado a todos los estudiantes participantes en la oferta.</li> </ul> <p><b>Conexión con el Proceso externo de Selección de Candidatos por parte de la Empresa</b> (El COIE recibe la notificación de la selección por parte de la empresa).</p>		P/I			E						
14		Informar estudiantes seleccionados	Comunicar el resultado a los estudiantes seleccionados vía e-mail.		E			I						
15		¿Existen renunciaciones?	Posibilidad de darse bajas de los alumnos asociadas a la oferta, en cuyo caso continuar con la preselección.		E			I						
16		Formalizar documentos previos	Preparar el Acta de Selección que recoge los procesos de pre y selección de una práctica, siendo firmada por el COIE y el Tutor de la misma.		E			P			I			- Acta de Selección de Prácticas en Empresas

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades								Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOACE	COIE	CUE	GPE	TTP	GCM	SI	AD	CC	Doc
16		continuación Formalizar documentos previos	El Anexo I se prepara por triplicado (copias para la empresa, el alumno y el COIE, quien a su vez entrega fotocopia al tutor de la práctica, y a Administración en caso de tratarse de una práctica remunerada a través de la UEMC, para que proceda al pago según corresponda), y se envía a la empresa a través del alumno, salvo que por circunstancias tales como la ubicación de la empresa o la disponibilidad del alumno, etc. se realice vía e-mail.		E			P			I/P		Anexo I. Programa de Prácticas
17		Comunicar alta en el seguro de accidentes	Enviar e-mail a la correduría de seguros con la relación de alumnos y las fechas de realización de las prácticas.		E								Póliza de Seguro
18	Guía Docente	Desarrollo de las prácticas en empresa	Proceso abierto de comunicación entre el alumno, el tutor de la práctica, el COIE y el tutor en la empresa para el correcto desarrollo de la práctica. La metodología de enseñanza-aprendizaje y la evaluación se realizará acorde a la Guía Docente.		P			E					
19		¿Problemas?	Se pueden presentar durante el periodo de prácticas incidencias de tipo académico (gestionadas por el tutor) o de tipo administrativo (gestionadas por el COIE).		E			E					
20		Estudiar el problema	Analizar las causas que generaron el problema.		E			E					Incidencia
21		Solucionar el problema	Planificar e implementar las acciones definidas para la solución del problema (responsables, plazos). Las incidencias de tipo académico son solventadas por el tutor, las de tipo administrativo, por el COIE.		E			E					
22		Formalizar documentación fin de práctica	1. Envío a la empresa vía e-mail: - Anexo II (Informe del alumno, sobre el desarrollo de la práctica en la empresa y su calificación). - Anexo III (Certificado del Alumno expedido por la empresa para incorporar en su CV). - Cuestionario de Evaluación de Prácticas en Empresas, a cumplimentar por la empresa sobre la calidad del proceso de Prácticas Externas. 2. Envío al alumno vía e-mail del Cuestionario de Evaluación de Prácticas en Empresas para evaluar la la calidad del proceso de Prácticas Externas.		E								-Anexo II: Informe del Alumno -Anexo III: Certificado del Alumno -Cuestionarios de Evaluación de Prácticas en Empresas (alumno y empresa)
23		¿Documentación OK?	Se dispone de un plazo de 15 días para recibir cumplimentada de forma correcta toda la documentación, siendo objeto de estudio aquellos casos que no cumplan este criterio y su relevancia.		E								

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades								Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOACE	COIE	CUE	GPE	TTP	GCM	SI	AD	CC	Doc	
24		Solicitar documentación	Reclamar la documentación a la empresa o al alumno.		E									Incidencia
25		Archivar documentación fin de práctica	- Recibir originales cumplimentados por parte de la empresa (sello y firma) a través del alumno preferentemente, y archivar toda la documentación generando una carpeta por práctica. - Cumplimentar el Acta de Cierre recogiendo el resumen de la práctica.		E									Acta de Cierre de Expediente de Prácticas en Empresas
26		Enviar documentación al tutor	Envío del COIE al tutor de una copia del Anexo II y entrega de la Memoria de Prácticas realizada por el alumno, en caso de que éste no lo haya podido entregar al tutor. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.</a>		E			I						
27	- Reglamento de Prácticas en Empresas - Resultados de encuestas, indicadores, incidencias, etc.	Revisar y mejorar las prácticas en empresa	En función de las evidencias recogidas se revisa el funcionamiento del proceso de prácticas para detectar posibles desviaciones (académicas y administrativas) con respecto a los objetivos definidos. Se emite un informe por Centro con los puntos fuertes del proceso y las áreas susceptibles de mejora.	P	P	E	P	P						Informe <año> de Mejora del Proceso de Prácticas Externas
28	Informe <año> de Mejora del Proceso de Prácticas Externas	Difundir Informe	Enviar el Informe a la Comisión de Calidad quien analizará y estudiará la mejora de los resultados y las mejoras propuestos. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</a>	E								I		
29		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.</a>	E	I	I	I	I	I	I			I	

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.


#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P03/SP02	Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza.
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre la formación universitaria.
---	Proceso externo Selección de candidatos por la empresa (ajeno a la UEMC)

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Guía Docente	N/A	GAUSS	6 años	Papel/ Informático
Planificación de las Prácticas Externas	R36	COIE	6 años	Papel/ Informático
Convenio de Cooperación Educativa	N/A	COIE	6 años	Papel/ Informático
Ficha de Oferta de Prácticas en Empresa	R37	COIE	6 años	Papel/ Informático
Oferta de Prácticas	R38	COIE	6 años	Papel/ Informático
Anexo I. Programa de Prácticas	R39	COIE	6 años	Papel/ Informático
Acta de Selección de Prácticas en Empresas	R40	COIE	6 años	Papel/ Informático
Póliza del Seguro	N/A	COIE	6 años	Papel/ Informático
Anexo II. Informe del Alumno	R42	COIE	6 años	Papel/ Informático
Anexo III. Certificado del Alumno	R43	COIE	6 años	Papel/ Informático
Cuestionario de Evaluación de Prácticas en Empresas (Empresa)	R44	COIE	6 años	Papel/ Informático
Cuestionario de Evaluación de Prácticas en Empresas (Alumno)	R45	COIE	6 años	Papel/ Informático
Acta de Cierre de Expediente de Prácticas en Empresas	R46	COIE	6 años	Papel/ Informático
Informe <año> de Mejora del Proceso de Prácticas Externas	R47	COIE	6 años	Papel/ Informático
Comunicación de incidencia	R18	COIE	6 años	Papel/ Informático

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión y Revisión de las Prácticas Externas</b>	Código	P03/SP06
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes</b>	Fecha	27/03/13
		Página	15 de 15

<i>Nombre Registro - continuación</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	DU	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	COIE	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	COIE	6 años	Papel e Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse o establecer un plan de mejora.

## 6.2.- ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A

## SUBPROCESO P03/SP07 "Gestión y Revisión de Reclamaciones/Quejas y Consultas"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>12</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>12</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>12</b>
6.1.- Registros	12
6.2.- Anexos	12

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar para la recogida y el trámite de las reclamaciones/quejas y consultas de los miembros de la Comunidad Universitaria derivadas de las actividades desarrolladas en el funcionamiento de los Centros, Titulaciones y Servicios Administrativos de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC).

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

Cliente(s): Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria o que se vea afectado por su funcionamiento podrá plantear una reclamación/queja o consulta de acuerdo con el procedimiento que aquí se detalla.

Requisitos:

- ✓ Información/resolución en tiempo y forma.
- ✓ Satisfacción con el proceso.

Alcance: Es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las reclamaciones/quejas y consultas presentadas por cualquier canal en la UEMC y sobre cualquier actividad realizada en la misma, pudiendo hacer referencia a asuntos muy diversos: docencia, temas personales, infraestructuras, etc. Las reclamaciones/quejas sirven de entrada para la toma de decisiones del resto de procesos.

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 📖 Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
- 📖 Reglamento 2/2008, de 18 de julio, del Defensor Universitario.
- 📖 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Reclamación	✍️ : Demanda de un derecho.
Queja	✍️ : Disconformidad con algo o alguien.
Consulta	✍️ : Solicitud de información que conlleva o no gestiones derivadas.
Conciliar	✍️ : Mediar dos o más proposiciones al parecer contrarias. Acto que puede o no ocurrir tras la presentación de una queja o reclamación.

### 1.5.- SIGLAS

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
DU	✍️ : Defensor Universitario.
SG	✍️ : Secretaría General.
CC	✍️ : Comisión de Calidad.
AU	✍️ : Autoridad Universitaria.
CU	✍️ : Comunidad Universitaria.
DCCA	✍️ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.



Universidad Europea  
Miguel de Cervantes

Gestión y Revisión de Reclamaciones/Quejas y Consultas

Código

P03/SP07

Revisión

2

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Fecha

27/03/13

Página

5 de 12

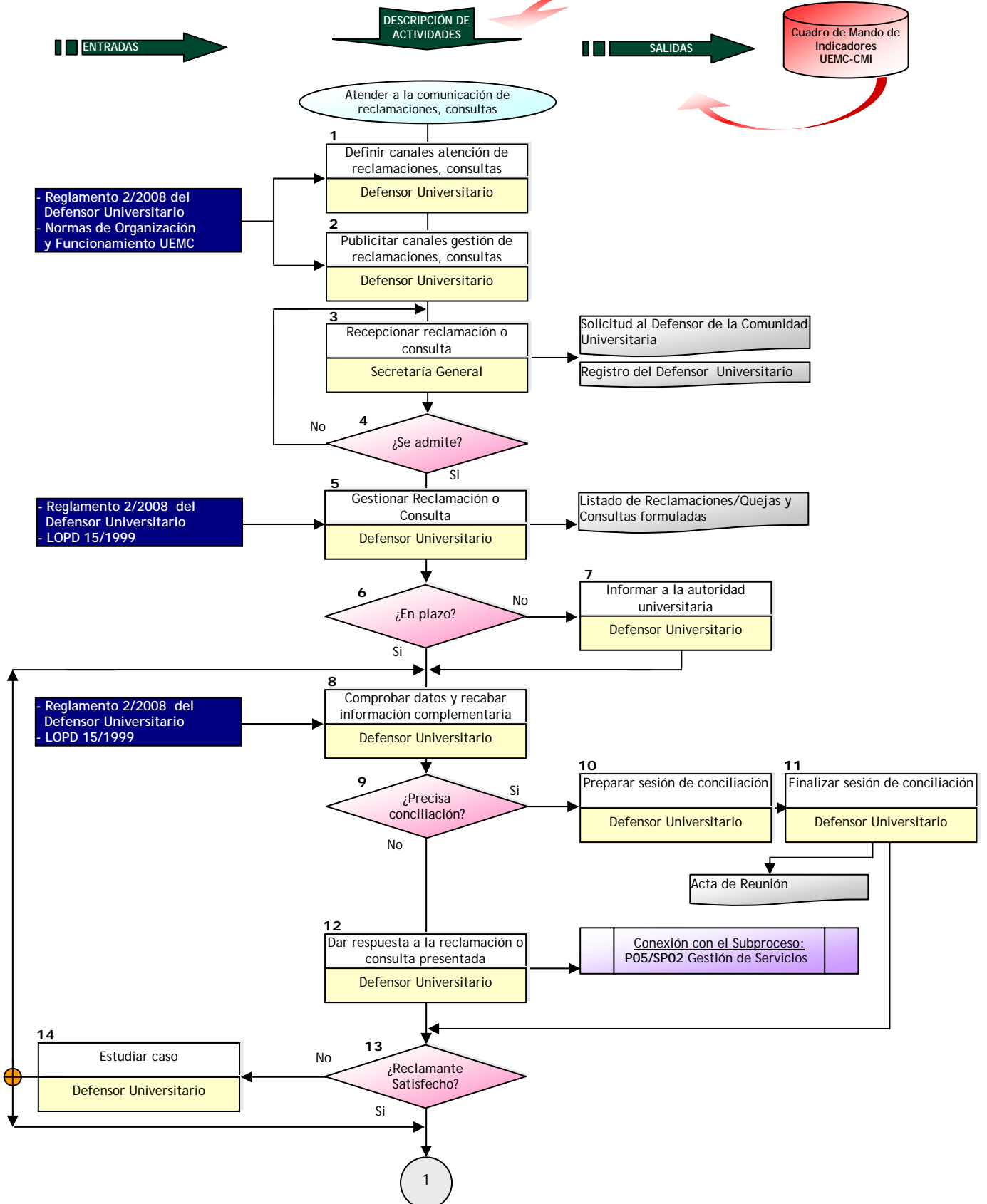
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

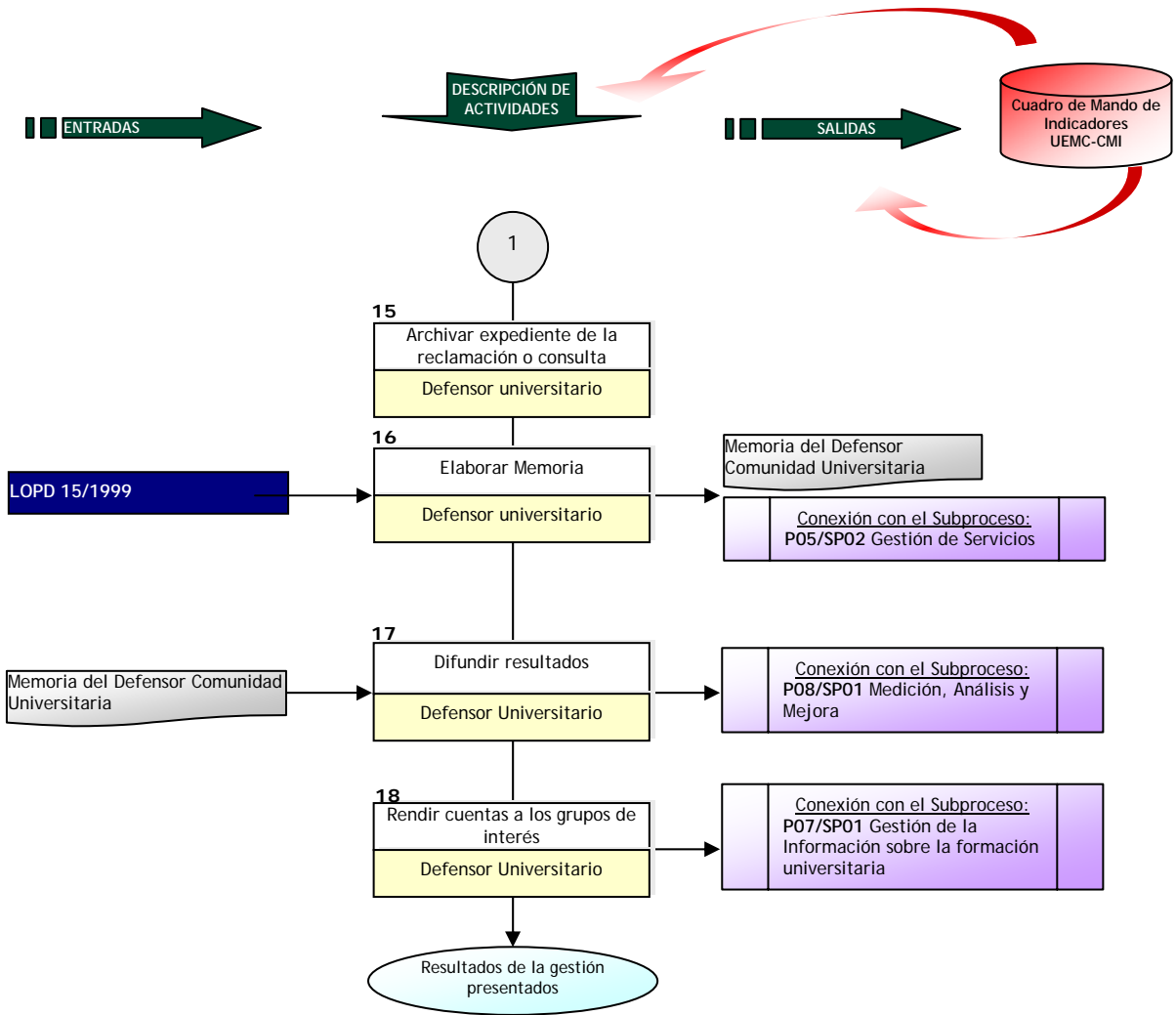
Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

2.- DIAGRAMA DE FLUJO





### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Salida					Doc
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	DU	CC	CU	AU	
1	- Reglamento 2/2008, de 18 de julio, del Defensor Universitario - Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC	Definir los canales de atención de reclamaciones y consultas	El Defensor Universitario, atenderá mediante entrevista personal, por teléfono, por e-mail o a través de escrito, las consultas y reclamaciones/quejas de cualquier miembro de la comunidad universitaria.  Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, a título individual o colectivamente, podrá presentar una reclamación/queja o consulta ante el Defensor Universitario.		E				
2	- Reglamento 2/2008, de 18 de julio, del Defensor Universitario - Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC	Publicitar los canales para la gestión de reclamaciones/quejas y consultas	El Reglamento del Defensor Universitario que recoge los criterios para velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, aprobado por acuerdo del Consejo Rector, está publicado en el tablón de anuncios del Rectorado y en la página web de la Universidad, indicándose la fecha de su aprobación, su numeración, conforme a lo dispuesto en el artículo 21.3 de las Normas de Organización y Funcionamiento, y el contenido íntegro del Reglamento.		E				
3		Recepcionar reclamación/queja y/o consulta	1.Todas las reclamaciones/quejas dirigidas al Defensor Universitario serán presentadas en el Registro de la Universidad mediante escrito razonado firmado por el interesado(s), en el que consten los datos personales, así como el domicilio a efectos de notificación. Las solicitudes deberán ir acompañadas de aquellos documentos que puedan servir para esclarecer los hechos, sin perjuicio de la facultad del Defensor de requerir cualesquiera otros documentos o información que considere oportunos. El original de la Solicitud es sellado y se conserva en el Registro, emitiéndose dos copias: una para el solicitante y otra para el Defensor Universitario. 2.Las consultas no necesitan ser formalizadas por escrito y se realizan directamente al Defensor Universitario quien guarda constancia de todas las consultas formuladas durante el curso académico.	E	I				- Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria - Registro del Defensor Universitario

Paso	Entrada	Etapas del Proceso			Salida				
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	DU	CC	CU	AU	Doc
4		¿Se admite?	<p>No se admitirán los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Autor no identificado.</li> <li>-Presentadas por quien carezca de derecho subjetivo o interés legítimo afectado por la cuestión objeto de la solicitud.</li> <li>-Las formuladas manifiestamente sin fundamento.</li> <li>-Las relativas a procedimientos electorales.</li> <li>-Aquellas cuya tramitación pueda causar un perjuicio injustificado a los derechos subjetivos o intereses legítimos de terceras personas.</li> <li>-Las que tengan por objeto asuntos extraños al orden académico.</li> <li>-Aquellas que estén pendientes de resolución judicial o administrativa, sin perjuicio de que el Defensor Universitario pueda hacer uso de sus facultades de conciliación o mediación para lograr un acuerdo entre las partes que pueda poner fin al litigio.</li> <li>-Aquellas que carezcan de los requisitos formales exigidos. Si bien en este caso, antes de no admitir la solicitud, se deberá requerir al solicitante para que subsane el defecto en el plazo de 10 días, advirtiéndole que en caso de no producirse la subsanación en ese plazo, se declarará la inadmisión de la misma.</li> </ul>	I	E				
5	- Reglamento 2/2008, de 18 de julio, del Defensor - LOPD 15/1999	Gestionar la reclamación/queja o consulta	<p>El Defensor universitario promoverá la oportuna investigación para el esclarecimiento de la reclamación, solicitando por escrito a la dependencia o persona cuya actuación motiva el asunto que en el plazo de 15 días hábiles le sean entregados los informes y alegaciones oportunos.</p> <p>Las consultas o solicitudes de información pueden llevar o no gestiones derivadas resueltas a corto plazo por el Defensor.</p>		E		P		Listado de Reclamaciones / Quejas y Consultas formuladas
6		¿En plazo?	<p>Si las alegaciones o informes no fueran presentados en plazo, el Defensor Universitario informará por escrito a la autoridad universitaria que corresponda, quien recordará a la dependencia o persona objeto de la reclamación/queja su derecho a defenderse presentando los informes y alegaciones oportunos para el esclarecimiento de los hechos que le afectan. El Defensor Universitario proseguirá con el procedimiento de investigación.</p>		E				
7		Informar a la autoridad universitaria	<p>En caso de no estar en plazo, comunicar a la autoridad universitaria competente sobre el asunto que se está tratando.</p>		E		P	I	

Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Salida					Doc
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	DU	CC	CU	AU	
8	- Reglamento 2/2008, de 18 de julio, del Defensor - LOPD 15/1999	Comprobar datos y recabar información complementaria	El Defensor podrá comprobar cuantos datos fueran necesarios, hacer entrevistas personales, estudiar expedientes y documentación necesaria y recabar información complementaria de cualquier miembro de la comunidad universitaria, quien deberá contestar por escrito si así se le pide, salvaguardando la intimidad de las personas en todos los casos. Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor Universitario en el ejercicio de sus funciones. No podrá negarse al Defensor el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionada con la actividad o servicio objeto de investigación.		E		P		
9		¿Precisa conciliación?	Derivado de la presentación de una reclamación/queja puede surgir la necesidad de conciliar dos o más proposiciones, al parecer contrarias, entre las partes implicadas en un asunto determinado.		E				
10		Preparar sesión de conciliación	Preparar una convocatoria para una sesión conjunta en el despacho del Defensor Universitario, en la que se intentará la conciliación, informando y razonando sobre las alegaciones que se formulen y proponiendo alternativas en las cuestiones discutidas.		E		I		
11		Finalizar sesión de conciliación	Las conclusiones y acuerdos que resulten se recogen en una resolución que deberá firmar el Defensor Universitario y todas las partes implicadas. Estos acuerdos tendrán carácter vinculante entre las partes implicadas. La incomparecencia no justificada de ambas partes o alguna de ellas, dará lugar a la formalización de la preceptiva resolución en la que se señalará que el acto se ha intentado pero sin efecto.		E		P		Acta de Reunión
12		Dar respuesta a la reclamación o consulta presentada	El Defensor dará respuesta en un período no superior a cuatro meses a partir de su presentación, bien resolviendo motivadamente o bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva. En caso de haberse visto afectados derechos académicos cuya subsanación posterior al plazo no fuera posible, el plazo de respuesta será de quince días hábiles según el calendario académico. En caso de resolución favorable se realiza una planificación de lo acordado en la resolución haciendo partícipes a los responsables del servicio o actividad implicada. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <u>P05/SP02 Gestión de Servicios.</u>		E		P		

Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Salida					
	Doc, Rec	Actividad	Criterios		SG	DU	CC	CU	AU	Doc	
13		¿Reclamante satisfecho?	Verificar la satisfacción de la persona que reclama. El Defensor mantiene en todo momento abierto un canal de comunicación con la Comunidad Universitaria realizando un seguimiento personalizado de cada reclamación. Se considera que el reclamante está satisfecho si en el mismo curso académico, éste no presenta una reclamación con el mismo problema tratado anteriormente.			E		P			
14		Estudiar caso	Cuando un mismo asunto sea objeto de reclamaciones reiteradas o el reclamante no estuviera satisfecho una vez emitida la resolución por parte del Defensor, éste tendrá la autoridad para decidir, con base en toda la información disponible, si reabrir de nuevo la reclamación o desestimar la petición. En caso necesario puede recabar información complementaria para la toma de decisiones.			E		P			
15		Archivar expediente de la reclamación o consulta	Guardar en soporte papel y/o informático la documentación derivada de cada asunto tratado como reclamación/queja o consulta.			E					
16	LOPD 15/1999	Elaborar Memoria	El Defensor Universitario prepara una Memoria anual en la que se dará cuenta de las actuaciones acontecidas, indicando el número y tipo de reclamaciones/quejas y consultas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas. Asimismo estudia las propuestas de mejora para el curso académico siguiente.			E					Memoria del Defensor de la Comunidad Universitaria
16			En la Memoria no constarán datos personales que permitan la identificación de los interesados en el procedimiento investigador. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios.</a>								
17	Memoria del Defensor de la Comunidad Universitaria	Difundir resultados	Difundir a la Comisión de Calidad y Claustro Universitario para su análisis y aprobación en lo relativo a la conformidad del servicio. Se reflejarán las conclusiones tomadas al respecto, en especial las orientadas a la mejora del sistema, de los servicios o de las necesidades de recursos, dando lugar a la implementación de distintas acciones correctivas o preventivas.			E	I				I
17			<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</a>								
18		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.</a>		I	E	I	I	I	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión y Revisión de Reclamaciones/Quejas y Consultas</b>	Código	P03/SP07
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes</b>	Fecha	27/03/13
		Página	12 de 12

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P05/SP02	Gestión de Servicios
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1.- REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria	R48	SG	6 años	Papel e Informático
Listado de Reclamaciones/Quejas y Consultas formuladas	R49	DU	6 años	Papel e Informático
Acta de Reunión	R50	DU	6 años	Papel e Informático
Memoria del Defensor de la Comunidad Universitaria	R51	DU	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	DU	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	DU	6 años	Papel e Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de emitir una sugerencia, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2.- ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A

## SUBPROCESO P03/SP08 "Gestión y Revisión de Sugerencias y Felicitaciones"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>10</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>10</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>10</b>
6.1.- Registros	10
6.2.- Anexos	10

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar para la recogida y el trámite de las sugerencias formuladas por los miembros de la comunidad universitaria conducentes a la mejora de los Centros, Titulaciones y Servicios Administrativos en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC). Asimismo incluye una vía para la gestión de felicitaciones.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE




Cliente(s): Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria o persona/grupo/entidad externa, que se vea afectado por su funcionamiento o interesado en la UEMC, podrá plantear en cualquier momento una sugerencia o emitir una felicitación, de acuerdo con el procedimiento que aquí se detalla.

Requisitos:


- ✓ Admisión a trámite y gestión eficaz de la sugerencia.

Alcance: Es de aplicación en la gestión y revisión de todas las sugerencias presentadas a la UEMC sobre cualquier actividad realizada con la Institución, pudiendo hacer referencia a asuntos muy diversos relacionados con la docencia, la investigación, las infraestructuras, la gestión administrativa, etc. Las sugerencias y felicitaciones sirven de entrada para la toma de decisiones del resto de procesos.

### 1.3.- REFERENCIAS










-  Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Sugerencia	 : Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

### 1.5.- SIGLAS

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
G	 : Gerencia.
SG	 : Secretaría General.
ED	 : Equipo de Dirección.
DCCA	 : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
DF/DE	 : Decano(s) de Facultad(es) y Director(es) de Escuela(s).
UA	 : Unidad afectada por la sugerencia o felicitación.
GCM	 : Gabinete de Comunicación y Marketing.
SI	 : Servicio de Informática.
CC	 : Comisión de Calidad.

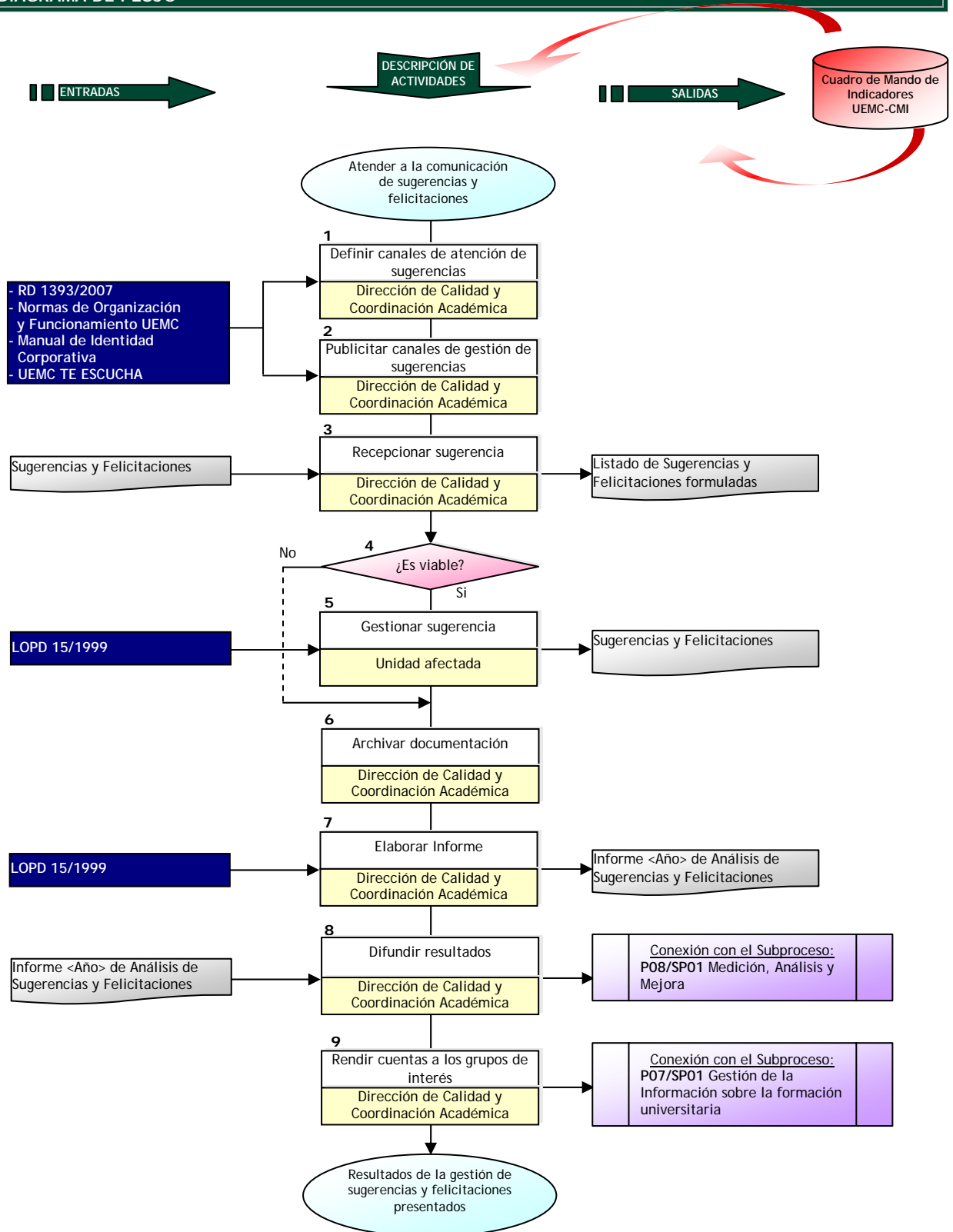
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
D	☑ : Decide.
E	☑ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	☑ : Participa.
I	☑ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

2. - DIAGRAMA DE FLUJO



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada Doc, Rec.	Etapas del Proceso		Responsabilidades									Salida		
		Actividad	Criterios	G	SG	DF/DE	DCCA	ED	UA	GCM	SI	CC	Doc		
1	- RD 1393/2007 - Normas de Organización y Funcionamiento UEMC - Manual de Identidad Corporativa - UEMC TE ESCUCHA	Definir los canales de atención de sugerencias	La Universidad promueve la iniciativa UEMC TE ESCUCHA para la emisión de sugerencias y felicitaciones, por lo que se habilita en la Página Web una zona para que los usuarios puedan sugerir o felicitar mediante la cumplimentación de un breve formulario. El sistema está en funcionamiento constante a lo largo de todo el año. La Universidad cuenta con un servicio de acceso inalámbrico a Internet con un área amplia de cobertura, seguridad y ancho de banda. Asimismo, dispone de una batería de ordenadores a disposición de la comunidad universitaria.	D	D		E						P		
2	- RD 1393/2007 - Normas de Organización y Funcionamiento UEMC - Manual de Identidad Corporativa - UEMC TE ESCUCHA	Publicitar los canales para la gestión de las sugerencias	Se dará difusión a los canales de atención de sugerencias y felicitaciones en los tabloneros de anuncios de los Centros de la UEMC, de Secretaría y Rectorado, existiendo la posibilidad de estudiar otros medios si se considera oportuno: convocatorias al inicio del curso académico, Agenda Semanal, folletos informativos, carteles, publicidad en pantallas, etc.		P	P	E				P		P		
3	Sugerencias y Felicitaciones	Recepcionar sugerencia	Cualquier miembro de la comunidad universitaria, usuario de la Página Web o Grupo de Interés de la UEMC, emite una sugerencia o felicitación mediante la cumplimentación de un formulario en la Página Web de la UEMC, a título individual o colectivamente. El Administrador de la Página Web programa el sistema para que todos los envíos se centralicen y reciban en el Gabinete de Calidad y Estudios, quien deriva la petición, si lo cree oportuno o previa valoración del Responsable de la Unidad afectada por la sugerencia. Recepcionada la sugerencia, se actualiza el listado que conserva el histórico de peticiones de usuarios recibidas.				E	D	I/P				P		Listado de Sugerencias y Felicitaciones formuladas
4		¿Es viable?	Estudiar la viabilidad de la propuesta por el Responsable de la Unidad afectada y la Dirección de Calidad y Coordinación Académica.	D			E	D	E						

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades								Salida		
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	G	SG	DF/DE	DCCA	ED	UA	GCM	SI	CC	Doc.	
5	LOPD 15/1999	Gestionar sugerencia	<p>Si la sugerencia es viable, la unidad afectada planificará cómo se va a implementar y cómo se evaluarán las acciones llevadas a cabo para la mejora del servicio.</p> <p>Esta unidad cuenta con la colaboración de Gerencia, de los distintos Centros, del Gabinete de Calidad y Estudios, etc. para la puesta en práctica de la sugerencia.</p> <p>En caso de disponer los datos del solicitante, se le comunicará a éste los resultados de la gestión, agradeciéndole su colaboración.</p> <p>En la página web se habilitará un espacio en el que periódicamente se muestren algunas de las comunicaciones y sus respuestas, de los usuarios que así lo deseen. De este modo se valorarán y reconocerán aquellas sugerencias, de las cuales tengamos sus datos, y que sean viables y constructivas con aplicación a toda la comunidad universitaria. Los premios serían detalles del catálogo de productos merchandising de la UEMC proporcionados por el Gabinete de Comunicación y Marketing.</p>	D	P	P	P	D	E					Sugerencias y Felicitaciones
6		Archivar documentación	La Dirección de Calidad y Coordinación Académica archiva según procedimiento toda la documentación relacionada con la sugerencia.				E		I					
7	LOPD 15/1999	Elaborar Informe	<p>Con carácter anual, se redacta un informe resumen de las sugerencias y felicitaciones recibidas, que puede contener los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación del Informe, relación de sugerencias y felicitaciones recibidas, motivos, etc.</li> <li>-Actuaciones realizadas.</li> <li>-Conclusiones y propuestas de mejora.</li> <li>-Estadísticas de las sugerencias/felicitaciones recibidas en el curso académico.</li> <li>-Otros: incidencias, recomendaciones, etc.</li> </ul> <p>Fecha: Junio-Julio.</p> <p>La elaboración de este informe puede requerir de la participación de las personas implicadas en el proceso.</p>	D			E		P					Informe <Año> de Análisis de Sugerencias y Felicitaciones




Universidad Europea  
Miguel de Cervantes

## Gestión y Revisión de Sugerencias y Felicitaciones

Código	P03/SP08
Revisión	2
Fecha	27/03/13
Página	9 de 10

Directriz AUDIT: Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades								Salida		
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	G	SG	DF/DE	DCCA	ED	UA	GCM	SI	CC	Doc.	
8	Informe <Año> de Análisis de Sugerencias y Felicitaciones	Difundir resultados	Difundir a la Comisión de Calidad para su análisis y aprobación. Se reflejarán las conclusiones tomadas al respecto, en especial las orientadas a la mejora del sistema, de los servicios o de las necesidades de recursos, pudiendo dando lugar a la implementación de distintas acciones correctivas o preventivas. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.				E						I	
8														
9		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.	I	I	I	E	I	I	I	I	I		

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	Gestión y Revisión de Sugerencias y Felicitaciones	Código	P03/SP08
		Revisión	2
	Directriz AUDIT: Directriz AUDIT: Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	Fecha	27/03/13
		Página	10 de 10

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Sugerencias y Felicitaciones	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
Listado de Sugerencias y Felicitaciones formuladas	R53	DCCA	6 años	Papel e Informático
Informe <Año> de Análisis de Sugerencias y Felicitaciones	R54	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	DCCA	6 años	Papel e Informático

*Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.*

##### 6.2. - ANEXOS

Código	Nombre
A8	UEMC TE ESCUCHA

## SUBPROCESO

### P04/SP01 “Definición y Revisión de la Política de Personal Docente e Investigador, y de Administración y Servicios”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>9</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>9</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>9</b>
6.1.- Registros	9
6.2.- Anexos	9

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y la revisión de la Política de Personal de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC).

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE








Cliente(s): Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS).

Requisitos del cliente:




- ✓ Cualificación adecuada del PAS y del PDI acorde a las funciones desempeñadas.
- ✓ Satisfacción del PAS y del PDI con el puesto.

Alcance: Es de aplicación tanto en la definición inicial de la Política de Personal como para sus sucesivas revisiones, estando centralizadas las actuaciones desde Gerencia para el Personal de Administración y Servicios (PAS), y desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado para el Personal Docente e Investigador (PDI). El Consejo Rector propone las líneas estratégicas y programáticas de la Universidad, que se elevarán al Consejo de Administración para su aprobación, así como establece las directrices y procedimientos para su aplicación en el ámbito de los recursos humanos, entre otros.

### 1.3.- REFERENCIAS


-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
-  Legislación sobre personal laboral.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Política de Personal, en vigencia.
-  Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, en vigencia.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
<i>Política de Personal</i>	 Conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, evaluación, promoción, reconocimiento y formación del personal.
<i>Personal Docente e Investigador (PDI)</i>	 Personal que desempeña las funciones académicas, de investigación y gestión conforme al Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, en vigencia.
<i>Personal de Administración y Servicios (PAS)</i>	 Personal que puede realizar funciones de dirección, de apoyo a la docencia, de gestión administrativa o de soporte conforme al Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, en vigencia.

### 1.5.- SIGLAS

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
<i>R</i>	 Rector.

*Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
CA	✍ : Consejo de Administración.
CR	✍ : Consejo Rector.
RP	✍ : Responsable de Personal (Consejo Rector).
SG	✍ : Secretaría General.
DCCA	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	✍ : Comisión de Calidad.

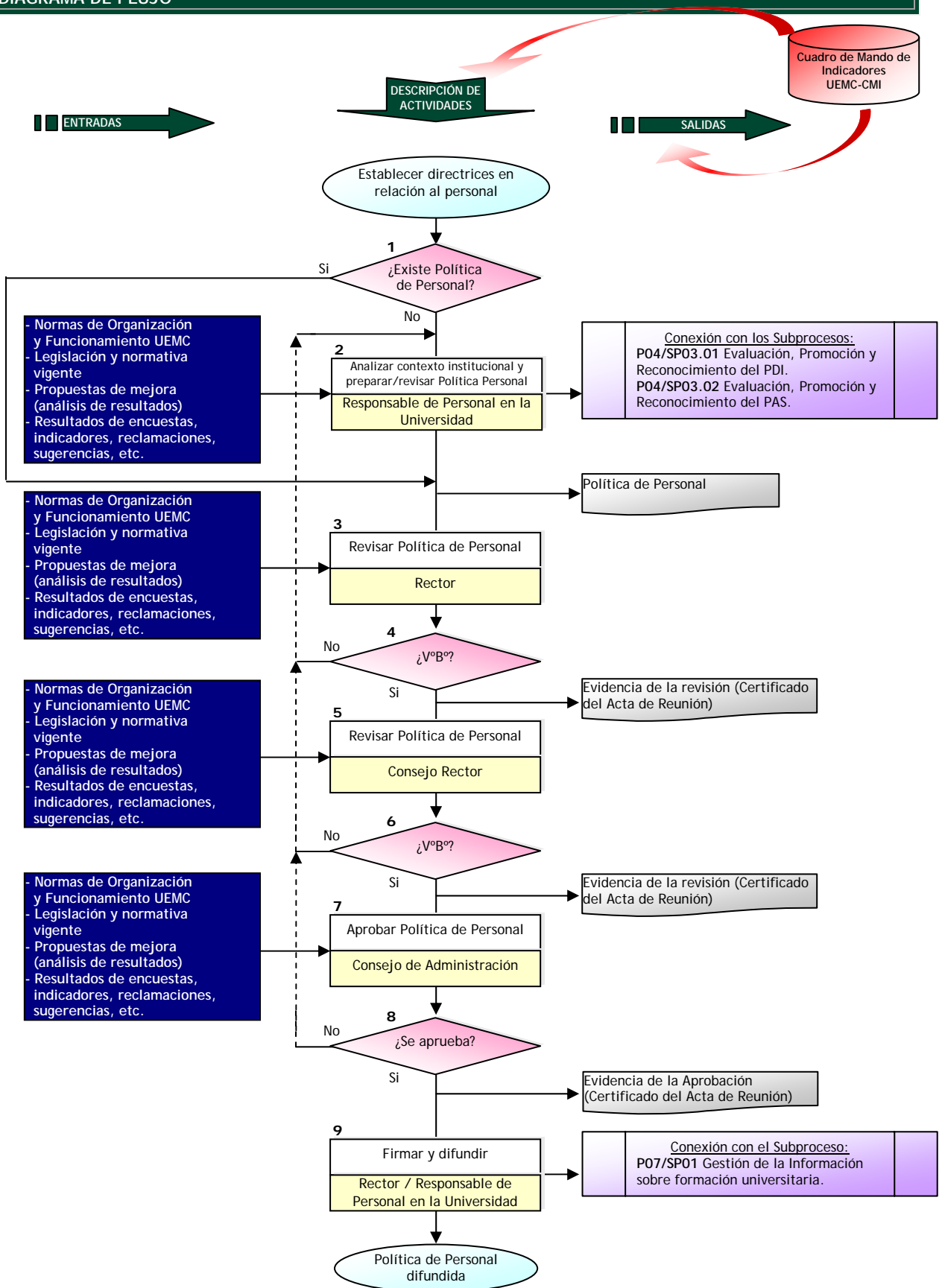
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.


**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades					Salida
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	CA	CR	R	RP	CC	Doc
1		¿Existe Política de Personal?	Este proceso aplica tanto a la definición inicial de la Política como a sus revisiones periódicas. La definición de las orientaciones y directrices respecto al personal de la UEMC es una de las bases para conseguir responder adecuadamente a las exigencias del EEES: disponer de una plantilla mejor cualificada y mejorar el grado de satisfacción del PDI y del PAS.				E		
2	- Normas de Organización y Funcionamiento UEMC - Legislación y normativa vigente - Propuestas de mejora (análisis de resultados) - Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, sugerencias, etc.	Analizar contexto institucional y preparar/revisar la Política de Personal	La Política de Personal para el PAS es elaborada por Gerencia, y para el PDI por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado. Aunque esta Política es responsabilidad de los órganos de gobierno de la Universidad, también debe contemplar en su definición las características propias de los Centros, Departamentos y Servicios de la UEMC para dar respuestas a propuestas concretas para cada uno de ellos en el caso que así fuera necesario. Para la elaboración de la Política de Personal se tendrá en cuenta: 1. La Docencia, Investigación y Gestión para el caso del PDI. 2. El Desarrollo del trabajo y la labor realizada de cada Departamento o Servicio para el caso del PAS. En ambos casos bajo los requisitos recogidos en el Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, vigente. Como documento estratégico, la Política de Personal será revisada al menos cada cuatro años y posteriormente actualizada, si así se requiere de su revisión, por parte de Gerencia y el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado. Anualmente se evalúa el grado de cumplimiento de la misma, y en función de los resultados obtenidos se definen las propuestas de mejora correspondientes. <u>Conexión con los Subprocesos de:</u> <a href="#">P04/SP03.01 Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PAS.</a> <a href="#">P04/SP03.02 Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PDI.</a>			I	E		Política de Personal (borrador o versión vigente para revisión)
3	- Normas de Organización y Funcionamiento UEMC - Legislación y normativa vigente - Propuestas de mejora (análisis de resultados) - Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, sugerencias, etc.	Revisar Política de Personal	El Rector recibe de los responsables de personal en la Universidad la Política de Personal revisada y con las aportaciones correspondientes, quien a la vista de los resultados presentados, analiza la misma, pudiendo incorporar mejoras.			E			

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades					Salida
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	CA	CR	R	RP	CC	Doc
4		¿VºBº?	Da conformidad a la Política de Personal o se emiten sugerencias/enmiendas para su correcta adecuación. El Rector, competente en la dirección de los recursos humanos de la Universidad, eleva la propuesta al Consejo Rector para su validación.		I	E			Evidencia de la revisión
5	- Normas de Organización y Funcionamiento UEMC - Legislación y normativa vigente - Propuestas de mejora (análisis de resultados) - Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, sugerencias, etc.	Revisar Política de Personal	A su vez, el Consejo Rector, con competencia en la proposición de las líneas estratégicas y programáticas de la Universidad, así como en el establecimiento de las directrices y procedimientos para su aplicación en el ámbito de los recursos humanos, estudia el documento y analiza todas las propuestas recibidas.		E				
6		¿VºBº?	Da conformidad a la Política de Personal o se emiten sugerencias/enmiendas para su correcta adecuación. El Consejo Rector eleva la propuesta al Consejo de Administración para su aprobación.		I	E			Evidencia de la revisión
7	- Normas de Organización y Funcionamiento UEMC - Legislación y normativa vigente - Propuestas de mejora (análisis de resultados) - Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, sugerencias, etc.	Aprobar Política de Personal	A su vez, el Consejo de Administración, con competencia en la determinación de las directrices generales en materia de recursos humanos, aprueba el documento previo análisis de todas las propuestas recibidas.	E					
8		¿Se aprueba?	Estudio de la conformidad del documento a la vista de las propuestas del resto de órganos, quedando la resolución reflejada en el acta correspondiente.	E	I				Evidencia de la aprobación
9		Firmar y difundir	La Política de Personal será aprobada mediante firma del Rector y de los responsables de Personal, quienes serán los responsables de que ésta sea conocida por los distintos grupos de interés. Los canales de difusión serán los establecidos en el momento de la aprobación: Página Web, medios escritos, etc. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.</a>	I	I	E	E	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Definición y Revisión de la Política de Personal Docente e Investigador, y de Administración y Servicios</b>	Código	P04/SP01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	9 de 9

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P04/SP03.01	Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PAS.
P08/SP03.02	Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PDI.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1.- REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Política de Personal	R55	CR	6 años	Papel e Informático
Evidencia de la revisión/aprobación (Certificado del Acta de Reunión)	Modelo Oficial	SG	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	CR	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	CR	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	CR	6 años	Papel e Informático

*Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.*

##### 6.2.- ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A

## SUBPROCESO


### P04/SP02.01 "Captación y Selección de Personal de Administración y Servicios"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>10</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>10</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>10</b>
6.1.- Registros	10
6.2.- Anexos	10

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Captación y Selección de Personal de Administración y Servicios</b>	Código	P04/SP02.01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 10

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar para recoger y valorar la información sobre las necesidades de personal de administración y servicios (PAS) de acuerdo con la Política de Personal definida en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC), y determinar los efectivos reales de este colectivo.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE









Cliente(s): Personal de administración y servicios (PAS).

Requisitos del cliente:


- ✓ Satisfacción con el proceso de captación y selección.
- ✓ Información detallada de su puesto de trabajo para un eficaz desarrollo de las funciones asignadas.

Alcance: Es de aplicación en el diagnóstico y la identificación de las necesidades de nuevas incorporaciones de personal de administración y servicios a la UEMC, estando las actuaciones centralizadas desde Gerencia.






### 1.3.- REFERENCIAS


-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  Ley 3/2003 de 28 de marzo de Universidades de Castilla y León (BOCYL de 4 de abril de 2003).
-  Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
-  Legislación sobre personal laboral.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Política de Personal de la UEMC, en vigencia.
-  Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, en vigencia.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
<i>Propuesta de personal a incorporar (necesidad)</i>	 : Plaza o conjunto de plazas que de acuerdo con la Política de Personal deberán ser cubiertas. La propuesta deberá estar documentada con los perfiles de cada una de las plazas recogidas en la misma, competencias requeridas y un análisis de las necesidades que deberá cubrir debidamente justificado.

### 1.5.- SIGLAS

<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
Nombre	Descripción
CA	 : Consejo de Administración.
CR	 : Consejo Rector.
G	 : Gerencia.
US	 : Unidad que solicita o emite la propuesta de personal a incorporar (Órganos de Gobierno, Departamentos, Servicios, Unidades Administrativas, etc.).
Vs	 : El Vicerrectorado competente.

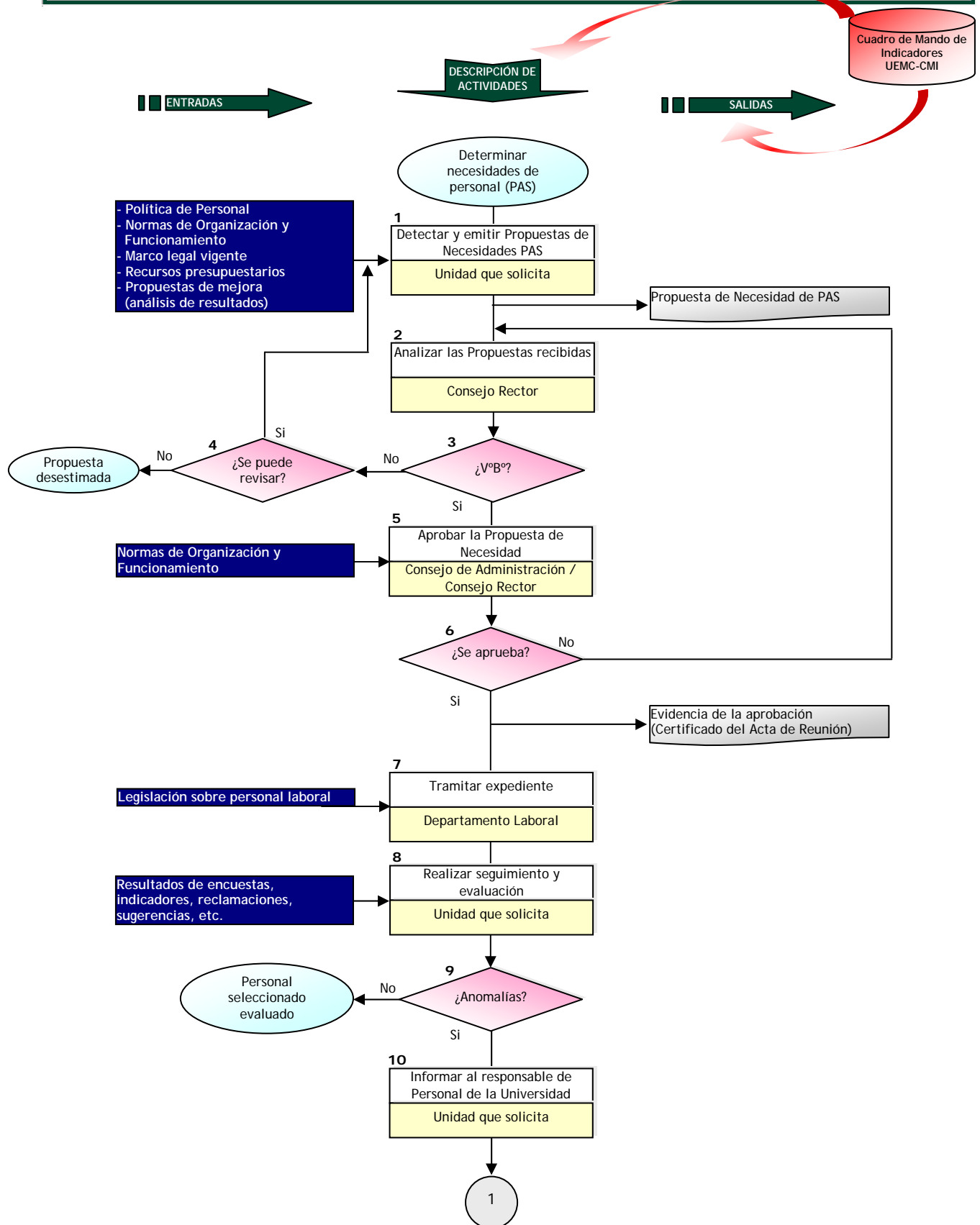
 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Captación y Selección de Personal de Administración y Servicios</b>	Código	P04/SP02.01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	5 de 10

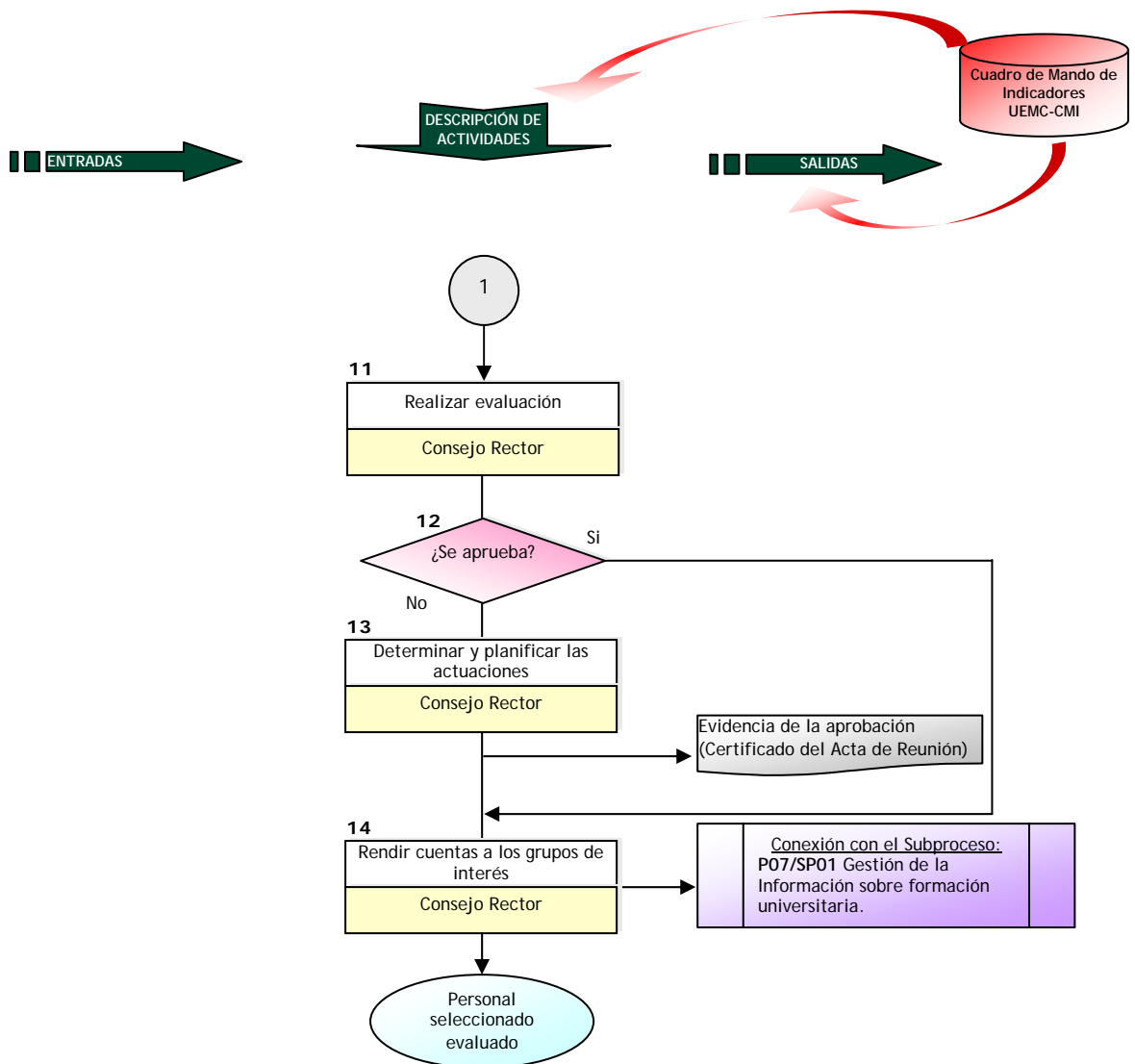
<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
SG	☒ : Secretaría General.
DCCA	☒ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
LB	☒ : Departamento Laboral.

<i>Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
D	☒ : Decide.
E	☒ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	☒ : Participa.
I	☒ : Es Informado.

<i>Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

2. - DIAGRAMA DE FLUJO






### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada		Etapas del Proceso		Responsabilidades						Salida
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CA	CR	G	US	Vs	LB	SI	Doc.
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Personal y Funcionamiento</li> <li>- Marco legal vigente</li> <li>- Recursos presupuestarios</li> <li>- Propuestas de mejora (análisis de resultados)</li> </ul>	Detectar y emitir Propuestas de Necesidades de PAS	El proceso comienza por la emisión de propuestas por parte de los Departamentos y/o servicios que demandan nuevas incorporaciones de personal, siempre atendiendo a los criterios y directrices recogidos en la Política de Personal y a las necesidades detectadas en la gestión administrativa.		I		E				Propuesta de Necesidad de Personal de Administración y Servicios
2		Analizar las Propuestas recibidas	Una vez recibidas las propuestas de nueva incorporación, los miembros académicos del Consejo Rector estudian su viabilidad realizando un análisis de las mismas con base en los criterios de pertinencia y disponibilidad presupuestarias. Este análisis puede realizarse con la colaboración de los Vicerrectorados, si la situación así lo requiere.		E			P			
3		¿VºBº?	Con base en el análisis realizado se podrán desestimar o no las propuestas recibidas, pudiendo emitir enmiendas/sugerencias a la misma.		E		I				
4		¿Se puede revisar?	En caso de que la propuesta haya sido desestimada por parte de los miembros académicos del Consejo Rector, la propuesta de necesidad de personal puede ser revisada de nuevo por la unidad proponente para la emisión de una nueva solicitud.		I		E				
5	Normas de Organización y Funcionamiento	Aprobar la Propuesta de Necesidad	Si la petición ha sido considerada viable por parte de los miembros académicos del Consejo Rector, ésta se somete a la aprobación por parte del Consejo Rector, y finalmente al Consejo de Administración quien ratifica la misma.	E	E						
6		¿Se aprueba?	Resolución de la propuesta de necesidad de personal.	D	D	E	I		P		Evidencia de la aprobación
7	Legislación sobre personal laboral	Tramitar expediente	Una vez aprobada la propuesta, Gerencia tramita el expediente y pone en marcha los procedimientos de selección y contratación según la normativa vigente en colaboración con el Departamento Laboral. Una vez incorporado el PAS a la UEMC, y dado de alta en la Seguridad Social, el Departamento de Laboral procede a dar de alta la nueva contratación en el sistema GAUSS, informando al Departamento de Informática para que a su vez proceda al alta en el directorio activo de la UEMC: nombre y apellidos del PAS. El responsable del Departamento o Servicio donde se ubique la nueva contratación suministrará a Laboral la información necesaria para la firma del correo electrónico (puesto/departamento, dirección(es) de correo electrónico y extensión telefónica si se conoce).			D	P	P	E/I	I	

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades						Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CA	CR	G	US	Vs	LB	SI	Doc.
8	Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, sugerencias, etc.	Realizar seguimiento y evaluación	Realizar seguimiento y evaluación de la persona contratada según los criterios y necesidades definidos en la propuesta de necesidades, por parte de la(s) persona(s) de las que depende.				E				
9		¿Anomalías?	Posibilidad de detectar anomalías y desviaciones durante el proceso de seguimiento y evaluación.				E				
10		Informar al Responsable de Personal de la Universidad	Informar a los miembros académicos del Consejo Rector en caso de detectarse anomalías.		I		E				
11		Realizar evaluación	Visto el informe emitido por la Unidad que solicitó la propuesta de necesidad de personal, los miembros académicos del Consejo Rector estudian el caso y realizan un análisis del mismo, informando de los resultados al Consejo Rector y a la Unidad que solicitó la propuesta.		E		I				
12		¿Se aprueba?	El Consejo Rector tiene la última palabra sobre el problema en cuestión y estudia el caso con base en los resultados del seguimiento y la evaluación proporcionados por la Unidad que solicitó la propuesta de nueva incorporación y los miembros académicos del Consejo Rector.		E		P/I				
13		Determinar y planificar las actuaciones	El Consejo Rector refleja en acta la planificación de las actuaciones determinadas para solventar la anomalía detectada, previamente analizados los resultados del seguimiento y la evaluación presentados. Para su ejecución cuenta con la participación de la Unidad que solicitó la propuesta de nueva incorporación y los miembros académicos del Consejo Rector, así como de otras personas competentes si se estima necesario.		E		P/I				Evidencia de la aprobación
14		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> P07/SP01 Gestión de la información sobre la formación universitaria, para informar sobre el personal de nueva incorporación y aquella otra información que se estime oportuna.	I	E	I	I	I	I	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Captación y Selección de Personal de Administración y Servicios</b>	Código	P04/SP02.01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	10 de 10

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Propuesta de Necesidad de Personal de Administración y Servicios (PAS)	R56	LB	6 años	Papel e Informático
Evidencia de la aprobación (Certificado del Acta de Reunión)	N/A	SG	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	G	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	G	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	G	6 años	Papel e Informático

*Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.*


##### 6.2. - ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A


## SUBPROCESO P04/SP02.02 "Captación y Selección de Personal Docente e Investigador"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Captación y Selección de Personal Docente e Investigador</b>	Código	P04/SP02.02
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	3 de 11

ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>11</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>11</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>11</b>
6.1.- Registros	11
6.2.- Anexos	11

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Captación y Selección de Personal Docente e Investigador</b>	Código	P04/SP02.02
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 11

## 1. - DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar para recoger y valorar la información sobre las necesidades de personal docente e investigador (PDI) de acuerdo con la Política de Personal definida en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) y determinar de este modo los efectivos reales de este colectivo.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE









Cliente(s): Personal docente e investigador (PDI).

Requisitos del cliente:


- ✓ Satisfacción con el proceso de captación y selección.
- ✓ Información detallada de su puesto de trabajo para un eficaz desarrollo de las funciones asignadas.

Alcance: Es de aplicación para el diagnóstico y la identificación de las necesidades de nuevas incorporaciones de personal docente e investigador (PDI) a la UEMC, estando las actuaciones centralizadas desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.






### 1.3.- REFERENCIAS

-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  Ley 3/2003 de 28 de marzo de Universidades de Castilla y León (BOCYL de 4 de abril de 2003).
-  Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
-  Legislación sobre personal laboral.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Política de Personal de la UEMC, en vigencia.
-  Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, en vigencia.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
<i>Propuesta de personal a incorporar (necesidad)</i>	 : Plaza o conjunto de plazas que de acuerdo con la Política de Personal deberán ser cubiertas. La propuesta deberá estar documentada con los perfiles de cada una de las plazas recogidas en la misma, competencias requeridas y un análisis de las necesidades que deberá cubrir debidamente justificado.

### 1.5.- SIGLAS

<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
Nombre	Descripción
CA	 : Consejo de Administración.
CR	 : Consejo Rector.
G	 : Gerencia.
VOACE	 : Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo.
US	 : Unidad que solicita o emite la propuesta de personal a incorporar (Órganos de Gobierno, Centros, etc.).

*Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
DF/DE	✍ : Decano(s) de Facultad(es) y Director(es) de Escuela(s).
CCT	✍ : Coordinador de Calidad del Título.
SG	✍ : Secretaría General.
DCCA	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
LB	✍ : Departamento Laboral.

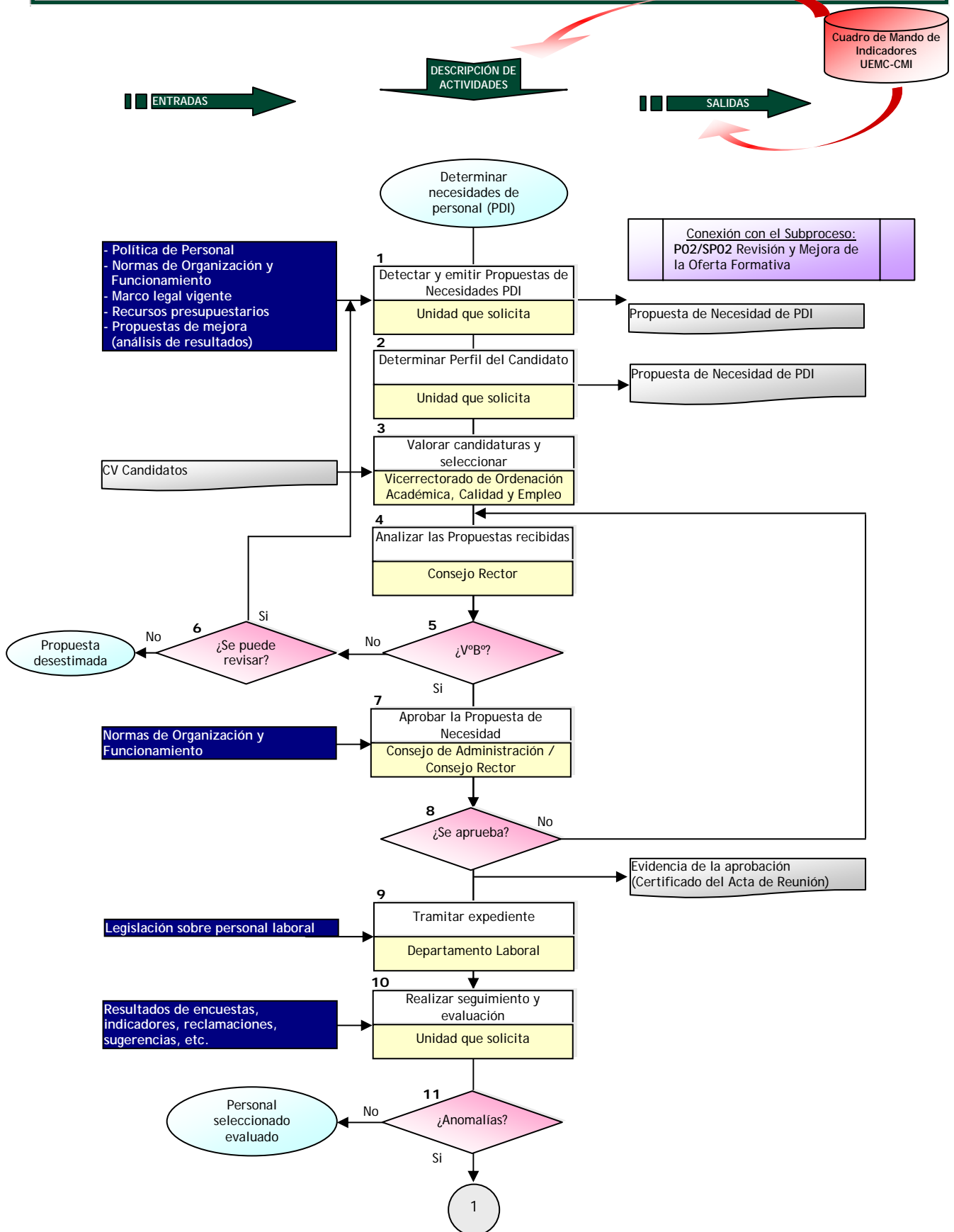
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

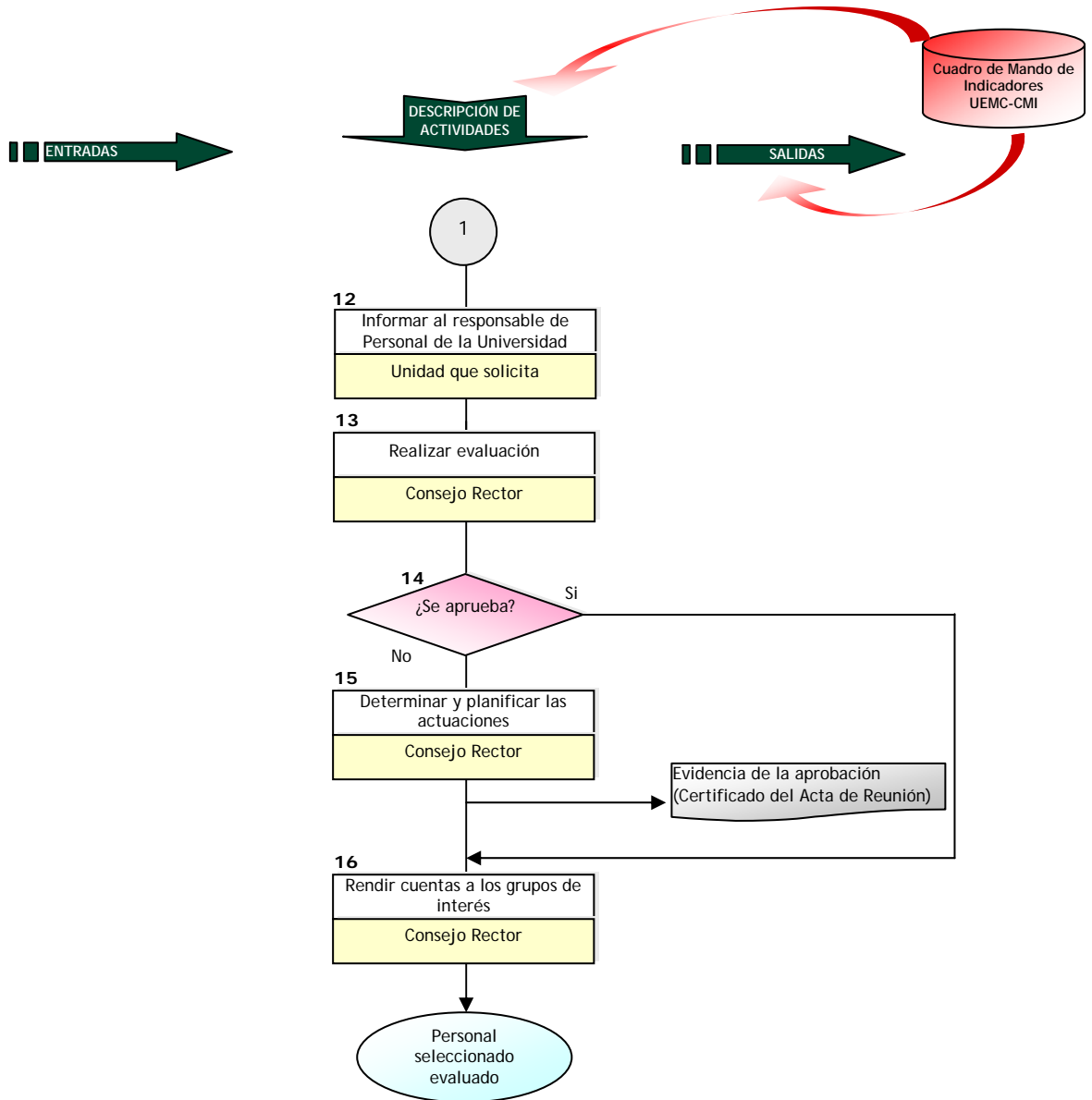
Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

2.- DIAGRAMA DE FLUJO






### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades									Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CA	CR	G	VOACE	US	DF/DE	CCT	LB	SI	Doc.	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Personal</li> <li>- Normas de Organización y Funcionamiento</li> <li>- Marco legal vigente</li> <li>- Recursos presupuestarios</li> <li>- Propuestas de mejora (análisis de resultados)</li> </ul>	Detectar y emitir Propuestas de Necesidades de PDI	<p>El proceso comienza por la emisión de propuestas por parte de los Centros (Decanatos, CCT, etc.) que demandan nuevas incorporaciones de personal, siempre atendiendo a los criterios y directrices recogidos en la Política de Personal y a las necesidades detectadas en las Titulaciones.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> P02/SP02 Revisión y Mejora de la Oferta Formativa, en los que se realiza una valoración de la adecuación de los recursos humanos como una de las entradas para el seguimiento de los Títulos.</p>				I	E						Propuesta de Necesidad de Personal Docente e Investigador
2		Determinar Perfil del candidato	Definir el perfil para el puesto solicitado.				I	E						Propuesta de Necesidad de Personal Docente e Investigador
3	CV Candidatos	Valorar candidaturas y seleccionar	Determinar y justificar la candidatura(s) idónea(s) para el puesto(s) solicitado(s) previa petición de informes del Consejo Rector a especialistas del CV objeto de estudio.		D		E		P	P				
4		Analizar las Propuestas recibidas	Una vez recibidas las propuestas de nueva incorporación, el VOAP eleva las mismas a los miembros académicos del Consejo Rector, quienes estudian su viabilidad realizando un análisis con base en los criterios de pertinencia y disponibilidad presupuestarias.		E		P							
5		¿VºBº?	Con base en el análisis realizado se podrán desestimar o no las propuestas recibidas, pudiendo emitir enmiendas/sugerencias a la misma.		E		I							
6		¿Se puede revisar?	En caso de que la propuesta haya sido desestimada por los miembros académicos del Consejo Rector, la propuesta de necesidad de personal puede ser revisada de nuevo por la unidad proponente para la emisión de una nueva solicitud.		I		I	E						

Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Responsabilidades						Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CA	CR	G	VOACE	US	DF/DE	CCT	LB	SI	Doc.
7	Normas de Organización y Funcionamiento	Aprobar la Propuesta de Necesidad	Si la petición ha sido considerada viable por parte de los miembros académicos del Consejo Rector, ésta se somete a la aprobación por parte del Consejo Rector, y finalmente al Consejo de Administración quien ratifica la misma.	E	E								
8		¿Se aprueba?	Resolución de la propuesta de necesidad de personal. Una vez aprobada la incorporación, Gerencia tramita el expediente y pone en marcha los procedimientos de selección y contratación según la normativa vigente en colaboración del Departamento Laboral, del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, y de aquellos otros órganos o especialistas que se requieran en función de las circunstancias.	E	E	P	I	I	P	P	P		Evidencia de la aprobación
9	Legislación sobre personal laboral	Tramitar expediente	Una vez aprobada la incorporación, Gerencia tramita el expediente y pone en marcha los procedimientos de selección y contratación según la normativa vigente en colaboración del Departamento Laboral, del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, y de aquellos otros órganos o especialistas que se requieran en función de las circunstancias. Una vez incorporado el PDI a la UEMC, y dado de alta en la Seguridad Social, Laboral procede a dar de alta la nueva contratación en el sistema GAUSS, informando al Departamento de Informática para que a su vez proceda al alta en el directorio activo de la UEMC: nombre y apellidos del PDI y tipo de relación contractual. El responsable del Departamento o Servicio donde se ubique la nueva contratación suministrará a Laboral la información necesaria para la firma del correo electrónico (departamento/área docente, otras responsabilidades, dirección(es) de correo electrónico y extensión telefónica si se conoce) así como las titulaciones en las que impartirá la docencia. Al inicio de cada semestre, Laboral actualiza los datos referentes al PDI proporcionando un listado de bajas a Gerencia y a Informática que especifique: bajas permanentes (bajas de usuarios que no se volverán a contratar) y bajas temporales (bajas de usuarios cuyo contrato no es a tiempo total y serán renovados para impartir la misma asignatura el próximo curso).			D/ I	D	P	P		E/I	I	
10	Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, sugerencias, etc.	Realizar seguimiento y evaluación	Realizar seguimiento y evaluación de la persona contratada según los criterios y necesidades definidos en la propuesta de necesidades, por parte de la(s) persona(s) de las que depende.					E					
11		¿Anomalías?	Posibilidad de detectar anomalías y desviaciones durante el proceso de seguimiento y evaluación.					E					
12		Informar al Responsable de Personal de la Universidad	Informar a los miembros académicos del Consejo Rector en caso de detectarse anomalías.		I			E					

Paso	Entrada		Etapas del Proceso		Responsabilidades								Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Actividad	Criterios	CA	CR	G	VOACE	US	DF/DE	CCT	LB	SI	Doc.
13		Realizar evaluación		Visto el informe emitido por la Unidad que solicitó la propuesta de necesidad de personal los miembros académicos del Consejo Rector estudian el caso y realizan un análisis del mismo, informando de los resultados al Consejo Rector y a la Unidad que solicitó la propuesta.		E			I					
14		¿Se aprueba?		El Consejo Rector tiene la última palabra sobre el problema en cuestión y estudia el caso con base en los resultados del seguimiento y la evaluación proporcionados por la Unidad que solicitó la propuesta de nueva incorporación y los miembros académicos del Consejo Rector.		E			P/I					
15		Determinar y planificar las actuaciones		El Consejo Rector refleja en acta la planificación de las actuaciones determinadas para solventar la anomalía detectada, previamente analizados los resultados del seguimiento y la evaluación presentados. Para su ejecución cuenta con la participación de la Unidad que solicitó la propuesta de nueva incorporación y los miembros académicos del Consejo Rector, así como de otras personas competentes si se estima necesario.		E			P/I					Evidencia de la aprobación
16		Rendir cuentas a los grupos de interés		<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria</a> , para informar sobre el personal de nueva incorporación y aquella otra información que se estime oportuna.	I	E	I	I	I	I	I	I	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Captación y Selección de Personal Docente e Investigador</b>	Código	P04/SP02.02
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	11 de 11

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P02/SP02	Revisión y Mejora de la Oferta Formativa.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Propuesta de Necesidad de Personal Docente e Investigador (PDI)	R57	LB	6 años	Papel e Informático
Evidencia de la aprobación (Certificado del Acta de Reunión)	N/A	SG	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	VOACE	6 años	Papel e Informático

*Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.*

##### 6.2. - ANEXOS

Código	Nombre
---	N/A


## SUBPROCESO

### P04/SP03.01 “Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal de Administración y Servicios”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p><b>Función:</b> Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p><b>Firma:</b></p>	<p><b>Función:</b> Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p><b>Firma:</b></p>	<p><b>Función:</b> Comisión de Calidad</p> <p><b>Firma:</b></p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>9</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>9</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>9</b>
6.1.- Registros	9
6.2.- Anexos	9

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal de Administración y Servicios</b>	Código	P04/SP03.01
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 9

## 1. - DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios (PAS) en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) para mejorar el desarrollo de la actividad llevada a cabo por este colectivo.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE






Cliente(s): Personal de administración y servicios (PAS) de la UEMC.

Requisitos del cliente:


- ✓ Satisfacción en el puesto de trabajo.

Alcance: Es de aplicación a los servicios a los que el PAS presta su apoyo y realiza sus funciones, estando las actuaciones centralizadas desde Gerencia.









### 1.3.- REFERENCIAS

-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  Convenio Colectivo nacional de Universidades privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, en vigencia.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Política de Personal de la UEMC, en vigencia.





### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
	 : No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

### 1.5.- SIGLAS

<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
Nombre	Descripción
CA	 : Consejo de Administración.
CR	 : Consejo Rector.
G	 : Gerencia.
SG	 : Secretaría General.
ED	 : Equipo de Dirección (Equipo de Rectorado).
RS	 : Responsable del Servicio (Gerencia, Secretaría General y Vicerrectorados).
PAS	 : Personal de Administración y Servicios.
DCCA	 : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	 : Comisión de Calidad.

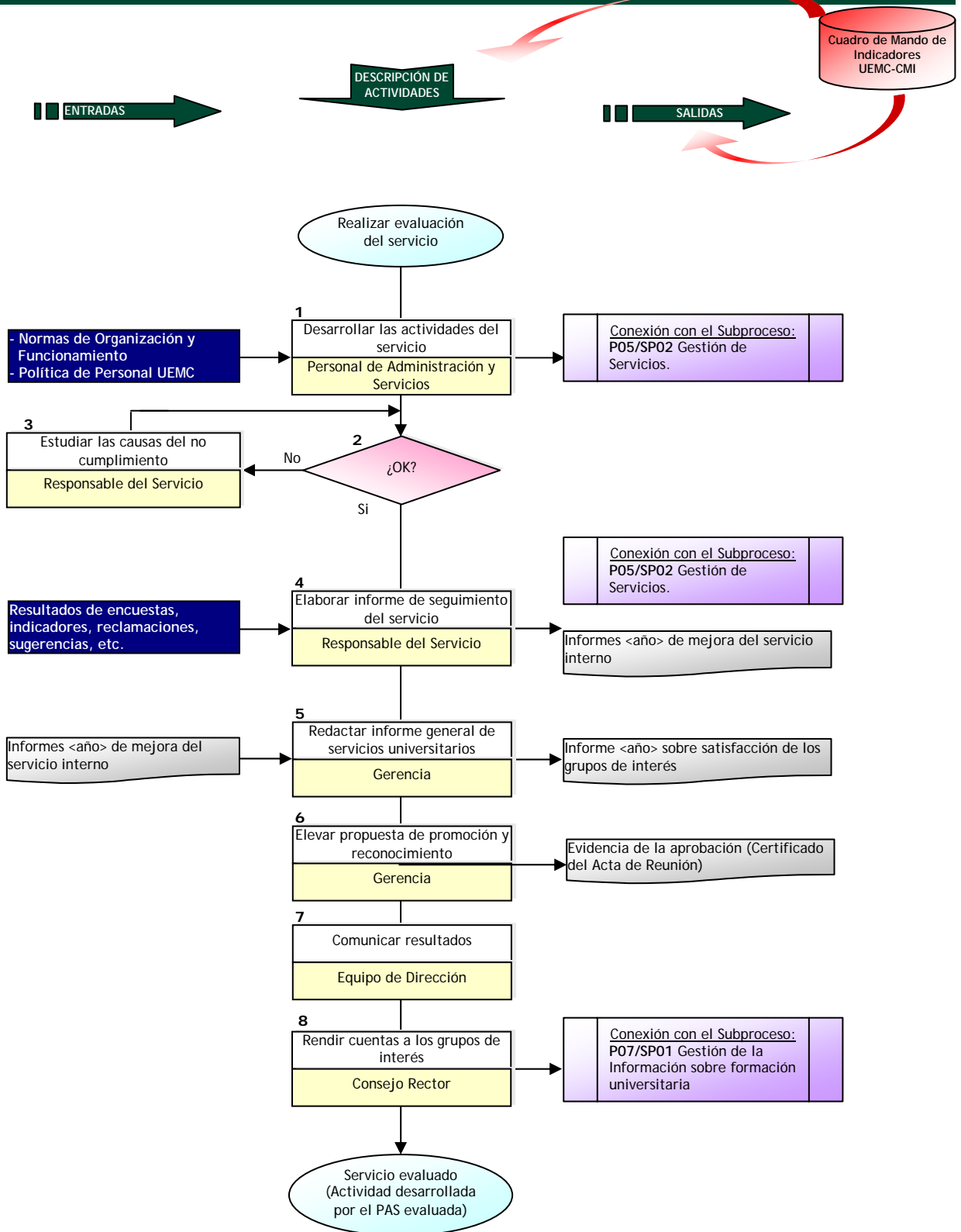
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
D	 : Decide.
E	 : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	 : Participa.
I	 : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.


**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades						Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CA	CR	G	RS	PAS	ED	CC	Doc.
1	- Normas de Organización y Funcionamiento - Política de Personal UEMC	Desarrollar las actividades del servicio	La evaluación de la actividad que desarrolla el PAS se realiza de forma global en el momento en que se evalúa el servicio al que están adscritos. El responsable del servicio marca las directrices o pautas del servicio. Establecidas estas directrices con la ayuda del personal implicado, se definen los objetivos a alcanzar, las acciones para lograrlos, así como posibles indicadores que faciliten el seguimiento de la ejecución de las acciones. Finalmente se desarrolla lo planificado en cada servicio. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios.</a>				E	P	D		
2		¿OK?	Evaluar el cumplimiento de los objetivos definidos para cada servicio como entrada para la evaluación del PAS.				E	P	D		
3		Estudiar las causas del no cumplimiento	Analizar las causas de las posibles desviaciones detectadas, definiéndose acciones de mejora para prevenir la recurrencia.				E	P	D		
4	Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, sugerencias, etc.	Elaborar informe de seguimiento del servicio	La <i>evaluación</i> del PAS se establece a través de la medición del cumplimiento de los objetivos definidos en el servicio. Los responsables del servicio realizan el seguimiento de las acciones y objetivos marcados elaborando una memoria anual en la que se establecen las propuestas de mejora para el siguiente curso académico, informando finalmente a la unidad de la que depende. Fecha: Junio-Julio <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios.</a> Donde cada responsable de servicio elabora su ficha de servicio interno y se compromete a la realización de la memoria anual, y a la información al miembro del equipo de Dirección competente, quien finalmente informará a Gerencia.			I	E	P	D/I		Informes <año> de mejora del servicio interno

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades						Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CA	CR	G	RS	PAS	ED	CC	Doc.
5	Informes <año> de mejora del servicio interno	Redactar informe general de servicios universitarios	Recibidas las memorias elaboradas por los responsables de cada uno de los servicios, Gerencia procede a su estudio, e informa a los miembros académicos del Consejo Rector a través de la elaboración de un informe general del estado de los servicios universitarios.		D/I	E					Informe <año> sobre satisfacción de los grupos de interés
6		Elevar propuesta de promoción y reconocimiento	Los miembros académicos del Consejo Rector elevan la propuesta al Consejo Rector para la <i>promoción y reconocimiento</i> de la contribución del PAS a la mejora continua de los servicios, su comportamiento y desempeño, de forma que se aumente el grado de satisfacción laboral, motivación del personal y se ayude a alcanzar los objetivos definidos para cada servicio. Como criterios para la <i>promoción</i> , se valorará la necesidad de creación de nuevos puestos de trabajo o bien la promoción de los ya existentes a grupos superiores. Las formas de <i>reconocimiento</i> podrán ser: mejora de las condiciones de tiempo personal, cursos de formación, actividades complementarias, permisos especiales, etc.	I	E	I			I		Evidencia de la aprobación
7		Comunicar resultados	Este Informe servirá para informar al personal implicado a cerca de los resultados obtenidos, realizando una revisión conjunta.				I	I	E		
8		Rendir cuentas a los grupos de interés	Conexión con el Subproceso de: P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.	I	E	I	I	I	I	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal de Administración y Servicios</b>	Código	P04/SP03.01
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	9 de 9

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P05/SP02	Gestión de Servicios.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre la formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Informe <año> de mejora del servicio interno	R102	ED	6 años	Papel e Informático
Informe <año> sobre satisfacción de los grupos de interés	R88	DCCA	6 años	Papel e Informático
Evidencia de la aprobación (Certificado del Acta de Reunión)	N/A	SG	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	G	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	G	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	G	6 años	Papel e Informático

*Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.*

##### 6.2. - ANEXOS

Código	Nombre
---	N/A


## SUBPROCESO

### P04/SP03.02 “Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal Docente e Investigador”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>10</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>10</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>10</b>
6.1.- Registros	10
6.2.- Anexos	10

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal Docente e Investigador</b>	Código	P04/SP03.02
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 10

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente e investigador (PDI) en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) para mejorar el desarrollo de la actividad llevada a cabo por este colectivo.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE










Cliente(s): Personal docente e investigador (PDI) de la UEMC.

Requisitos del cliente:




- ✓ Satisfacción en el puesto de trabajo.

Alcance: Es de aplicación a las funciones y actividades desarrolladas por el PDI de la UEMC, estando las actuaciones centralizadas desde el Vicerrectorado de Espacio Europeo y Empleo.

### 1.3.- REFERENCIAS

-  RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  Ley 3/2003 de 28 de marzo de Universidades de Castilla y León.
-  Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC.
-  Convenio Colectivo nacional de Universidades privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, en vigencia.
-  Política de Personal de la UEMC.
-  Manual de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la UEMC (Programa DOCENTIA-ANECA).

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
DOCENTIA	 : Programa de apoyo a la evaluación de la actividad docente mediante el cual la ANECA pretende satisfacer las demandas de las Universidades y la necesidad del sistema educativo de disponer de un modelo y de unos procedimientos para garantizar la calidad del profesorado universitario, y favorecer su desarrollo y reconocimiento. La UEMC ha elaborado un Manual que da soporte y responde a las directrices de este Programa.
MANUAL DOCENTIA	 : La UEMC ha elaborado un Manual que da soporte y responde a las directrices de este Programa. Este Manual recoge información detallada sobre el procedimiento a seguir, así como la documentación relativa al Programa DOCENTIA.
CEPDI	 : La Comisión Evaluadora del Personal Docente e Investigador de la Universidad es nombrada por el Consejo Rector de la UEMC anualmente, y tiene la responsabilidad primera de resolver el proceso evaluador del profesorado en última instancia, conforme a los criterios determinados en el Manual DOCENTIA y desde la objetividad y confidencialidad requeridos, aspectos que serán firmados por escrito previamente.

## 1.5.- SIGLAS

### Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

Nombre	Descripción
CR	✍ : Consejo de Rector.
CG	✍ : Consejo de Gobierno.
R	✍ : Rector.
SG	✍ : Secretaría General.
VOACE	✍ : Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo.
DPD	✍ : Dirección del Programa DOCENTIA.
DPFP	✍ : Dirección del Programa Formativo para el Profesorado.
CEPDI	✍ : Comisión Evaluadora del Personal Docente e Investigador.
CEEPDI	✍ : Comisión Evaluadora Especial del Personal Docente e Investigador.
E	✍ : Evaluadores responsables de la redacción del informe confidencial: Decano(s) de Facultad(s) y Director(es) de Escuela(s), Coordinadores Académicos de Titulación y Gabinete de Innovación Educativa.
P	✍ : Profesores evaluados.
SI	✍ : Servicio de Informática.
DCCA	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.

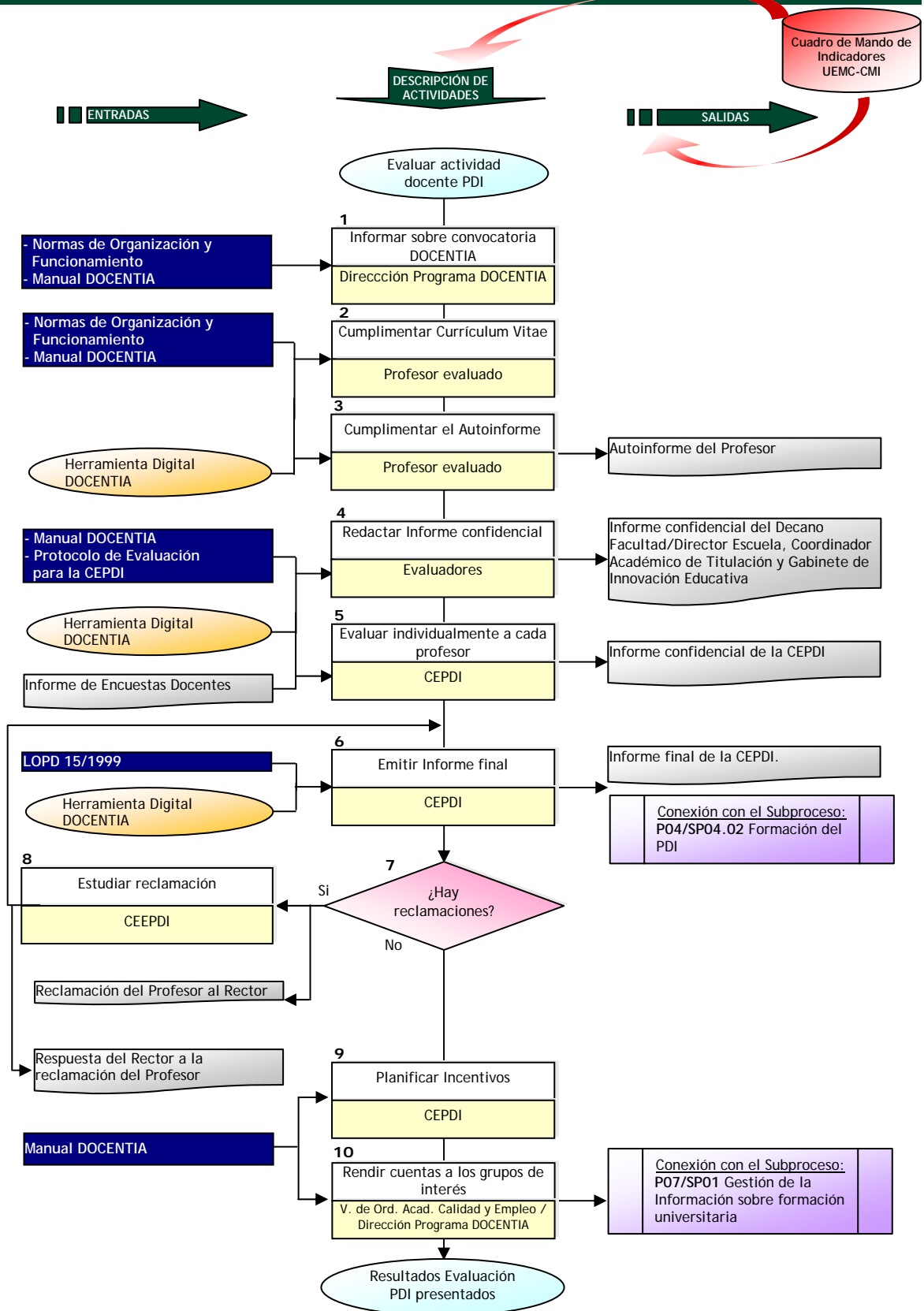
### Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

### Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

2.- DIAGRAMA DE FLUJO




### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades											Salida		
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CR	CG	R	SG	VOACE	DPD	DPFP	CEPDI	CEEPDI	E	P	SI	Doc.	
1	- Normas de Organización y Funcionamiento - Manual DOCENTIA	Informar sobre convocatoria DOCENTIA	Se prepara una convocatoria para informar a los profesores sobre el proceso de evaluación DOCENTIA utilizando distintos medios: Agenda Semanal, Página Web de la UEMC, correos electrónicos, sesiones formativas, etc. para el conocimiento y eficaz implementación del proceso. Se informa a Secretaría General del listado de profesores a evaluar para la preparación de los certificados oportunos que se solicitan en el proceso de evaluación. Periodicidad: anual - Fecha: marzo-abril				I	D	E			I			I	P	
2	- Normas de Organización y Funcionamiento - Manual DOCENTIA - Herramienta digital DOCENTIA	Cumplimentar Currículum Vitae	La participación en el Programa DOCENTIA será obligatoria para todo el profesorado contratado en la Universidad. El inicio del proceso evaluador comienza con la cumplimentación del currículum vitae accesible a través del campus virtual de la Página Web de la UEMC. Este enlace permanece abierto todo el año para su continua actualización. Periodicidad: anual - Fecha: abril - mayo					D	P						E	P	
3	- Normas de Organización y Funcionamiento - Manual DOCENTIA - Herramienta digital DOCENTIA	Cumplimentar el Autoinforme	Aproximadamente en el mes de mayo el profesor cumplimenta el Autoinforme accesible a través del campus virtual de la Página Web de la UEMC.											I	E	P	Autoinforme del Profesor
4	- Manual DOCENTIA - Protocolo de Evaluación para la CEPDI - Herramienta digital DOCENTIA - Informe de Encuestas Docentes	Redactar Informe confidencial	En el mes de mayo-junio de cada curso académico, los evaluadores de esta etapa del proceso: Decano de Facultad, Director de Escuela, Coordinador Académico de Titulación y Gabinete de Innovación Educativa, emitirán un informe confidencial para incorporarlo al expediente de evaluación del profesor teniendo en cuenta las evidencias disponibles: autoinforme cumplimentado por el profesor, resultados de las encuestas docentes, incidencias, etc.									I		E		P	Informe confidencial del Decano Facultad/ Director Escuela, Coordinador Académico de Titulación y Gabinete de Innovación Educativa

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades											Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CR	CG	R	SG	VOACE	DPD	DPFP	CEPDI	CEEPDI	E	P	SI	Doc.
5	- Manual DOCENTIA - Protocolo de Evaluación para la CEPDI - Herramienta digital DOCENTIA - Informe de Encuestas Docentes	Evaluar individualmente a cada profesor	En el mes de junio de cada curso académico se reunirá la Comisión Evaluadora (CEPDI) para evaluar individualmente a cada profesor a través de su Autoinforme, utilizándose además otras fuentes de evaluación: Informe de Decanos/Directores o Responsables de los distintos Centros, los resultados de las encuestas docentes y otras evidencias aportadas por el profesor, emitiendo finalmente el correspondiente Informe que recoge una valoración cualitativa.								E				P	Informe confidencial de la CEPDI
6	- Herramienta digital DOCENTIA - LOPD 15/1999	Emitir Informe final	A finales del mes de junio se emite un Informe final para el profesor en el que se hace constar el resultado de su evaluación (No Positiva, Positiva, Muy Positiva y Excelente) y que sirve de documento de certificación del proceso de evaluación. Se indican las acciones de mejora que la CEPDI encomienda al profesor, siendo éstas comunicadas al responsable de Formación del profesorado para establecer los correspondientes Programas de Formación Específicos. <a href="#">Conexión con el Subproceso de: P04/SP04.02 Formación del PDI.</a>					D	P	I	E			I	P	Informe final de la CEPDI.
7		¿Hay reclamaciones?	El profesor podrá presentar alegaciones al Rector de la UEMC en el plazo de 5 días hábiles una vez recibido el Informe final de la CEPDI, aportando para ello las pruebas o evidencias que considere relevantes.			I								E		Reclamación del Profesor al Rector
8		Estudiar reclamación	El Rector podrá designar una Comisión Especial para evaluar las reclamaciones del profesor que dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para dar respuesta a la solicitud del profesor y modificar, si procede, su calificación final.			D						E		I		Respuesta del Rector a la reclamación del Profesor

Paso	Entrada	Etapas del Proceso			Responsabilidades										Salida		
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	CR	CG	R	SG	VOACE	DPD	DPPF	CEPDI	CEEPDI	E	P	SI	Doc.	
9	Manual DOCENTIA	Planificar incentivos	La CEPDI será la encargada de proponer al Consejo Rector de la UEMC, si así lo estima oportuno, los incentivos correspondientes al profesor una vez culminado el proceso evaluador. En el mes de septiembre de cada curso académico se determina la aplicación de los incentivos programados.	D/I							E						
10	Manual DOCENTIA	Rendir cuentas a los grupos de interés	1. Información a la ANECA y/o ACSUCYL de la calificación final obtenida por cada profesor en el mes de septiembre.					E	P								
			2. Informe general de los resultados de la convocatoria incluyendo una valoración de cada profesor en línea comparativa con el resto de profesores de la UEMC, haciendo referencia a las líneas de innovación desarrolladas por los profesores y su participación en el Programa Formativo para el Profesorado. Se publica en la Página Web de la UEMC en el mes de septiembre.	I	I			D	E							P	
			3. En el enlace de Comunicación Externa de la UEMC se publica en el mes de septiembre un informe con los resultados generales donde se haga constar el número de profesores que han obtenido la evaluación no positiva, positiva y muy positiva, y contando con la autorización de los profesores implicados, se expondrá a título de mención especial, la relación de profesores que han obtenido la valoración de excelente en su evaluación. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.</a>					D	E								P

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal Docente e Investigador</b>	Código	P04/SP03.02
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	10 de 10

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P04/SP04.02	Formación del PDI.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre la formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1.- REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Autoinforme del Profesor	N/A	Herramienta digital DOCENTIA	6 años	Papel e Informático
Informe confidencial del Decano/Director y Coordinador Académico de Titulación	N/A	Herramienta digital DOCENTIA	6 años	Papel e Informático
Informe confidencial de la CEPDI	N/A	Herramienta digital DOCENTIA	6 años	Papel e Informático
Informe final de la CEPDI	N/A	VOACE	6 años	Papel e Informático
Informe de Encuestas Docentes	N/A	Herramienta digital DOCENTIA	6 años	Papel e Informático
Reclamación del Profesor al Rector	N/A	VOACE	6 años	Papel e Informático
Respuesta del Rector a la reclamación del Profesor	N/A	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	VOACE	6 años	Papel e Informático

Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2.- ANEXOS


Código	Nombre
N/A	Manual de DOCENTIA
N/A	Protocolo de Evaluación para la CEPDI

## SUBPROCESO P04/SP04.01 "Formación de Personal de Administración y Servicios"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>11</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>11</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>11</b>
6.1.- Registros	11
6.2.- Anexos	11

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Formación de Personal de Administración y Servicios</b>	Código	P04/SP04.01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 11

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática para la detección de necesidades formativas del personal de administración y servicios (PAS), la elaboración de un Plan de Formación derivado y su evaluación una vez realizado, para contribuir a la mejora de las competencias y habilidades necesarias para desempeñar los puestos de trabajo.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE






Cliente(s): Personal de administración y servicios (PAS).

Requisitos del cliente:


- ✓ Satisfacción con la formación recibida.
- ✓ Aprendizaje, cualificación y mejora continua en el puesto de trabajo.

Alcance: Es de aplicación para el diagnóstico y la identificación de las necesidades de formación del PAS, tanto a nivel personal como a las necesidades detectadas por los Departamentos y Servicios de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC), estando las actuaciones centralizadas desde Gerencia. Asimismo recoge la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Plan de Formación.





### 1.3.- REFERENCIAS


-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Política de Personal de la UEMC.
-  Convenio Colectivo nacional de Universidades privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, en vigencia.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Plan de Formación	 Conjunto de actividades formativas dirigidas a cubrir las necesidades de formación del PAS que se realizarán durante el período de vigencia del Plan.

### 1.5.- SIGLAS

Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)	
Nombre	Descripción
SF	 Servicio de Formación.
UNF	 Unidades, Centros, Servicios, PAS, etc. de la UEMC que presentan necesidades formativas.
G	 Gerencia.
SG	 Secretaría General.

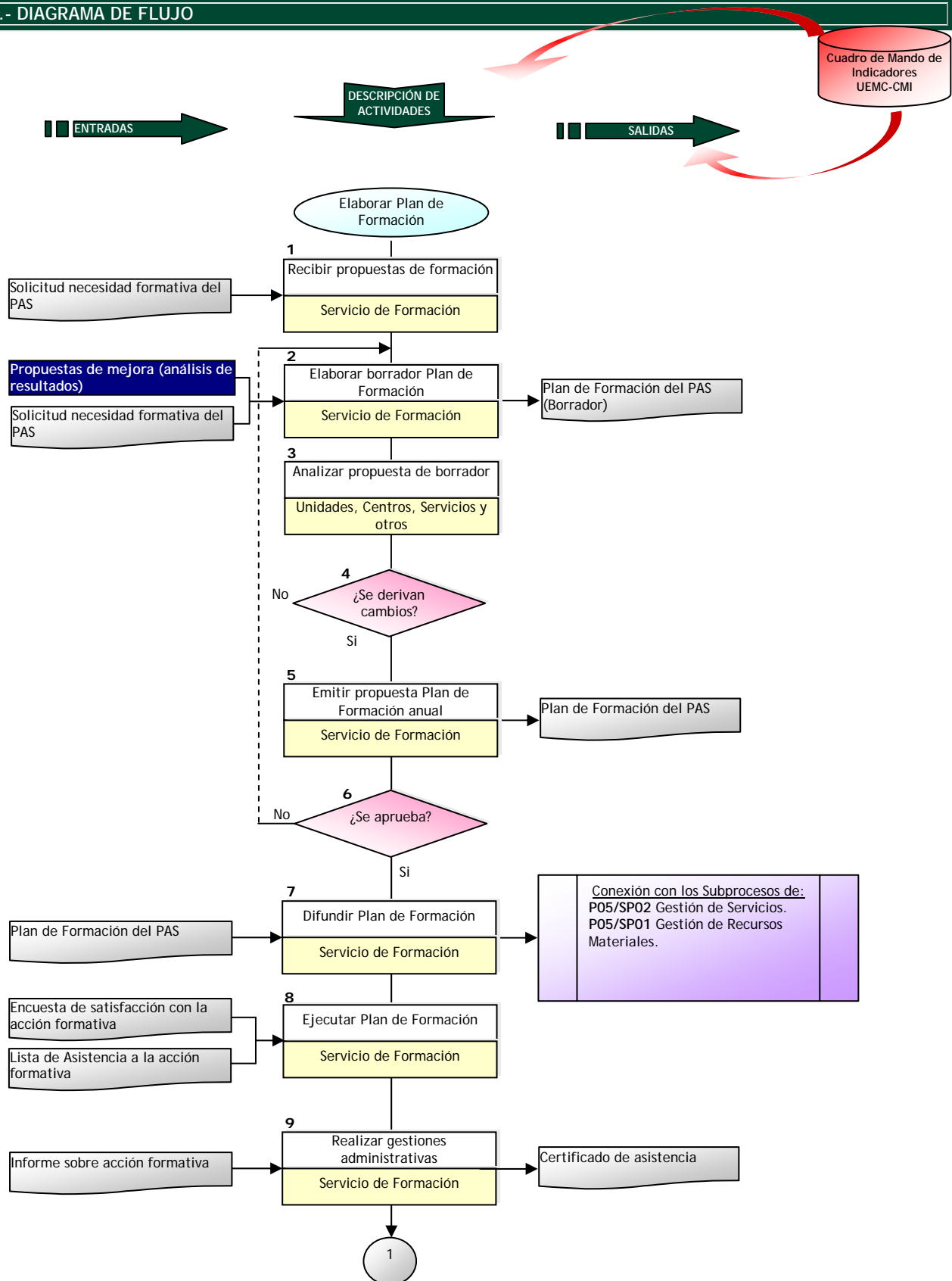
 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Formación de Personal de Administración y Servicios</b>	Código	P04/SP04.01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	5 de 11

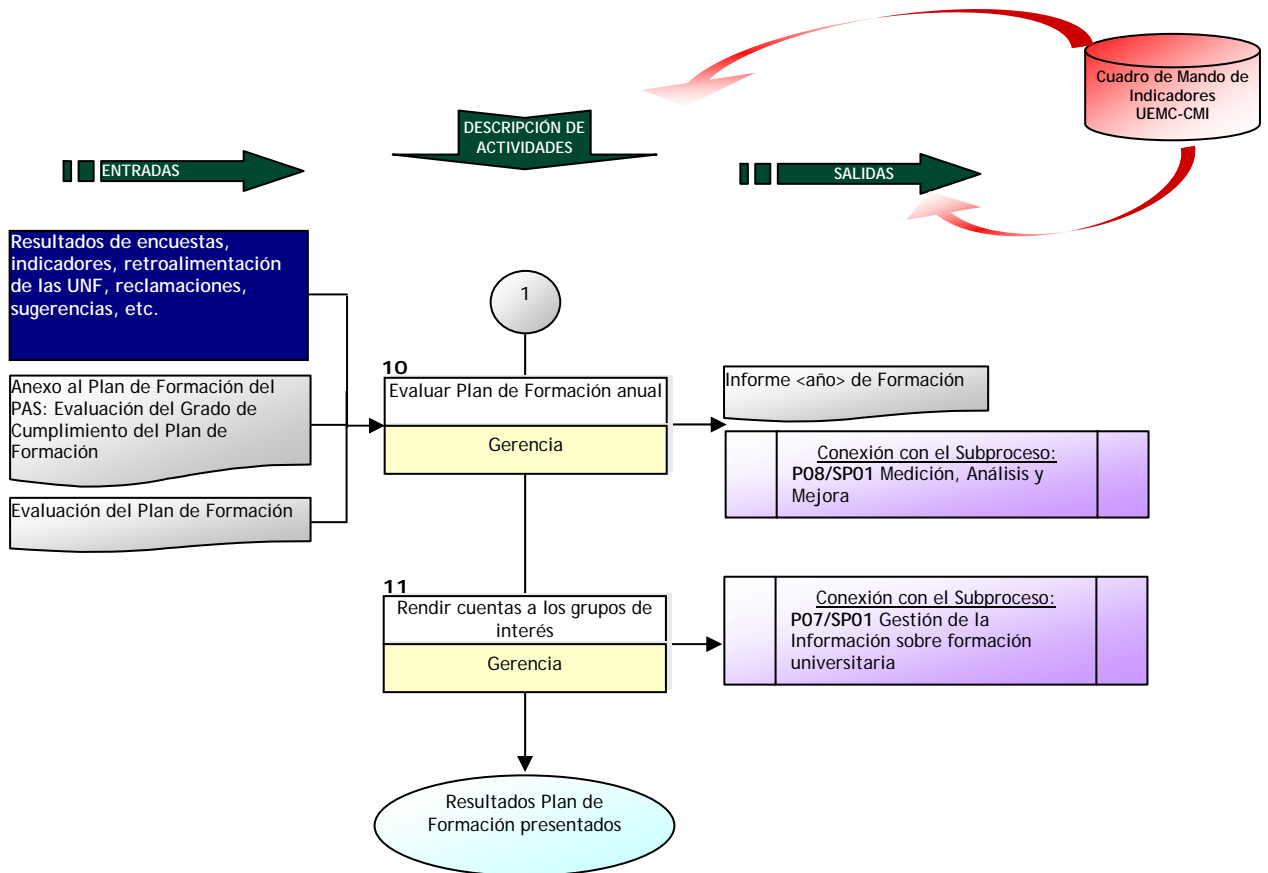
<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
<i>Vs</i>	✍ : Otros Vicerrectorados.
<i>AD</i>	✍ : Administración.
<i>SR</i>	✍ : Secretaría de Rectorado.
<i>C</i>	✍ : Conserjería.
<i>DCCA</i>	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
<i>CC</i>	✍ : Comisión de Calidad.

<i>Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
<i>D</i>	✍ : Decide.
<i>E</i>	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
<i>P</i>	✍ : Participa.
<i>I</i>	✍ : Es Informado.

<i>Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
<i>Seguimiento/Medición</i>	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
<i>Análisis</i>	Color verde.
<i>Mejora</i>	Color dorado.
<i>Difusión</i>	Color azul.
<i>Actividad</i>	Color gris.

**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**






### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades								Salida		
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	SF	UNF	G	SG	Vs	AD	SR	C	CC	Doc.	
1	Solicitud necesidad formativa PAS	Recibir propuestas de formación	El servicio de formación recibe en los meses de junio-julio las necesidades formativas detectadas en los servicios y en la gestión administrativa, por parte de los responsables que tengan PAS a su cargo, previa reunión conjunta con este colectivo para la emisión de las propuestas.	E	P									
2	- Solicitud necesidad formativa del PAS - Propuestas de mejora	Elaborar borrador del Plan de Formación	Confeccionar un borrador del Plan de formación teniendo en cuenta las propuestas de mejoras realizadas en el Plan de Formación del curso académico anterior, así como las necesidades detectadas en los servicios y en la gestión administrativa. Esta propuesta base es remitida a las Unidades, Centros, Servicios, PAS, etc. aplicables. Carácter: anual, previo al inicio del curso académico. Fecha: Septiembre	E	I	D								Plan de Formación del PAS (Borrador)
3		Analizar propuesta de borrador	Estudiar la propuesta recibida y determinar si puede verse complementada con otras peticiones no contempladas inicialmente en el borrador del Plan de Formación, y que son necesarias para el eficaz desarrollo de las funciones.	I	E									
4		¿Se derivan cambios?	El borrador del Plan de Formación puede ser modificado según la retroalimentación por parte de las unidades que presentan las necesidades formativas.	E		D								
5		Emitir propuesta Plan de Formación anual	Con base en las sugerencias propuestas, preparar el Plan de Formación anual definitivo.	E		I								Plan de Formación del PAS
6		¿Se aprueba?	Estudiar la adecuación del Plan de Formación para su aprobación definitiva.	I		E								
7	Plan de Formación del PAS	Difundir el Plan de Formación	Preparar una convocatoria para comunicar y desplegar el Plan de Formación aprobado a todas las personas implicadas, utilizando distintos medios: Agenda Semanal, Página Web de la UEMC, correo electrónico, etc. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios.</a>	E	I	I			I					

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades									Salida
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	SF	UNF	G	SG	Vs	AD	SR	C	CC	Doc.
7	Plan de Formación del PAS	continuación Difundir el Plan de Formación	Se informa a AD para la tramitación contable de los servicios formativos contratados. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <u>P05/SP01 Gestión de Recursos Materiales.</u>	E	I	I			I				
8	- Lista de Asistencia a la Acción Formativa - Encuesta de Satisfacción con la Acción Formativa	Ejecutar el Plan de Formación	Se informa puntualmente al personal afectado por las acciones formativas del plan (Agenda Semanal, Página Web, correos electrónicos, etc.). El órgano técnico de gestión de la formación designado realiza una búsqueda de los profesores adecuados para el cumplimiento de los objetivos del plan. Asimismo es el encargado de proporcionar el material para la acción formativa y responsable de la documentación administrativa: lista de asistencia y encuesta de satisfacción. Se preparan las instalaciones para la realización de las acciones formativas solicitando a Conserjería el acondicionamiento del aula o laboratorio informático.	E	I	I	I	I	I		P		
9	Informe sobre acción formativa	Realizar gestiones administrativas	Se revisan las firmas de asistencia por parte del órgano técnico de gestión para preparar los certificados de asistencia correspondientes sobre el listado definitivo de asistentes a la acción formativa.	E									Certificado de asistencia
			Una vez realizados los certificados, en caso de que la acción formativa se haya gestionado de forma externa, se recibe por parte de la empresa subcontratada un informe sobre la acción formativa con los contenidos, encuestas y resultados de la evaluación de la acción formativa por parte de los asistentes inscritos, listados de firmas de asistencia y los propios certificados.	E									
			Los certificados de asistencia son firmados por Gerencia y Secretaría General, preparándose en secretaría de rectorado.			E	E			P			
			Desde el servicio de formación se informa al personal afectado para la recogida del certificado, firmándose una copia del mismo en el momento de la recogida para poder archivar éste junto con el informe sobre la acción formativa realizada.	E	I								

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades								Salida		
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	SF	UNF	G	SG	Vs	AD	SR	C	CC	Doc.	
10	- Resultados de encuestas, indicadores, retroalimentación de las UNF, reclamaciones, sugerencias, etc. - Anexo al Plan de Formación: Evaluación del Grado de Cumplimiento del Plan de Formación (opcional) - Evaluación del Plan de Formación	Evaluar Plan de Formación	<p>Anualmente se solicita a las unidades que presentaron necesidades formativas y al personal afectado, etc. un informe valorativo del grado en el que el Plan de Formación anual cubrió las dichas necesidades detectadas inicialmente. Estos informes, conjuntamente con los resultados e indicadores, son la base del Informe anual elaborado por Gerencia y que incluye las propuestas de mejora para el nuevo Plan de Formación del siguiente curso académico.</p> <p>Periodicidad: anual - Fecha: Julio (tener en cuenta el calendario de la formación prevista, una vez implementada ésta).</p> <p>Conexión con el Subproceso de: <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</a>, para el análisis y mejora por parte de la Comisión de Calidad.</p>	P	P	E	P	P	P	P			I	Informe <año> de Formación
11		Rendir cuentas a los grupos de interés	<p>Conexión con el Subproceso de: <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.</a></p>	I	I	E	I	I	I	I	I	I		

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Formación de Personal de Administración y Servicios</b>	Código	P04/SP04.01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	27/03/13
		Página	11 de 11

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P05/SP02	Gestión de Servicios.
P05/SP01	Gestión de Recursos Materiales.
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Solicitud necesidad formativa del PAS	R59	SF	6 años	Papel e Informático
Plan de Formación del PAS	R60	SF	6 años	Papel e Informático
Anexo al Plan de Formación del PAS: Evaluación del Grado de Cumplimiento del Plan de Formación	R61	SF	6 años	Papel e Informático
Encuesta de satisfacción con la acción formativa	R62	SF	6 años	Papel e Informático
Lista de asistencia a la acción formativa	R63	SF	6 años	Papel e Informático
Certificados de Asistencia	N/A	SR	6 años	Papel e Informático
Evaluación del Plan de Formación	R97	SF	6 años	Papel e Informático
Informe <año> de Formación	R64	G	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	G	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	G	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	G	6 años	Papel e Informático

*Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.*

##### 6.2. - ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A


## SUBPROCESO

### P04/SP04.02 “Formación de Personal Docente e Investigador”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 24/03/15	Fecha: 30/03/15	Fecha: 10/04/15



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>11</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>11</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>11</b>
6.1.- Registros	11
6.2.- Anexos	12

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Formación de Personal Docente e Investigador</b>	Código	P04/SP04.02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia</b>	Fecha	10/04/15
		Página	4 de 12

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática para la detección de necesidades formativas del personal docente e investigador (PDI), la elaboración de un Programa Formativo para el profesorado derivado y su evaluación una vez realizado, para contribuir a la mejora de las competencias y habilidades necesarias para desempeñar los puestos de trabajo.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE






**Cliente(s):** Personal de Docente e Investigador (PDI).

**Requisitos del cliente:**


- ✓ Satisfacción con la formación recibida.
- ✓ Aprendizaje, cualificación y mejora continua en el puesto de trabajo.

**Alcance:** Es de aplicación para el diagnóstico y la identificación de las necesidades de formación del PDI, estando las actuaciones centralizadas desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado. Asimismo recoge la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Programa Formativo para el Profesorado.






### 1.3.- REFERENCIAS


-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC.
-  Política de Personal de la UEMC.
-  Convenio Colectivo nacional de Universidades privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, en vigencia.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
<i>Programa Formativo para el Profesorado (PFP)</i>	 Herramienta que pretende orientar, apoyar y articular acciones que ayuden al profesorado a mejorar la calidad docente del proceso enseñanza-aprendizaje en el nuevo marco europeo, abriéndose líneas de trabajo específicas según las necesidades formativas detectadas.

### 1.5.- SIGLAS

<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
Nombre	Descripción
<i>G</i>	 Gerencia.
<i>SG</i>	 Secretaría General.
<i>VOAP</i>	 Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado
<i>DPFP</i>	 Dirección del Programa Formativo para el Profesorado.
<i>CAC</i>	 Comisión Académica (Máster o Programa de Doctorado)

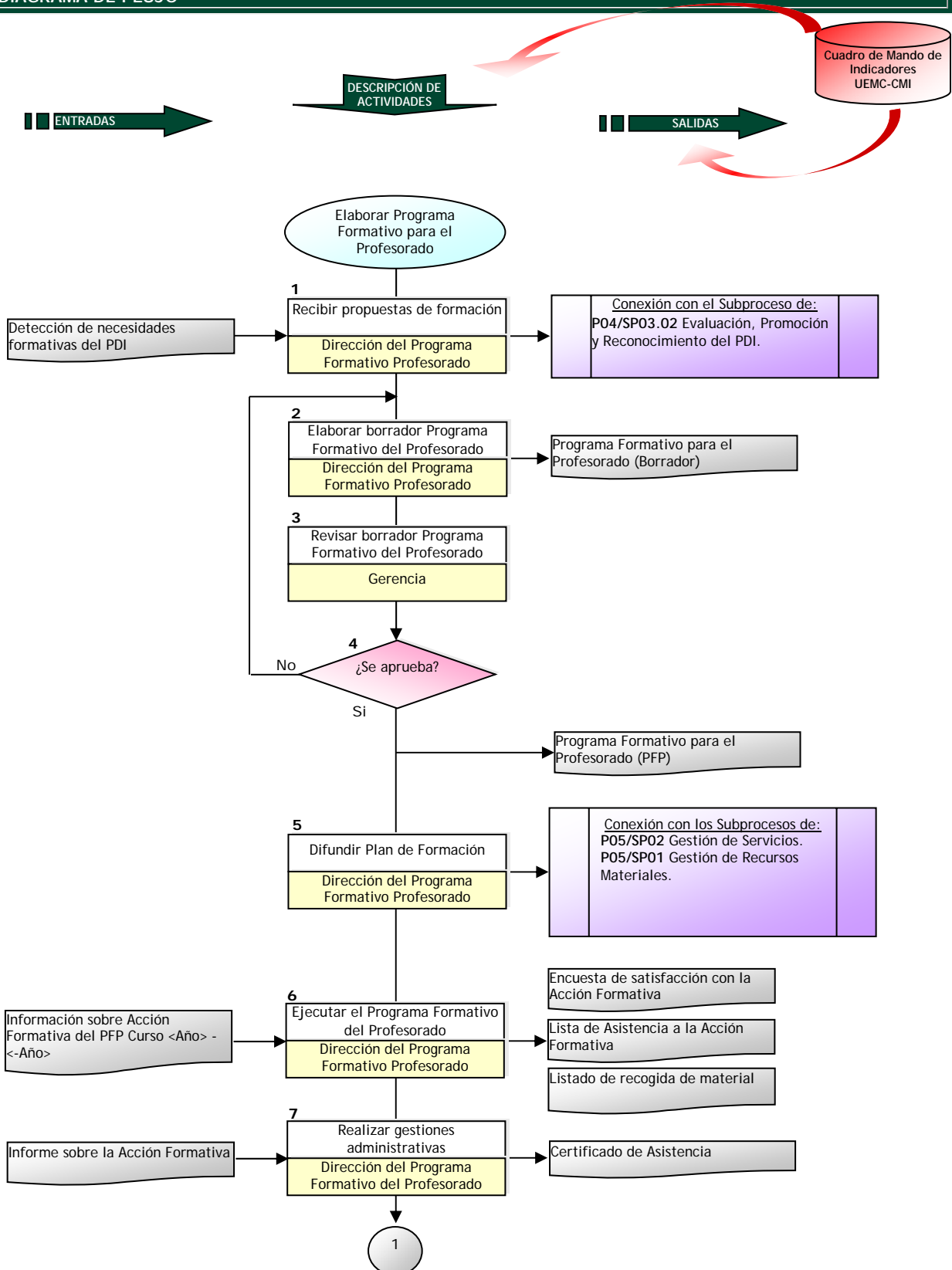
 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	Formación de Personal Docente e Investigador	Código	P04/SP04.02
		Revisión	4
	Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia	Fecha	10/04/15
		Página	5 de 12

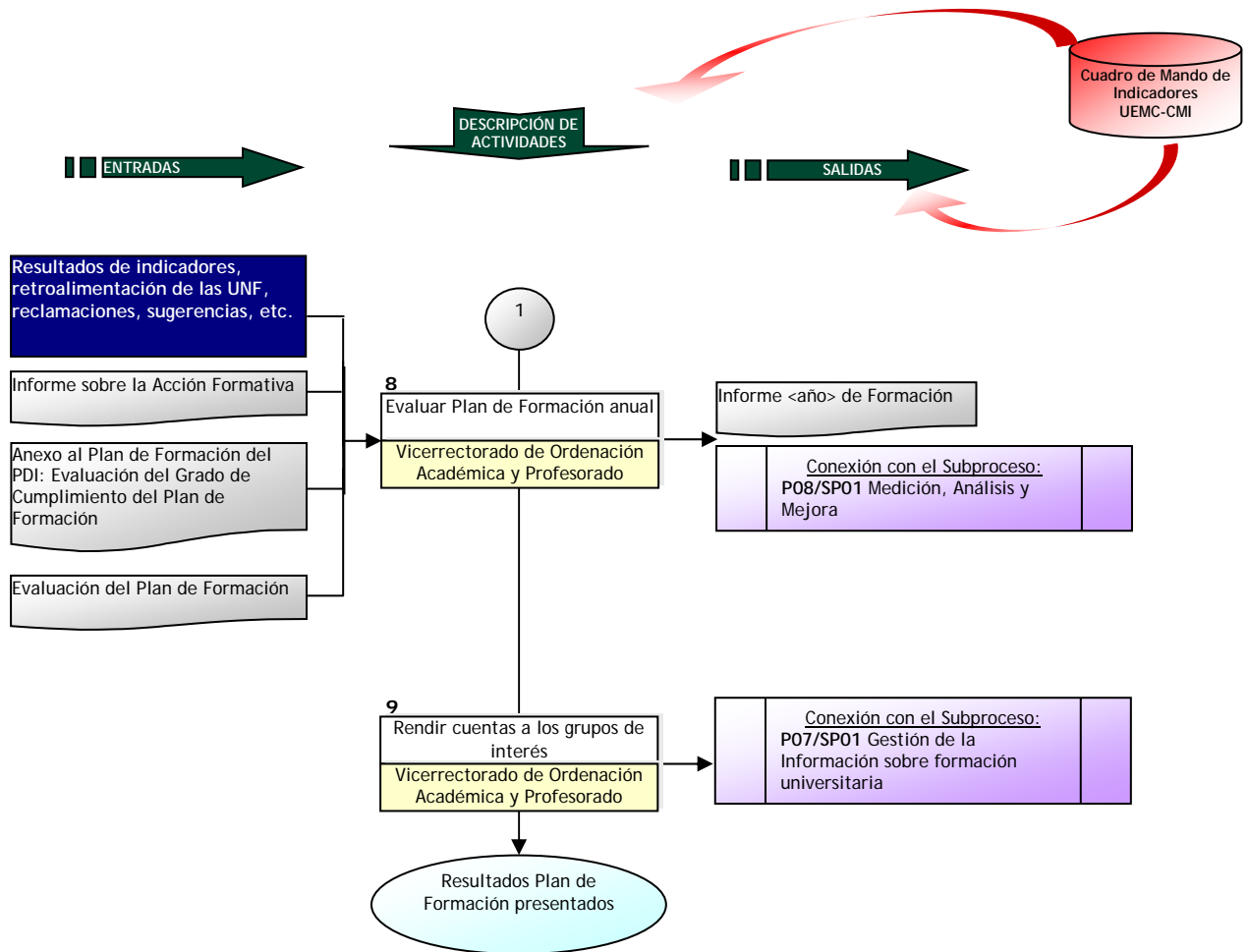
<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
UNF	☞ : Unidades de la UEMC que presentan necesidades formativas: Vicerrectorados, Centros, PDI, etc.
P	☞ : Profesores.
SR	☞ : Secretaría de Rectorado.
AD	☞ : Administración.
C	☞ : Conserjería.
DCCA	☞ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	☞ : Comisión de Calidad.

<i>Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
D	☞ : Decide.
E	☞ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	☞ : Participa.
I	☞ : Es Informado.

<i>Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

2.- DIAGRAMA DE FLUJO






### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso			Responsabilidades										Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	G	SG	VOAP	DPPF	UNF	CAC	P	SR	C	AD	CC	Doc.	
1	Detección de necesidades formativas del PDI	Recibir propuestas de formación	Se envía en los meses de septiembre-octubre una propuesta de necesidades formativas detectadas en las Titulaciones, en el proceso DOCENTIA, en propuestas de mejora recibidas, etc. recogándose a su vez otras sugerencias por parte de los Centros, y de la Comisión Académica en el caso de los postgrados, así como aquellas otras unidades con necesidades formativas, previa consulta del profesorado. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P04/SP03.02 Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PDI.			D	E	P	P	P						
2		Elaborar borrador Programa Formativo del Profesorado	Se elabora el borrador del Programa Formativo para el Profesorado, teniendo en cuenta las propuestas recibidas por parte de los Centros/Profesores y de DOCENTIA, así como las mejoras derivadas del curso académico anterior.	I		D	E									Programa Formativo para el Profesorado (Borrador)
3		Revisar borrador Programa Formativo del Profesorado	El Programa es revisado por Gerencia teniendo en cuenta su viabilidad presupuestaria.	E												
4		¿Se aprueba?	Aprobación o no del PFP.	E		I	I									Programa Formativo para el Profesorado (PFP)
5		Difundir el Plan de Formación	La difusión implica: 1. El órgano técnico de gestión de la formación que el Vicerrectorado determine en su caso (externo o interno) realiza una búsqueda de los profesores adecuados para el cumplimiento de los objetivos y fechas establecidas en las acciones formativas del Programa Formativo para el Profesorado (PFP) para garantizar su eficacia. 2. Se prepara una convocatoria para informar a los profesores sobre el PFP utilizando distintos medios: Agenda Semanal, Página Web de la UEMC, correos electrónicos, etc. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P05/SP02 Gestión de Servicios. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P05/SP01 Gestión de Recursos Materiales. Se informa a AD para la tramitación contable de los servicios formativos contratados.			D	E	I	I	I			I			

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades										Salida		
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	G	SG	VOAP	DPFP	UNF	CAC	P	SR	C	AD	CC	Doc.	
6	Información sobre Acción Formativa del PFP Curso <Año> - <Año>	Ejecutar el Programa Formativo para el Profesorado	<p>Se informa puntualmente a los profesores afectados por las acciones formativas del PFP (Agenda Semanal, Página Web, Correos electrónicos, etc.) incluyendo información sobre el profesor y los contenidos de la misma. Asimismo se les solicita su inscripción en la acción formativa en el plazo de una semana aproximadamente.</p> <p>El órgano técnico de gestión de la formación designado proporciona el material para la acción formativa (documentación, diapositivas, etc.) que es controlado a través de un listado de recogida de material firmado por el profesor en el momento de la recogida. Asimismo es el responsable de la preparación de la documentación administrativa de la acción formativa: lista de asistencia y encuesta de satisfacción.</p> <p>Se preparan las instalaciones para la realización de las acciones formativas solicitando, en su caso, a Conserjería, el acondicionamiento del aula o laboratorio informático.</p>			I	E				I		P			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de Asistencia a la Acción Formativa</li> <li>- Encuesta de Satisfacción con la Acción Formativa</li> <li>- Listado de Recogida del material</li> </ul>
7	Informe sobre Acción Formativa	Realizar gestiones administrativas	<p>Se revisan las firmas de asistencia para preparar los Certificados de Asistencia correspondientes sobre el listado definitivo de asistentes a la acción formativa.</p> <p>Una vez realizados los Certificados, en caso de que la acción formativa se haya gestionado de forma externa, se recibe por parte de la empresa subcontratada un Informe de la acción formativa, con los contenidos, encuestas y resultados de la evaluación de la acción formativa por parte de los asistentes inscritos, listados de firmas de asistencia, listado de material entregado y los Certificados de Asistencia.</p> <p>Los Certificados de Asistencia son firmados por el VOACE y el SG.</p> <p>Finalmente, la DPFP informa a los profesores asistentes a la acción formativa para su recogida en el COIE. El profesor firma una copia de su Certificado en el momento de la recogida para poder archivar éste junto con el Informe sobre la Acción Formativa realizada.</p>				E									<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de Asistencia</li> </ul>

Paso	Entrada	Etapas del Proceso			Responsabilidades										Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Doc.	Rec.	G	SG	VOAP	DPFP	UNF	CAC	P	SR	C	AD	CC	Doc.
8	- Informe sobre Acción Formativa - Resultados de indicadores, retroalimentación de las UNF, reclamaciones, sugerencias, etc. - Anexo al Plan de Formación: Evaluación del Grado de Cumplimiento del Plan de Formación - Evaluación del Plan de Formación	Evaluar Plan de Formación					E	P	P	P	P				I	Informe <año> de Formación
9		Rendir cuentas a los grupos de interés			I	I	E	I	I	I	I	I	I	I	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	Formación de Personal Docente e Investigador	Código	P04/SP04.02
		Revisión	4
	Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia	Fecha	10/04/15
		Página	11 de 12

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.


#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P04/SP03.02	Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PDI.
P05/SP02	Gestión de Servicios.
P05/SP01	Gestión de Recursos Materiales.
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Detección de necesidades formativas del PDI	R65	DPFP	6 años	Papel / Informático
Programa Formativo para el Profesorado (PFP)	R66	DPFP	6 años	Papel / Informático
Anexo al Plan de Formación del PDI: Evaluación del Grado de Cumplimiento del Plan de Formación	R67	DPFP	6 años	Papel / Informático
Información sobre Acción Formativa del Programa Formativo del Profesorado (PFP) Curso <Año> - <Año>	R68	DPFP	6 años	Papel / Informático
Evaluación del Plan de Formación	R97	DPFP	6 años	Papel / Informático
Encuesta de satisfacción con la Acción Formativa (proporcionado por la empresa subcontratada si la gestión de la acción formativa se realiza externamente)	R62	DPFP	6 años	Papel / Informático
Lista de asistencia a la Acción Formativa (proporcionado por la empresa subcontratada si la gestión de la acción formativa se realiza externamente)	R63	DPFP	6 años	Papel / Informático
Listado de recogida del material (proporcionado por la empresa subcontratada si la gestión de la acción formativa se realiza externamente)	R98	DPFP	6 años	Papel / Informático
Informe sobre Acción Formativa (proporcionado por la empresa subcontratada si la gestión de la acción formativa se realiza externamente)	N/A	DPFP	6 años	Papel / Informático
Informe <año> de Formación	R64	DPFP	6 años	Papel / Informático
Certificados de Asistencia	N/A	DPFP	6 años	Papel / Informático

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	Formación de Personal Docente e Investigador	Código	P04/SP04.02
		Revisión	4
	Directriz AUDIT: Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia	Fecha	10/04/15
		Página	12 de 12

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
* Comunicación de Incidencia	R18	DPFP	6 años	Papel / Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel / Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel / Informático
* Plan de Mejora	R89	DPFP	6 años	Papel / Informático
* Acta de Reunión	R50	DPFP	6 años	Papel / Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

## 6.2.- ANEXOS


<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A

## SUBPROCESO P05/SP01 "Gestión de Recursos Materiales"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p><b>Función:</b> Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p><b>Firma:</b></p>	<p><b>Función:</b> Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p><b>Firma:</b></p>	<p><b>Función:</b> Comisión de Calidad</p> <p><b>Firma:</b></p>
Fecha: 21/10/13	Fecha: 23/10/13	Fecha: 25/10/13



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>11</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>11</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>11</b>
6.1.- Registros	11
6.2.- Anexos	12

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de Recursos Materiales</b>	Código	P05/SP01
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de Recursos Materiales y Servicios</b>	Fecha	25/10/13
		Página	4 de 12

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Definir las actividades previstas por la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) para:

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

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE






Cliente(s): Todas las personas de la UEMC (Equipo de Rectorado, PDI, PAS, estudiantes, etc.) que tienen necesidades y dan uso a los recursos materiales y otros recursos solicitados, así como sus gestores.

Requisitos:





- ✓ Espacios, equipamientos, medios informáticos y audiovisuales, fondos bibliográficos, etc. suficientes y adecuados para el desarrollo de los programas formativos (Estudiantes, PDI).
- ✓ Incidencias con el proveedor/acreedor sean las mínimas posibles (Todos).
- ✓ Cumplimiento de las actividades que describen el procedimiento (Gerencia, Administración).

Alcance: Es de aplicación a todas las actividades que la UEMC realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos materiales de la Universidad. Aplica, por tanto, a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones, Consejos, etc de la Universidad, realizan las actividades descritas anteriormente.

### 1.3.- REFERENCIAS

-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU). Artículo 31 dedicado a la Garantía de Calidad.
-  Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
-  Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
-  Programa AUDIT (ANECA) para el diseño y la verificación del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad y sus enseñanzas.
-  Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos privados.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Recursos Materiales	 : Las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías, etc.) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje.
Indicador	 : Valor numérico que permite medir el comportamiento y evolución de un proceso, actividad, área o departamento, evaluar su eficacia y eficiencia y tomar decisiones con base en hechos y datos cuantificados.
Proveedor	 : Suministrador de recursos materiales.
Acreedor	 : Suministrador de un servicio.

### 1.5.- SIGLAS

#### Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

Nombre	Descripción
R	✍ : Rector.
G	✍ : Gerencia.
SG	✍ : Secretaría General.
ED	✍ : Equipo de Dirección (Equipo de Rectorado).
PDED	✍ : Personal dependiente del Equipo de Dirección (El propio Equipo de Dirección o aquella(s) persona(s) en quien(es) delegue).
AD	✍ : Administración.
DCCA	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	✍ : Comisión de Calidad.

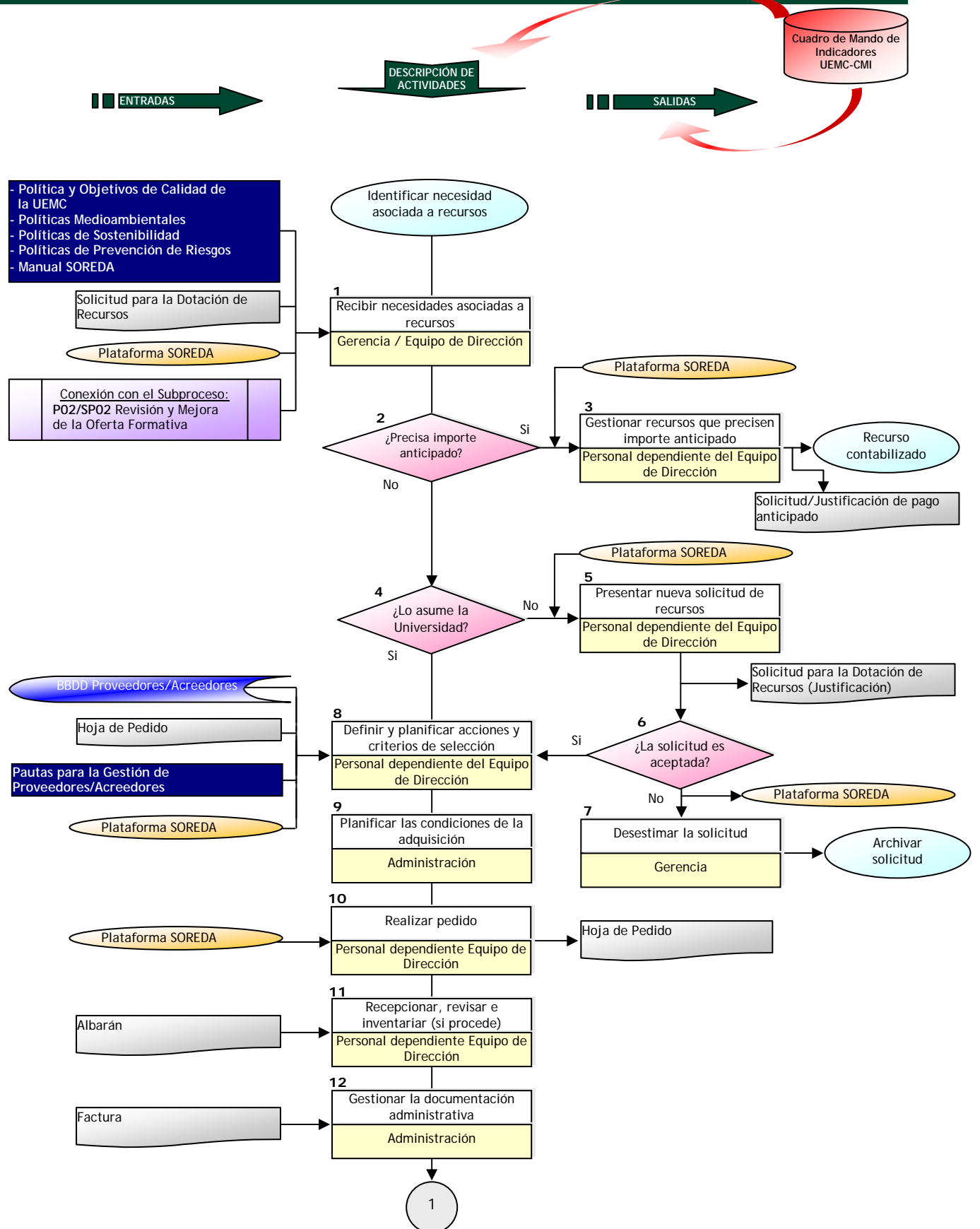
#### Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

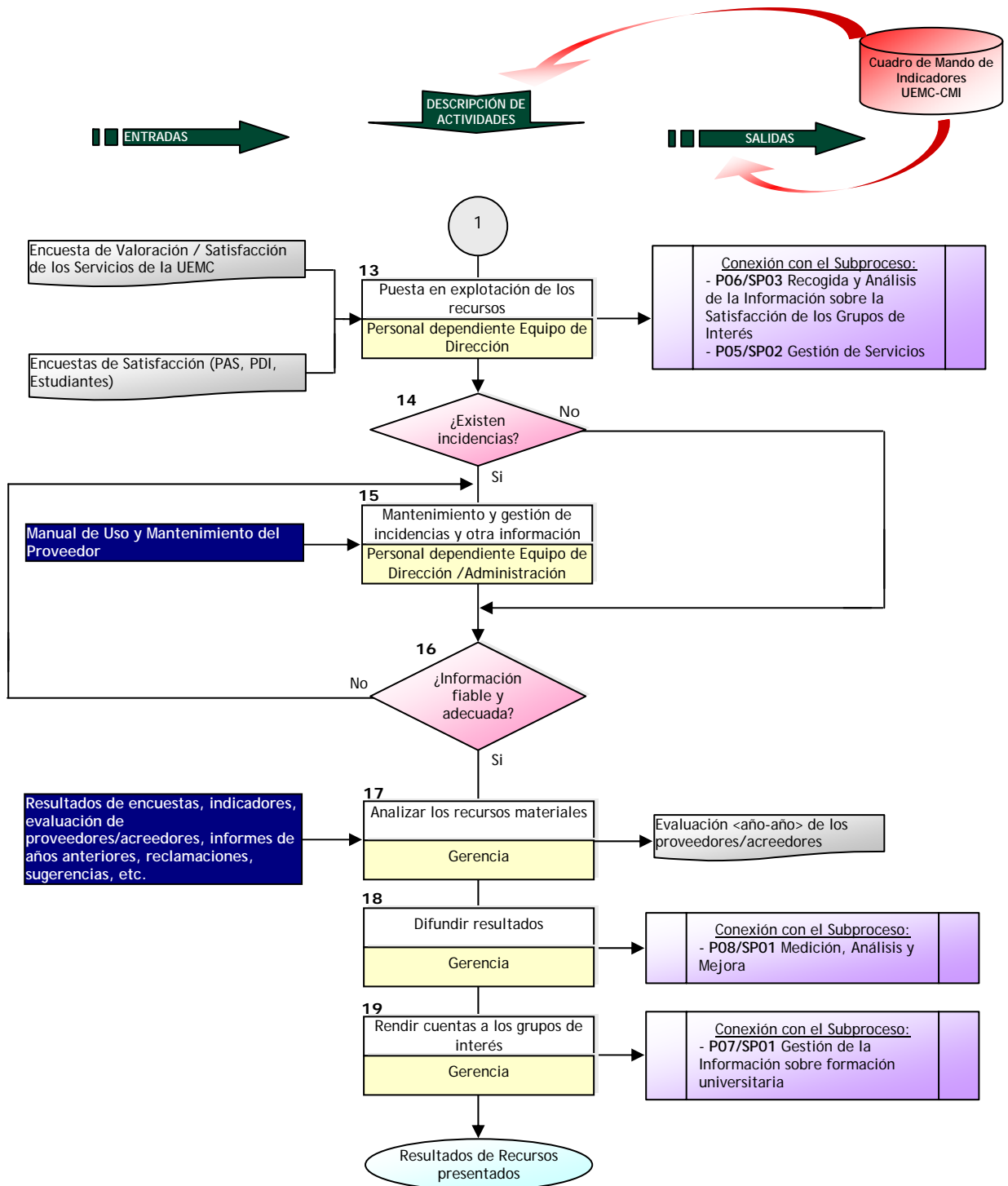
Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

#### Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

2.- DIAGRAMA DE FLUJO





### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades						Salida
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	G	ED	PDED	AD	R	CC	Doc.
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política y Objetivos de Calidad UEMC</li> <li>- Políticas Medioambientales</li> <li>- Políticas de Sostenibilidad</li> <li>- Políticas de Prevención de Riesgos</li> <li>- Solicitud para la dotación de recursos</li> <li>- Manual SOREDA</li> <li>- Plataforma SOREDA</li> </ul>	Recibir necesidades asociadas a recursos	<p>Previo estudio por parte del Equipo de Dirección (Rectorado) de las necesidades asociadas a recursos en todos los ámbitos de la Universidad, se aprueba el presupuesto para el curso académico siguiente. Se cumplimenta a través de la plataforma SOREDA y para cada necesidad detectada, la solicitud para la dotación de recursos correspondiente con su justificación. Para ello, se tiene en cuenta lo previsto en el diseño de los Títulos, los resultados de los indicadores y el presupuesto asignado. Todas las solicitudes son recibidas por Gerencia para su aprobación, previa autorización del responsable de la unidad correspondiente. La adquisición de los recursos que el Equipo de Dirección determine (material de oficina, publicidad, etc.), no se gestionará a través de la plataforma SOREDA, sino que su tramitación se llevará a cabo por el Departamento correspondiente, una vez asignado el presupuesto.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> P02/SP02 Revisión y Mejora de la Oferta Formativa.</p>	D/E	D/E	P	I			
2		¿Precisa importe anticipado?	El PDED adelanta anticipadamente el importe del recurso, previa autorización de su superior.	D/I	D/I	E				
3	Plataforma SOREDA	Gestionar recursos que precisen importe anticipado	Una vez efectuada la compra, cumplimentar a través de la plataforma SOREDA el documento correspondiente para su aprobación por el responsable de la unidad de la que dependa. Finalmente, entregar el documento junto con los justificantes originales de la compra (tickets, facturas, etc.) a Administración para su contabilización y pago.	D/I	D/I	E	I/P			Solicitud/Justificación de pago anticipado
4		¿Lo asume la Universidad?	Estudiar la aprobación de las solicitudes recibidas con base en la información disponible.	E	I		I			
5	Plataforma SOREDA	Presentar nueva solicitud de recursos materiales	En caso de ser rechazada la solicitud, ésta puede ser presentada de nuevo a través de la plataforma SOREDA, aportando una justificación de la petición de los recursos solicitados.	I	D	E				Solicitud para la Dotación de Recursos (Justificación)

Directriz AUDIT: Gestión de Recursos Materiales y Servicios

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades						Salida
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	G	ED	PDED	AD	R	CC	Doc.
6		¿La solicitud es aceptada?	Gerencia estudia la nueva solicitud con la justificación de los recursos solicitados, pudiendo intervenir el Rector en última instancia.	E			I	D		
7	Plataforma SOREDA	Desestimar la solicitud	Comunicar al solicitante la negativa a su petición de dotación de recursos, pudiendo añadir en la plataforma una justificación.	E	I	I	I			
8	- BBDD de Proveedores/Acreedores - Hoja de Pedido - Pautas para la Gestión de Proveedores/Acreedores - Plataforma SOREDA	Definir y planificar las acciones y criterios de selección	Establecer cuáles son los pasos a seguir para la adquisición de los recursos materiales: definir características de los recursos, previsión de precios, plazos de entrega según la necesidad, selección del proveedor, etc. La UEMC dispone de un formato en la plataforma para la emisión de la hoja de pedido, no obstante pueden cumplimentarse otros formatos si el proveedor/acreador así lo exige, adjuntándose siempre la hoja de pedido del proveedor/acreador junto con la de la Universidad que codifica el número de pedido.	I	D/I	E	I/P			
9		Planificar las condiciones de la adquisición	Definir, ratificar o modificar en su caso, los requisitos administrativos recogidos en la hoja de pedido (condiciones de la compra, modo de pago y entrega, etc.).	D/I	I	I	E			
10	Plataforma SOREDA	Realizar pedido	Emitir e imprimir desde la plataforma SOREDA la hoja de pedido para su envío al proveedor/acreador.		I	E	I			Hoja de pedido
11	Albarán	Recepcionar, revisar e inventariar (si procede)	Verificar con el albarán en la recepción que los recursos materiales comprados son acordes a lo planificado en la hoja de pedido. Se comunica a Administración cualquier desviación detectada para que ésta inicie los trámites con el proveedor correspondiente. Las incidencias de tipo administrativo son gestionadas por G/AD y las funcionales por ED/PDED.	D/I	D/I	E	E			
12	Factura	Gestionar documentación administrativa	Una vez recibida la factura, se entregará en Administración junto con el albarán, para proceder al pago de la misma según lo acordado con el proveedor/acreador. La documentación generada queda archivada en Administración en la carpeta correspondiente, y en la plataforma SOREDA.	D/I			E			

Directriz AUDIT: Gestión de Recursos Materiales y Servicios

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades						Salida
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	G	ED	PDED	AD	R	CC	Doc.
13	- Encuesta de Valoración / Satisfacción de los Servicios de la UEMC - Encuestas de Satisfacción (PAS, PDI, Estudiantes)	Puesta en explotación de los recursos	Los recursos materiales son utilizados para cubrir la(s) necesidad(es) detectada(s). Para medir la percepción con los recursos de la UEMC se pasan anualmente dos encuestas, una a los estudiantes (haciéndola coincidir con la emitida en el P06/SP03), y otra al PAS y PDI implicado en el proceso en el curso académico vigente. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P06/SP03 Recogida y Análisis de la Información sobre la Satisfacción de los Grupos de Interés. P05/SP02 Gestión de servicios.		I/P	E				
14		¿Existen incidencias?	Durante el ciclo de vida del recurso, pueden darse incidencias de tipo administrativo o funcional.	D	D	E	E/I			
15	Manual de Uso y Mantenimiento del Proveedor	Mantenimiento, gestión de incidencias y otra información sobre los recursos materiales	Las incidencias de tipo administrativo son gestionadas por G/AD, mientras que las funcionales son gestionadas por ED/PDED, participando en estas últimas AD en caso de ser requerida su intervención.	D/I	I	E	E			
16		¿Información fiable y adecuada?	Verificar que las condiciones de uso del recurso material son correctas según el Manual del Proveedor.		I	E				
17	Resultados de encuestas, indicadores, evaluación de proveedores/acreedores, reclamaciones, sugerencias, informes de años anteriores, etc.	Analizar los recursos materiales	Con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, se realiza un informe utilizando para el análisis aquella información que se estime oportuna, previa valoración de la misma: resultados de encuestas e indicadores, informes anteriores, reclamaciones, sugerencias, incidencias, etc., elaborando propuestas de mejora, si procede, para subsanar las deficiencias detectadas durante el proceso. Fecha: septiembre-octubre	D	P	P	E			Evaluación «año-año» de los proveedores /acreedores
17										
18		Difundir resultados	Difundir a la Comisión de Calidad para su análisis y aprobación. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.	E			I	I		
18										
19		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.	E	I	I	I	I	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de Recursos Materiales</b>	Código	P05/SP01
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de Recursos Materiales y Servicios</b>	Fecha	25/10/13
		Página	11 de 12

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P02/SP02	Revisión y Mejora de la Oferta Formativa
P06/SP03	Recogida y Análisis de la Información sobre la Satisfacción de los Grupos de Interés
P05/SP02	Gestión de Servicios
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre la formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Solicitud para la Dotación de Recursos	N/A	AD/SOREDA	6 años	Papel/ Informático
Listado de Proveedores/Acreedores	N/A	AD/SOREDA	6 años	Papel/ Informático
Hoja de Pedido	N/A	AD/SOREDA	6 años	Papel/ Informático
Albarán	N/A	AD/SOREDA	6 años	Papel/ Informático
Factura	N/A	AD/SOREDA	6 años	Papel/ Informático
Evaluación <año-año> de los proveedores/acreedores	R73	AD/SOREDA	6 años	Papel/ Informático
Encuesta de Valoración/Satisfacción de los Servicios de la UEMC	R77	SEGEO	6 años	Papel/ Informático
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes	R84	SEGEO	6 años	Papel/ Informático
Encuesta de Satisfacción de PAS	R85	SEGEO	6 años	Papel/ Informático
Encuesta de Satisfacción de PDI	R86	SEGEO	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	AD	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	G	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	G	6 años	Papel e Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.



Universidad Europea  
Miguel de Cervantes

## Gestión de Recursos Materiales

### Directriz AUDIT: Gestión de Recursos Materiales y Servicios

Código	P05/SP01
Revisión	3
Fecha	25/10/13
Página	12 de 12

#### 6.2.- ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	Manual de Uso y Mantenimiento del Proveedor
A5	Pautas para la Gestión de Proveedores/Acreedores
---	Manual SOREDA (Sistema on line de recursos docentes y administrativos)


## SUBPROCESO P05/SP02 "Gestión de Servicios"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/10/13	Fecha: 23/10/13	Fecha: 25/10/13



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>12</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>12</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>12</b>
6.1.- Registros	12
6.2.- Anexos	13

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de Servicios</b>	Código	P05/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de Recursos Materiales y Servicios</b>	Fecha	25/10/13
		Página	4 de 13

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Definir las actividades previstas por la UEMC para:

- Definir las necesidades de los servicios de la Universidad que influyen en la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas.
- Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE





**Cliente(s):** Todas las personas de la UEMC (Órganos de Gobierno y/o de Representación, PDI, PAS, estudiantes, etc.) que son usuarios de los servicios prestados por la Universidad.

**Requisitos cliente:**




- ✓ Satisfacción con el servicio (Usuarios)
- ✓ Cumplimiento de la planificación, definición de acciones para la mejora de los servicios (Gestores)

**Alcance:** Es de aplicación a todas las actividades que la UEMC realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que ésta presta para todas las enseñanzas que se imparten en la misma. Aplica, por tanto, a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones, Consejos, etc. de la Universidad, realizan las actividades descritas anteriormente.

### 1.3.- REFERENCIAS

-  Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU). Artículo 31 dedicado a la Garantía de Calidad.
-  Programa AUDIT (ANECA) para el diseño y la verificación del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad y sus enseñanzas.
-  Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos privados.

### 1.4.- DEFINICIONES

<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
<i>Servicio Universitario</i>	 : Actividad realizada por la Universidad destinada a satisfacer las necesidades de una colectividad.
<i>Ficha de Servicio</i>	 : Documento que recoge los compromisos del servicio y los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación del mismo en función de los recursos disponibles.
<i>Acreeedor</i>	 : Suministrador de un servicio.

1.5.- SIGLAS

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
G	✍ : Gerencia.
SG	✍ : Secretaría General.
ED	✍ : Equipo de Dirección (Equipo de Rectorado).
RS	✍ : Responsable del Servicio.
PS	✍ : Personal del Servicio (dependiente del Responsable del Servicio y que participa en la prestación del mismo).
AD	✍ : Administración.
GCM	✍ : Gabinete de Comunicación y Marketing.
SI	✍ : Servicio de Informática.
DCCA	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	✍ : Comisión de Calidad.

*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

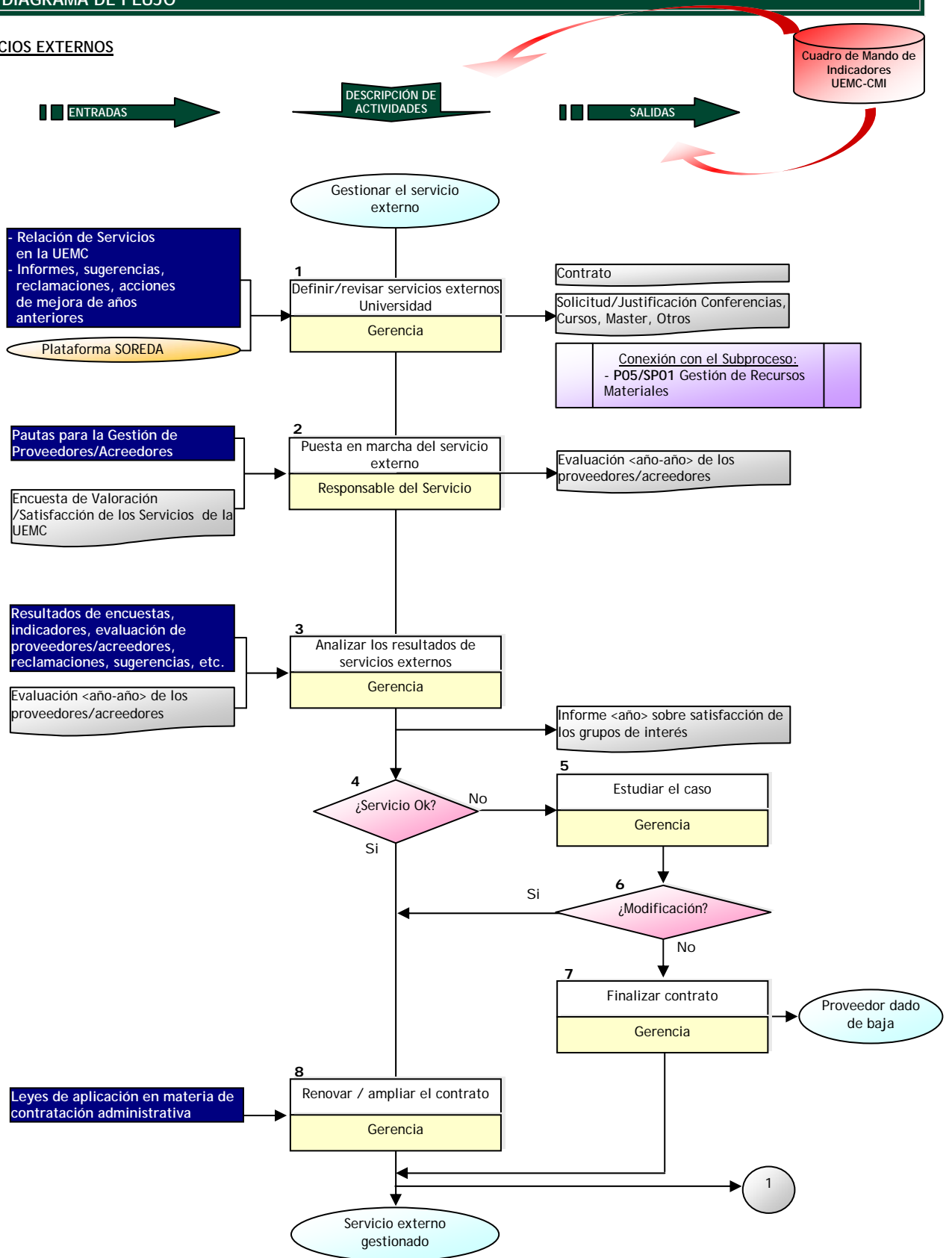
Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

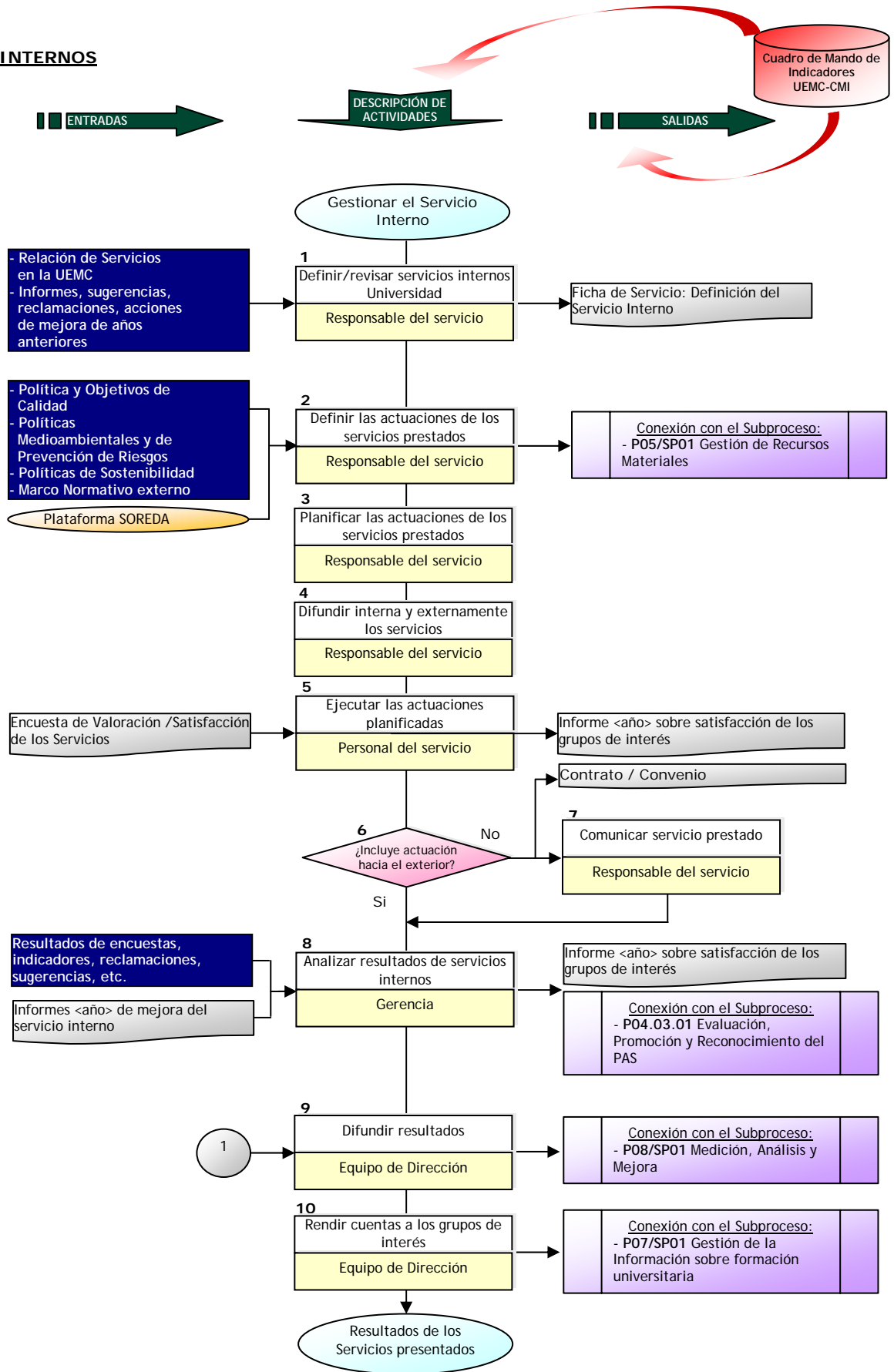
Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**

**SERVICIOS EXTERNOS**



**SERVICIOS INTERNOS**



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades							Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	G	AD	ED	RS	PS	GCM	SI	CC	Doc	
<b>SERVICIOS EXTERNOS</b>													
1	- Relación de Servicios en la UEMC - Informes, sugerencias, reclamaciones, acciones de mejora de años anteriores - Plataforma SOREDA	Definir/revisar los servicios externos de la Universidad	Los servicios externos son aquellos servicios contratados por la Universidad. Revisar anualmente (Junio-Julio), de los servicios externos existentes, las condiciones a las que se ajustará la prestación de dichos servicios. Asimismo, se determinará la necesidad de disponer de nuevos servicios externos, cuya contratación precisa un acuerdo entre ambas partes materializado en un contrato, o en su defecto, se debe comunicar a Administración para su gestión. Ambos casos deben ser autorizados por gerencia. En caso de recibir servicios por conferencias, cursos, master u otros, el responsable cumplimenta a través de la plataforma la solicitud que debe ser aprobada por la unidad de la que dependa, y finalmente por Gerencia. Una vez recibido el servicio se cumplimenta la correspondiente justificación.	E/I	P	P	P						- Contrato - Solicitud - Conferencias, Cursos, Master, Otros - Justificación - Conferencias, Cursos, Master, Otros
1													
2	- Pautas para la Gestión de Proveedores/Acreedores - Encuesta de Valoración /Satisfacción de los Servicios	Puesta en marcha del servicio externo	Prestación del servicio según los criterios acordados. Anualmente, con la finalización del curso académico: -Realizar una evaluación de los acreedores por parte de Administración. -Medir la satisfacción, mediante encuesta, sobre los servicios externos que afectan directamente a los colectivos de la Universidad.	I	I	I	E						Evaluación <año-a año> de los proveedores/acreedores
3	- Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, sugerencias, etc. - Evaluación <año-año> de los proveedores/acreedores	Analizar los resultados de los servicios externos	Elaborar un informe anual global de los servicios externos utilizando para el análisis aquella información que se estime oportuna, previa valoración de la misma: resultados de encuestas, indicadores y evaluaciones de acreedores, sugerencias, reclamaciones, etc. Fecha: Junio-Julio	E	P	P							Informe <año> sobre satisfacción de los grupos de interés

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades							Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	G	AD	ED	RS	PS	GCM	SI	CC	Doc
<b>SERVICIOS EXTERNOS - continuación</b>												
4		¿Servicio Ok?	Verificar si el servicio ha cumplido con las condiciones pactadas en el contrato o la evidencia.	E	P		I					
5		Estudiar el caso	Revisar toda la información disponible y valorar la adecuación de las características del servicio a los objetivos y criterios definidos.	E	P							
6		¿Modificación?	Estudiar junto con el responsable externo del servicio contratado la posibilidad de modificar las características del mismo para lograr el cumplimiento de los objetivos.	E	P		P					
7		Finalizar contrato	Fin del contrato en caso de no llegar a un acuerdo entre las partes implicadas.	E	P		I					
8	Leyes de aplicación en materia de contratación administrativa	Renovar / ampliar el contrato	Si el servicio ha realizado las tareas y cumplido los objetivos definidos, se procede a renovar o ampliar su contrato, pudiéndose incorporar mejoras tras el análisis del proceso.	E	P							

Paso	Entrada Doc, Rec	Etapas del Proceso		Responsabilidades							Salida	
		Actividad	Criterios	G	AD	ED	RS	PS	GCM	SI	CC	Doc
<b>SERVICIOS INTERNOS</b>												
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación de Servicios en la UEMC</li> <li>- Informes, sugerencias, reclamaciones, acciones de mejora de años anteriores</li> </ul>	Definir/revisar los servicios internos de la Universidad	<p>Los servicios internos son aquellos servicios propios de la Universidad. Definir por parte del Equipo de Dirección competente (Vicerrector, Decano...) todo lo referente al nuevo servicio y/o revisar anualmente, de los servicios existentes, los objetivos y resto de condiciones a las que se ajustará la prestación de los mismos. Fecha: Junio-Julio</p> <p>Las fichas de los servicios internos se encuentran disponibles y actualizadas en la intranet de la UEMC.</p>			D/P	E	P				Ficha de Servicio: Definición del Servicio Interno
1												
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política y Objetivos de Calidad</li> <li>- Políticas Medioambientales y de Prevención de Riesgos</li> <li>- Políticas de Sostenibilidad</li> <li>- Marco Normativo Externo</li> <li>- Plataforma SOREDA</li> </ul>	Definir las actuaciones de los servicios prestados.	<p>Anualmente, como mínimo, se establecerán aquellas acciones o actuaciones que desarrollen el servicio para el cumplimiento de los objetivos. Los desplazamientos y viajes serán tramitados a través de la Plataforma SOREDA, autorizados por Gerencia, previa validación del responsable del servicio. Estos casos serán gestionados por el servicio de gastos internos de la Universidad.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso:</u> P05/SP01 Gestión de Recursos Materiales.</p>	D	P/I	D/I	E	P				Solicitud/ Justificación de desplazamientos
3		Planificar las actuaciones de los servicios prestados	<p>Elaboración del desarrollo de las actuaciones definidas, elección de responsables y asignación de plazos, establecimiento de indicadores, etc. Las actuaciones deberán ir relacionadas con los objetivos definidos en la Ficha de Servicio correspondiente.</p> <p><u>Conexión con el Subproceso:</u> P04/SP03.01 Evaluación, promoción y reconocimiento del PAS.</p>			D/I	E	P				
4		Difundir interna y externamente los servicios, así como las actuaciones	Las partes implicadas de los servicios que se desarrollen determinan el modo de difusión interno y externo, así como su periodicidad.	D/I		D/I	E	P	P	P		
5	Encuesta de Valoración /Satisfacción de los Servicios	Ejecutar las actuaciones planificadas	<p>Implementar las acciones definidas en los servicios según la planificación prevista. Anualmente, con la finalización del curso académico:</p> <p>-Medir la satisfacción (con el proceso y con el servicio) mediante encuesta a las personas que participan en el servicio.</p>	I		I	I	E				Informe <año> sobre satisfacción de los grupos de interés

Directriz AUDIT: Gestión de Recursos Materiales y Servicios

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades							Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	G	AD	ED	RS	PS	GCM	SI	CC	Doc
6		¿Incluye actuación hacia el exterior?	La planificación de las actuaciones de los servicios pueden contener acciones que impliquen la prestación de un servicio hacia el exterior.			I	E					
7	Evidencia del Servicio / Contrato / Convenio	Comunicar servicio prestado	Entregar a Administración el contrato o convenio que se haya establecido con el servicio, o en su defecto, se debe comunicar a Administración para su gestión previo conocimiento de Gerencia.	I	I/P	I	E					
8	- Resultados de encuestas, indicadores, reclamaciones, sugerencias, etc. - Informe <año> de mejora del servicio interno	Analizar resultados	Con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, se realiza un informe por parte de Gerencia para valorar los servicios universitarios, previa recepción de las evaluaciones realizadas por los responsables y técnicos de dichos servicios, quienes valoran el cumplimiento de los objetivos asociados al servicio, el desarrollo de las acciones y la emisión de propuestas para el siguiente curso académico. Fecha: septiembre-octubre <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P04/SP03.01 Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal de Administración y Servicios.</a> Los resultados de este proceso sirven de entrada para la evaluación del PAS.	E		P	P	P				Informe <año> sobre satisfacción de los grupos de interés
8												
9		Difundir resultados	Difundir los informes generados por Servicio a la Comisión de Calidad para su análisis, mejora y aprobación. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</a>			E					I	
10		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria.</a>	I	I	E	I	I	I	I	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de Servicios</b>	Código	P05/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de Recursos Materiales y Servicios</b>	Fecha	25/10/13
		Página	12 de 13

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS


Código	Nombre
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP02	Gestión de la Información sobre formación universitaria.
P05/SP01	Gestión de Recursos Materiales
P04/SP03.01	Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal de Administración y Servicios.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Contrato / Convenio	N/A	AD	6 años	Papel/ Informático
Solicitud Conferencias, Cursos, Master, Otros	N/A	SOREDA/AD	6 años	Papel/ Informático
Justificación Conferencias, Cursos, Master, Otros	N/A	SOREDA/AD	6 años	Papel/ Informático
Encuesta de Valoración/Satisfacción de los Servicios	R77	SEGEO	6 años	Papel/ Informático
Evaluación <año-año> de los proveedores/acreedores	R73	AD	6 años	Papel/ Informático
Informe <año> de mejora del servicio interno	R102	ED	6 años	Papel/ Informático
Informe <año> sobre satisfacción de los grupos de interés	R88	DCCA	6 años	Papel/ Informático
Ficha de Servicio: Definición del Servicio Interno	R79	RS	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	AD	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	G	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	G	6 años	Papel e Informático

*Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.*

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	Gestión de Servicios	Código	P05/SP02
	Directriz AUDIT: Gestión de Recursos Materiales y Servicios	Revisión	4
		Fecha	25/10/13
		Página	13 de 13

**6.2.- ANEXOS**

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
A6	Relación de Servicios en la UEMC.
A5	Pautas para la Gestión de Proveedores/Acreedores

## SUBPROCESO

### P06/SP01 “Recogida y Análisis de los Resultados sobre Inserción Laboral”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 24/03/15	Fecha: 30/03/15	Fecha: 10/04/15



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>11</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>11</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>11</b>
6.1.- Registros	11
6.2.- Anexos	11

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Garantizar el diseño de los mecanismos, la recopilación y el uso de la información sobre la inserción laboral para:

- Conocer el perfil del egresado en cada titulación oficial.
- Definir la visión que los egresados tienen acerca de su inserción laboral y de la formación recibida en la UEMC.
- Determinar el grado de satisfacción de los egresados respecto a su actual trabajo.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

Cliente(s): Estudiantes de la UEMC, Empleadores y la sociedad en general.

Requisitos del cliente: Información fiable (muestra representativa) y en plazo para la toma de decisiones.

Alcance: Es de aplicación a los titulados universitarios de todos los títulos oficiales impartidos en la UEMC (grado y posgrado) pertenecientes a la promoción inmediatamente anterior al año académico en curso (Egresados).

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 📖 Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC.
- 📖 Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

### 1.4.- DEFINICIONES





Nombre	Descripción
Egresado	☞ : Persona que ha terminado sus estudios en la Universidad obteniendo un título académico oficial.
Observatorio de Empleo	☞ : Servicio del COIE responsable de realizar todo tipo de análisis sobre la inserción laboral, las competencias profesionales, etc. Está compuesto principalmente por investigadores, por lo que se garantizan las tareas de diseño de las investigaciones, el análisis estadístico y la redacción de informes.

### 1.5.- SIGLAS

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
VOAP	☞ : Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado
COIE	☞ : Centro de Orientación, Información y Empleo.
DF/DE	☞ : Decano(s) de Facultad y Director(es) de Escuela.
SA	☞ : Secretario Académico del Centro.
CAC	☞ : Comisión Académica (Máster o Programa de Doctorado)
CCT	☞ : Coordinador de Calidad del Título (Coincide con la figura del Coordinador Académico del Grado, de Máster y Programa de Doctorado)
SG	☞ : Secretaría General.
DCCA	☞ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	☞ : Comisión de Calidad.

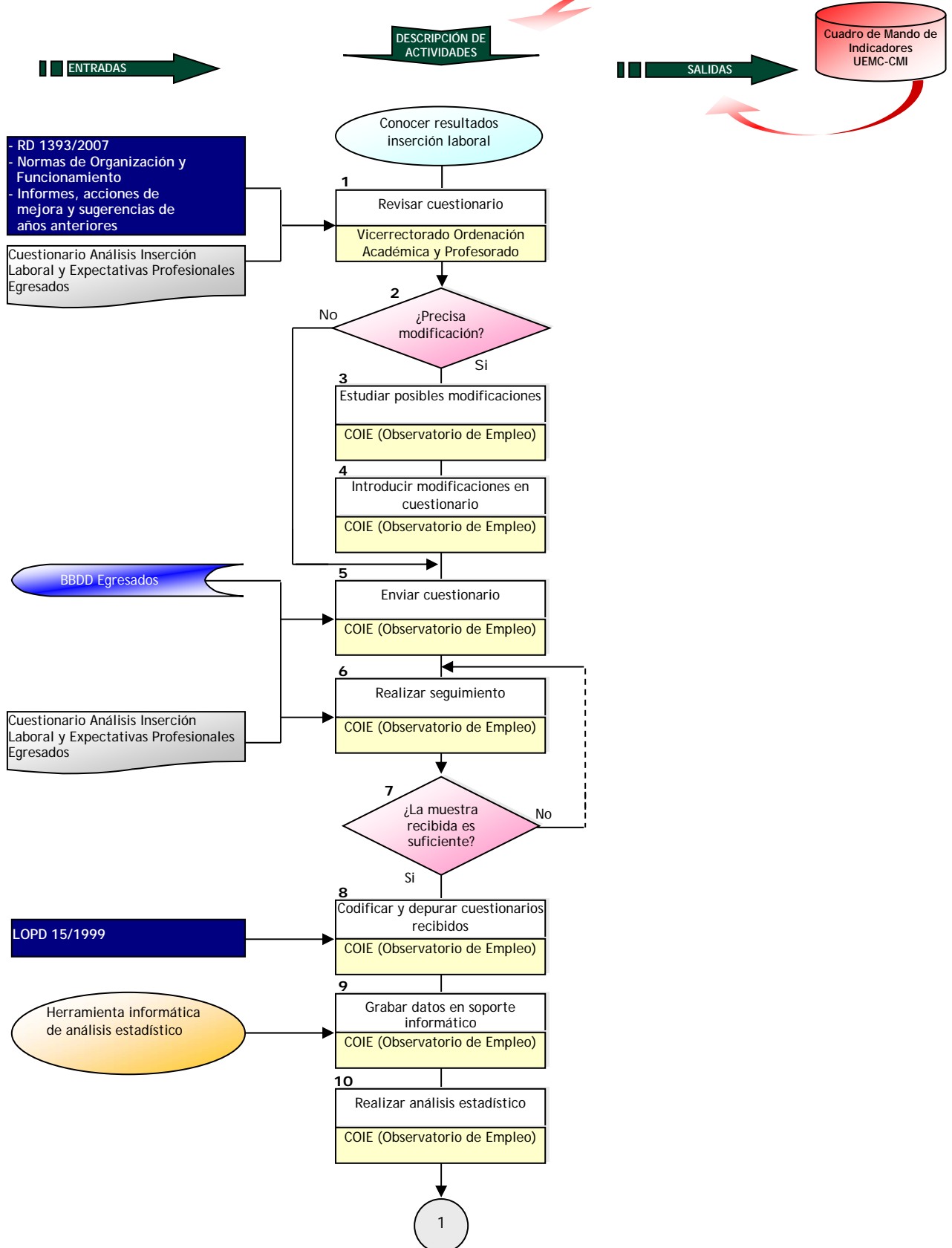
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

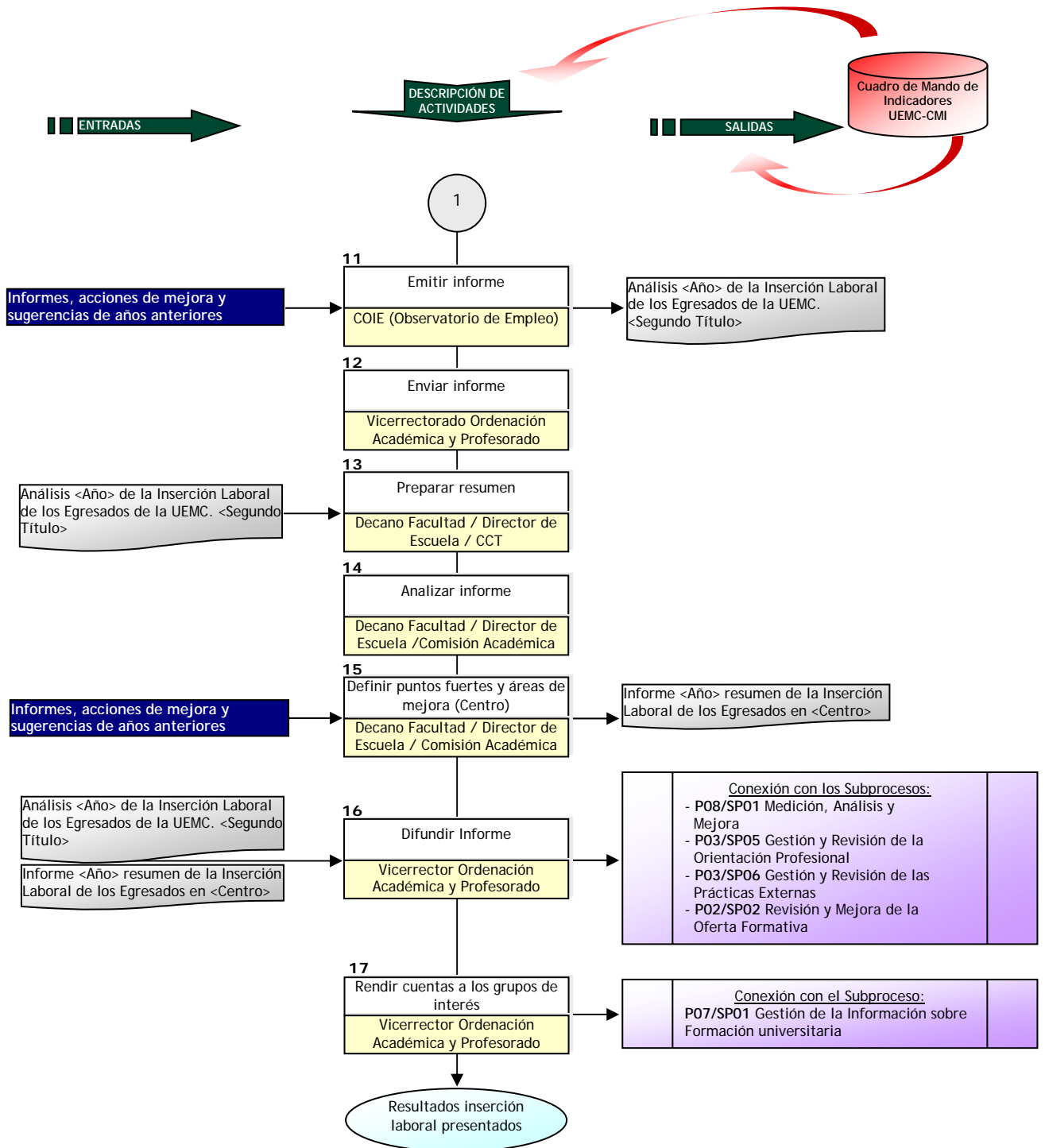
Nombre	Descripción
D	 : Decide.
E	 : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	 : Participa.
I	 : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**






### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades									Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOAP	COIE	DF/DE	SA	CCT	CAC	DCCA	SG	CC	Doc	
1	- Informes, acciones de mejora y sugerencias de años anteriores - RD 1393/2007 - Normas de Organización y Funcionamiento - Cuestionario de Análisis de la Inserción Laboral y Expectativas Profesionales de los Egresados	Revisar cuestionario	Verificar la adecuación del cuestionario al objeto del estudio y revisar la metodología del proceso, teniendo en cuenta los resultados de informes, acciones de mejora y sugerencias de años anteriores, así como las necesidades del entorno y de los grupos de interés.  Periodicidad: anual - Fecha: febrero - marzo.	P/I	E									
2		¿Precisa modificación?	Según criterios punto 1	P/I	E									
3		Estudiar posibles modificaciones	Analizar la posibilidad de mejorar el cuestionario en función de la información disponible.	P/I	D									
4		Introducir modificaciones en cuestionario	Modificar cuestionario.	I	E									
5	- BBDD Egresados - Cuestionario de Análisis de la Inserción Laboral y Expectativas Profesionales de los Egresados	Enviar cuestionario	-La BBDD es suministrada por Secretaría General. -Se envía el cuestionario por correo electrónico (formato digital) -Periodicidad: anual, entre abril y mayo. -Muestra: total de egresados en las convocatorias de febrero, junio y julio, del año natural anterior a la realización del estudio para analizar la inserción laboral de los egresados aproximadamente al año de finalizar sus estudios. Para los egresados del Programa de Doctorado, se realiza la encuesta a los tres años de finalización de la tesis doctoral	I	E						P			
6	- BBDD Egresados - Cuestionario de Análisis de la Inserción Laboral y Expectativas Profesionales de los Egresados	Realizar seguimiento	Seguimiento telefónico y/o vía correo electrónico, al menos una vez a todos aquellos que no hayan devuelto cumplimentado el cuestionario.	I	E								Cuestionario cumplimentado o recibido	
7		¿La muestra recibida es suficiente?	Muestra representativa por titulación de aprox. 50%, siendo objeto de estudio aquellos casos particulares en los que no se llegue a este porcentaje.	D/I	E									

Paso	Entrada		Etapas del Proceso				Responsabilidades							Salida
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOAP	COIE	DF/DE	SA	CCT	CAC	DCCA	SG	CC	Doc	
8	LOPD 15/1999	Codificar y depurar cuestionarios recibidos	De forma paralela al seguimiento una vez recibidos los cuestionarios.		E									
9	Herramienta informática de análisis estadístico	Grabar datos en soporte informático	Introducir información en la herramienta utilizada para el análisis estadístico.		E									
10		Realizar análisis estadístico	Analizar los datos con detalle: al menos por Titulación, Centro y Universidad en general.		E									
11	Informes, acciones de mejora y sugerencias de años anteriores	Emitir informe	Presentar los resultados según los criterios del punto 10, estando éstos disponibles aproximadamente en el mes de noviembre de cada año.	D/I	E									Análisis <Año> de la Inserción Laboral de los Egresados de la UEMC. <Segundo Título>
12		Enviar informe	Difusión a los Centros para el caso de los Grados, y al Coordinador Académico de Máster ó Programa de Doctorado para el caso de los postgrados oficiales, en el mes de noviembre-diciembre.	E	I	I	I	I		I				
13	Análisis <Año> de la Inserción Laboral de los Egresados de la UEMC. <Segundo Título>	Preparar resumen	El(Los) Decano(s) de Facultad(es) y Director(es) de Escuela(s) preparan un resumen con los datos de su Facultad o Escuela, respectivamente, solicitando la colaboración del Secretario Académico. Para el caso de los postgrados oficiales, es el Coordinador Académico del Título quien prepara el resumen informando a la Comisión Académica, y solicitando su colaboración en caso de necesidad.			E/I	P	E	I/P					
14		Analizar informe	Analizar el informe en la Junta de Facultad o Escuela, pudiendo invitar a los Coordinadores de Calidad de cada titulación para enriquecer el análisis, para el caso de los grados. Para los postgrados, este análisis se realizará en la Comisión Académica correspondiente.			D	P	P	D					
15	Informes, acciones de mejora y sugerencias de años anteriores	Definir puntos fuertes y áreas de mejora específicos	Definir las áreas susceptibles de mejora para el proceso de mejora continua de las titulaciones oficiales emitiendo el correspondiente informe antes del mes de febrero.	I	I	D	P	P	D	I				Informe <Año> resumen de la Inserción Laboral de los Egresados en <Centro>

Paso	Entrada	Etapas del Proceso			Responsabilidades								Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	VOAP	COIE	DF/DE	SA	CCT	CAC	DCCA	SG	CC	Doc	
16	- Análisis <Año> de la Inserción Laboral de los Egresados de la UEMC. <Segundo Título> - Informe <Año> resumen de la Inserción Laboral de los Egresados en <Centro>.	Difundir informe	<p>Difundir a la Comisión de Calidad para su análisis y aprobación en lo relativo a la mejora continua de las titulaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar adecuación de los objetivos profesionales del título vs demanda del mercado laboral.</li> <li>- Determinar el grado de satisfacción de los egresados con sus estudios y con el trabajo realizado.</li> <li>- Reorientación de las prácticas externas.</li> <li>- Input a la medida del progreso del aprendizaje de los estudiantes.</li> </ul> <p>Periodicidad: anual - Fecha: febrero - marzo. Se realiza una presentación oficial a toda la Comunidad Universitaria de los resultados de la inserción laboral.</p> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</li> <li>• P03/SP05 Gestión y Revisión de la Orientación Profesional</li> <li>• P03/SP06 Gestión y Revisión de las Prácticas Externas</li> <li>• P02/SP02 Revisión y mejora de la oferta formativa</li> </ul> <p>Los resultados de la inserción laboral son el input para la revisión y mejora de la orientación profesional, de las prácticas externas y de los informes anuales de los Títulos.</p>	E	P								I	
17		Rendir cuentas a los grupos de interés	<p><u>Conexión con el Subproceso de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P07/SP01 Gestión de la Información sobre Formación universitaria.</li> </ul>	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Recogida y Análisis de los Resultados sobre Inserción Laboral</b>	Código	P06/SP01
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de los Resultados de la Formación</b>	Fecha	10/04/15
		Página	11 de 11

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUPROCESOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P03/SP05	Gestión y Revisión de la Orientación Profesional.
P03/SP06	Gestión y Revisión de las Prácticas Externas.
P02/SP02	Revisión y Mejora de la Oferta Formativa.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre la Formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1.- REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Cuestionario de Análisis de la Inserción Laboral y Expectativas Profesionales de los Egresados.	R81	COIE	6 años	Papel e Informático
Análisis <Año> de la Inserción Laboral de los Egresados de la UEMC. <Segundo Título>.	N/A	COIE	6 años	Papel e Informático
Informe <Año> resumen de la Inserción Laboral de los Egresados en <Centro>.	R82	DF/DE CAC	6 años	Papel e Informático
*Comunicación de Incidencia	R18	COIE	6 años	Papel e Informático
*Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
*Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
*Plan de Mejora	R89	VOAP	6 años	Papel e Informático
*Acta de Reunión	R50	VOAP	6 años	Papel e Informático

\*Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2.- ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A

## SUBPROCESO

### P06/SP02 “Recogida y Análisis de la Información sobre los Resultados del Aprendizaje”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>10</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>10</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>10</b>
6.1.- Registros	10
6.2.- Anexos	10

## 1. - DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Garantizar la recogida y el análisis de los resultados del aprendizaje en las titulaciones oficiales impartidas en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC), así como la toma de decisiones para la mejora continua de las mismas.

### 1.2.- CLIENTE(S) / ALCANCE




Cliente(s): Estudiantes de la UEMC.

Requisitos:


- ✓ Optimizar el proceso enseñanza-aprendizaje acorde a los perfiles profesionales establecidos en los Títulos.
- ✓ Satisfacción con el Título.

Alcance: Es de aplicación a todos los títulos oficiales impartidos en la UEMC.









### 1.3.- REFERENCIAS

-  Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Planes de estudio y Guías Docentes.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Indicador	 Valor numérico que permite medir el comportamiento y evolución de un proceso, actividad, área o departamento, evaluar su eficacia y eficiencia y tomar decisiones con base en hechos y datos cuantificados.

### 1.5.- SIGLAS

Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)	
Nombre	Descripción
SG	 : Secretaría General.
VOACE	 : Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo.
GIE	 : Gabinete de Innovación Educativa.
DCCA	 : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
COIE	 : Centro de Orientación, Información y Empleo.
DPD	 : Dirección del Programa Docencia.
CAM	 : Comisión Académica de Máster.
DF/DE	 : Decano(s) de Facultad y Director(es) de Escuela.

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
SA	✍ : Secretario Académico del Centro.
SI	✍ : Servicio de Informática.
CC	✍ : Comisión de Calidad.

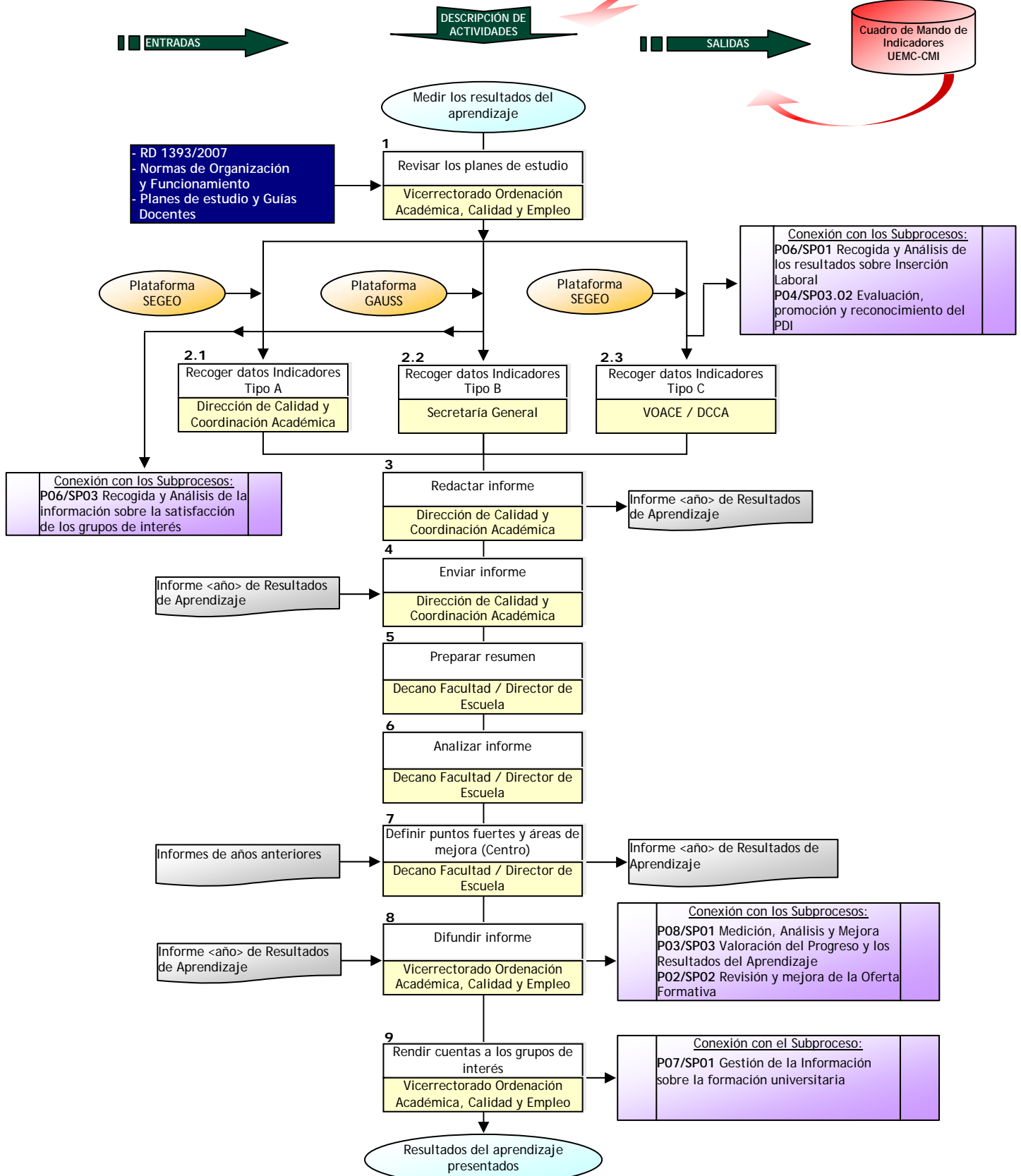
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades										Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	VOACE	GIE	DCCA	COIE	DPD	DF/DE	SA	CAM	SI	CC	Doc
1	- RD 1393/2007 - Normas de Organización y Funcionamiento - Planes de Estudio y Guías Docentes	Revisar los planes de estudio	Se revisan los planes de las distintas titulaciones impartidas teniendo en cuenta los resultados del aprendizaje de los estudiantes. Se establece un cuadro de indicadores para la medición de los resultados del aprendizaje y asegurar que el análisis de los resultados se utiliza para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas: - <u>Indicadores Tipo A</u> : Miden cómo los resultados del aprendizaje obtenidos por los estudiantes se corresponden con los objetivos y el diseño del programa formativo. - <u>Indicadores Tipo B y otros complementarios</u> : Cuantifican los objetivos previstos en el Título, y miden cómo se cumplen los resultados de aprendizaje, respectivamente. - <u>Indicadores Tipo C</u> : Valoración global de los resultados del aprendizaje a través de indicadores cualitativos. Periodicidad: anual - Fecha: Julio-Septiembre		D	P	E								
2.1	Plataforma SEGEO	Recoger datos Indicadores tipo A	Serán recopilados anualmente a través de la plataforma SEGEO (al finalizar el segundo semestre antes del inicio del período de evaluación) para cada asignatura mediante la Encuesta Docente a los estudiantes. Finalmente se reportan los resultados al Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo por titulación, Centro y Universidad. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P06/SP03 Recogida y Análisis de la información sobre la Satisfacción de los grupos de interés.</a>		D	P	E						P		
2.2	Plataforma GAUSS	Recoger datos Indicadores tipo B	Facilitados al Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo por Secretaría General de forma anual coincidiendo con cada período académico. Los datos son accesibles a través de la plataforma GAUSS la cual está programada para producir estos indicadores al menos por titulación, Centro y Universidad.	E	I		I						P		

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades											Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	VOACE	GIE	DCCA	COIE	DPD	DF/DE	SA	CAM	SI	CC	Doc	
2.3	Plataforma SEGEO	Recoger datos Indicadores tipo C	La Dirección de Calidad y Coordinación Académica proporciona al VOACE los datos relativos a los colectivos de estudiantes y PDI. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P06/SP03 Recogida y Análisis de la información sobre la Satisfacción de los grupos de interés.		I		E									
			El COIE proporciona los datos relativos al colectivo de egresados, y a través de la Dirección del Programa Docencia, los relativos a los profesores evaluados, informándose de ambos al Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P06/SP01 Recogida y Análisis de los resultados sobre Inserción Laboral. P04/SP03.02 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI.		I		I	E	E						P	
3		Redactar informe	Recogidos los resultados de los indicadores se elabora un informe con todas las aportaciones para su posterior análisis por los Centros.		D		E									Informe <año> de Resultados del Aprendizaje
4	Informe <año> de Resultados del Aprendizaje	Enviar informe	Difusión a: Facultades, Escuelas y Secretarios Académicos de Centro.		I		E				I	I	I			
5		Preparar resumen	El Decano de Facultad o Director de Escuela analiza los datos recibidos y complementa el informe recibido valorando e interpretando los datos de su Titulación/Facultad o Escuela y Universidad, respectivamente, solicitando la colaboración del Secretario Académico de su Centro. Se puede requerir la presencia del Coordinador Académico de Titulación.								E	P	P/I			
6		Analizar informe	Analizar el informe en la Junta de Facultad o Escuela. A la vista de los resultados se estudiará la posibilidad de realizar propuestas de mejora.								E	P				
7	Informes de años anteriores	Definir puntos fuertes y áreas de mejora específicos	Determinar áreas susceptibles de mejora para el proceso de mejora continua de las titulaciones, enviando el informe resultante al Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo quien finalmente revisará las propuestas. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> P03/SP02 Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza, como entrada a la evaluación del PAT.		D	I	I				E	P	I			Informe <año> de Resultados del Aprendizaje

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades										Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	SG	VOACE	GIE	DCCA	COIE	DPD	DF/DE	SA	CAM	SI	CC	Doc	
8	Informe <año> de Resultados del Aprendizaje	Difundir informe	<p>Difundir a la Comisión de Calidad para su análisis y aprobación en lo relativo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación del sistema, ya que facilitan datos útiles para el análisis de los objetivos de la Titulación. Toda la información puede ser tenida en cuenta en el proceso de rediseño o reorientación de las Titulaciones.</li> </ul> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</li> <li>- P03/SP03 Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje.</li> <li>- P02/SP02 Revisión y mejora de la oferta formativa.</li> </ul>		E										I	
8																
9		Rendir cuentas a los grupos de interés	<p><u>Conexión con el Subproceso de:</u></p> <p>P07/SP01 Gestión de la Información sobre formación universitaria.</p>	I	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P03/SP02	Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza
P03/SP03	Valoración del progreso y los resultados del aprendizaje.
P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés.
P06/SP01	Recogida y análisis de la Inserción Laboral.
P04/SP03.02	Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI.
P02/SP02	Revisión y mejora de la oferta formativa.
P08/SP01	Medición, análisis y mejora.
P07/SP01	Gestión de la información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Informe <año> de Resultados de Aprendizaje	R83	VOACE	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	VOACE	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	VOACE	6 años	Papel e Informático

Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2. - ANEXOS

Código	Nombre
---	N/A

## SUBPROCESO

### P06/SP03 “Recogida y Análisis de la Información sobre la Satisfacción de los Grupos de Interés”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 24/03/15	Fecha: 30/03/15	Fecha: 10/04/15



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>8</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>13</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>13</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>13</b>
6.1.- Registros	13
6.2.- Anexos	14

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Garantizar la recogida y el análisis de la información sobre la satisfacción de los distintos colectivos implicados en las Titulaciones oficiales impartidas en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC).

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE




Cliente(s): Estudiantes, Egresados, Empleadores, Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) de la UEMC.

Requisitos:


- ✓ Atender y analizar la percepción/valoración/grado de satisfacción personal.
- ✓ Emitir propuestas de mejora ante la detección de necesidades.

Alcance: Es de aplicación a los títulos oficiales (grado y postgrado) desarrollados e impartidos en la UEMC, así como a sus servicios y gestión administrativa.









### 1.3.- REFERENCIAS

-  Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC.
-  Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Grupo de Interés	 : Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Universidad, en las enseñanzas que imparte o en los resultados que obtiene.

### 1.5.- SIGLAS

Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)	
Nombre	Descripción
G	 : Gerencia.
SG	 : Secretaría General.
VOAP	 : Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado
SAAT	 : Servicio de Asesoramiento Académico y Tutorización
DCCA	 : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
DF/DE	 : Decano(s) de Facultad y Director(es) de Escuela.
SA	 : Secretario Académico del Centro.
CAC	 : Comisión Académica (Máster o Programa de Doctorado)

*Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
CCT	☑ : Coordinador de Calidad del Título (Figura coincidente con el Coordinador Académico de Grado, Máster y Programa de Doctorado).
P	☑ : Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios.
GCM	☑ : Gabinete de Comunicación y Marketing.
SI	☑ : Servicio de Informática.
CC	☑ : Comisión de Calidad.

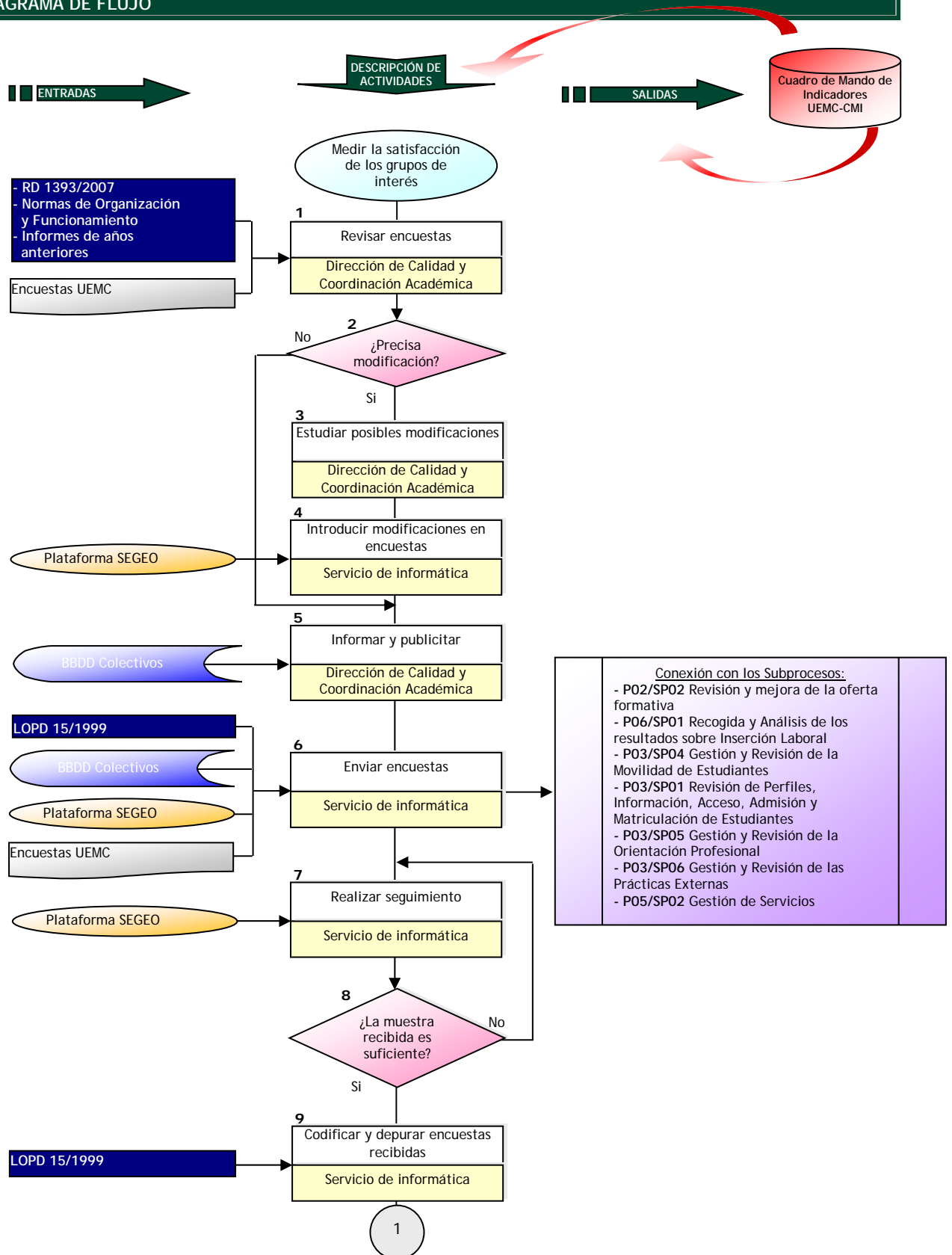
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

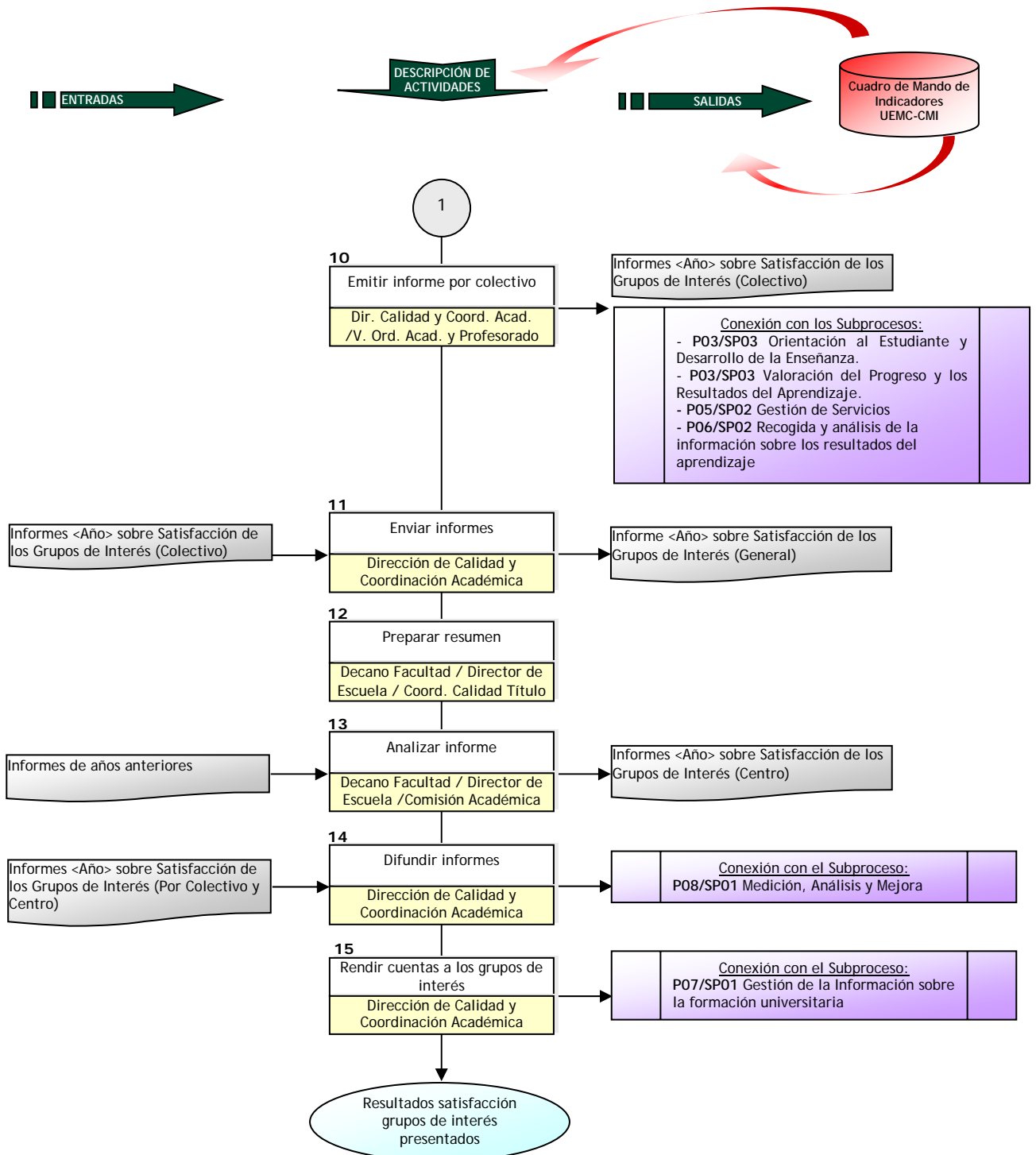
Nombre	Descripción
D	☑ : Decide.
E	☑ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	☑ : Participa.
I	☑ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**







Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades												Salida
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	G	SG	VOAP	DCCA	SAAT	DF/DE	SA	CAC	P	GCM	SI	CC	Doc
5	BBDD Colectivos	Informar y publicitar	SG facilita las bases de datos a la DCCA, quien en coordinación de los responsables de cada colectivo a encuestar y de los servicios de apoyo a la UEMC, utilizan distintos medios: cartelería, información en la Página Web y Pantallas UEMC, Agenda Semanal UEMC, correo electrónico, etc. para que todos los colectivos implicados tengan conocimiento de la realización de las encuestas, el objetivo que se persigue y el procedimiento aplicado.	D	P	P	E	P	P	P	P		P	P		
6	- BBDD Colectivos - LOPD 15/1999 - Encuestas UEMC - Plataforma SEGEO	Enviar encuestas	<p>Los distintos cuestionarios se implementan a través de la plataforma SEGEO quien emite la invitación a la realización de la encuesta. Esta plataforma es accesible en el campus virtual y con un sistema de autenticación de usuario/password.</p> <p><b>1. Estudiantes:</b> 1.1. Evaluación por los estudiantes de la <u>actividad docente</u> para cada asignatura, incluidas las prácticas, así como del tutor asignado. De carácter bianual, al finalizar cada semestre antes del comienzo del periodo de exámenes para el caso de la encuesta docente, y anual al finalizar el segundo semestre antes del comienzo del periodo de exámenes para el caso de la encuesta a tutores y la encuesta de prácticas. En el caso de los másteres oficiales, no procede la implementación de la encuesta al tutor, así como para los másteres de carácter investigador no aplicaría la encuesta relativa a prácticas en empresas. Tiempo recogida información: aprox. 2 semanas.</p> <p>1.2. Evaluación de la <u>satisfacción general</u> de los estudiantes de la UEMC. Se hace coincidir con la Encuesta Docente al finalizar el segundo semestre antes del periodo de exámenes. Para el caso de los posgrados, antes de la finalización de la tesis doctoral. Tiempo recogida información: aprox. 2 semanas.</p> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u> P03/SP04 <u>Gestión y Revisión de la Movilidad de Estudiantes</u>, donde se recoge la valoración de los Estudiantes Erasmus. P03/SP01 <u>Revisión de perfiles, información, acceso, admisión, y matriculación de estudiantes</u>, donde se recoge la valoración sobre el acceso y la atención al alumno de nuevo ingreso.</p>												E	



Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Responsabilidades										Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Actividad	Criterios	G	SG	VOAP	DCCA	SAAT	DF/DE	SA	CAC	P	GCM	SI	CC	Doc	
7	Plataforma SEGEO	Realizar seguimiento		El sistema te proporciona a tiempo real el porcentaje de encuestas cumplimentadas. Según el tiempo de recogida de la información para cada colectivo, si este porcentaje es inferior al 25%, automáticamente el sistema envía un aviso por correo electrónico a los usuarios. Si esta situación se repite por segunda vez, el sistema alertaría a la Dirección de Calidad y Coordinación Académica, quien a su vez pondría la situación en conocimiento del responsable del colectivo afectado para tomar una decisión al respecto.	I		I	I				I					E	
8		¿La muestra recibida es suficiente?		Muestra representativa por colectivo de aprox. el 50% de cuestionarios contestados, siendo objeto de estudio aquellos casos particulares en los que no se llegue a este porcentaje.	P		P	P	P			P					E	
9	LOPD 15/1999	Codificar y depurar encuestas recibidas		El sistema remite electrónicamente a cada responsable del colectivo a encuestar los resultados obtenidos para cada variable a analizar, así como también muestra estos resultados a las personas evaluadas para el caso de las encuestas docentes (docentes y tutores).	I		I	I	I	I		I	I				E	
10		Emitir informe por colectivo		Realizar un análisis para los colectivos de: PAS (informando a Gerencia de los resultados obtenidos), PDI (informando a los miembros académicos del Consejo Rector y al VOAP de los resultados obtenidos; para el caso de los postgrados oficiales, se informará igualmente a la Comisión Académica correspondiente) y Estudiantes_Docentes y de Satisfacción General_ (informando al VOAP y al VAEU, de los resultados obtenidos; ; para el caso de los postgrados oficiales, se informará igualmente a la Comisión Académica). <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P05/SP02 Gestión de Servicios</a> , para la explotación de los datos de la encuesta de valoración de los servicios de la UEMC. <a href="#">P03/SP03 Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje y, P06/SP02 Recogida y análisis de la información sobre los resultados del aprendizaje</a> , como entrada para la evaluación del aprendizaje de los estudiantes. <a href="#">P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza</a> , como entrada para la evaluación de la satisfacción de los estudiantes.	D/ I		D/I	E				D/I					P	Informes <Año> sobre Satisfacción de los Grupos de Interés (Por Colectivo)

Paso	Entrada	Etapas del Proceso			Responsabilidades											Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	G	SG	VOAP	DCCA	SAAT	DF/DE	SA	CAC	CCT	P	GCM	SI	CC	Doc	
10		Continuación Emitir informe por colectivo	Desde el VOAP se realiza cada cuatro años la valoración de los resultados obtenidos en el colectivo de empleadores, emitiendo el correspondiente informe y plan de mejora, si procede, e informando a la Dirección de Calidad y Coordinación Académica.			E	I										P	
11	Informes <Año> sobre Satisfacción de los Grupos de Interés (Por Colectivo)	Enviar informes	Los informes con los resultados obtenidos en las encuestas docentes y de satisfacción general de los estudiantes, se difunden a las Facultades y Escuelas para su estudio, así como a la Comisión Académica de Título para el caso de los postgrados.				E		I	I	I	I						
12		Preparar resumen	El Decano de Facultad o Director de Escuela prepara un resumen con los datos de su Facultad o Escuela, respectivamente, atendiendo a cada Titulación en particular y su comparación con las medias de su Facultad o Escuela, solicitando para ello la colaboración de los Secretarios Académicos. Para el caso de los postgrados oficiales, es el Coordinador Académico del Título quien prepara el resumen informando a la Comisión Académica, y solicitando su colaboración en caso de necesidad.						E	P	I/P	E						
13	Informes de años anteriores	Analizar informe	Analizar el informe en la Junta de Facultad o Escuela, emitiendo el correspondiente informe y determinando áreas susceptibles de mejora para el proceso de mejora continua de las Titulaciones. Para los postgrados, este análisis se realizará en la Comisión Académica correspondiente.				I		E	P	E	P	P					Informes <Año> sobre Satisfacción de los Grupos de Interés (Centro)
14	Informes <Año> sobre Satisfacción de los Grupos de Interés (Por Colectivo y Centro)	Difundir informes	Difundir a la Comisión de Calidad para su análisis y aprobación en lo relativo a la mejora continua de las Titulaciones y de la satisfacción de los grupos de interés de la Universidad. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</a>	I	I	I	E				I	I					I	
15		Rendir cuentas a los grupos de interés	<u>Conexión con el Subproceso de:</u> <a href="#">P07/SP01 Gestión de la Información sobre formación universitaria.</a>	I	I	I	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.


#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P02/SP02	Revisión y Mejora de la Oferta Formativa
P03/SP02	Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza
P03/SP03	Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje
P03/SP03	Gestión y Revisión de la Movilidad
P03/SP01	Revisión de perfiles, información, acceso, admisión y matriculación de estudiantes
P03/SP05	Gestión y Revisión de la Orientación Profesional
P03/SP06	Gestión y Revisión de las Prácticas Externas
P06/SP01	Recogida y Análisis de los resultados sobre Inserción Laboral
P06/SP02	Recogida y Análisis de la Información sobre los Resultados de Aprendizaje
P03/SP02	Gestión de Servicios
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes	R84	SEGEO	6 años	Papel/ Informático
Encuesta de Satisfacción de PAS	R85	SEGEO	6 años	Papel/ Informático
Encuesta de Satisfacción de PDI	R86	SEGEO	6 años	Papel/ Informático
Encuesta Docente	R12	SEGEO	6 años	Papel / Informático
Encuesta sobre el Tutor	R13	SEGEO	6 años	Papel e Informático
Encuesta Docente de Prácticas	R96	SEGEO	6 años	Papel / Informático
Encuesta de Valoración/Satisfacción de los Servicios	R77	SEGEO	6 años	Papel/ Informático
Informe <año> sobre Satisfacción de los Grupos de Interés	R88	DCCA	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel / Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel / Informático

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Recogida y Análisis de la Información sobre la Satisfacción de los Grupos de Interés</b>	Código	P06/SP03
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de los Resultados de la Formación</b>	Fecha	10/04/15
		Página	14 de 14

<i>Nombre Registro - continuación</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
* Plan de Mejora	R89	DCCA	6 años	Papel / Informático
* Acta de Reunión	R50	DCCA	6 años	Papel / Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.


## 6.2.- ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A


## SUBPROCESO P07/SP01 "Gestión de la Información sobre Formación Universitaria"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
<p>Fecha: 21/03/13</p>	<p>Fecha: 25/03/13</p>	<p>Fecha: 27/03/13</p>



 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de la Información sobre Formación Universitaria</b>	Código	P07/SP01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de la Información Pública</b>	Fecha	27/03/13
		Página	3 de 8

ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>8</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>8</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>8</b>
6.1.- Registros	8
6.2.- Anexos	8

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de la Información sobre Formación Universitaria</b>	Código	P07/SP01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de la Información Pública</b>	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 8

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar para hacer pública la información actualizada relativa a las Titulaciones oficiales impartidas en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) y otra información relacionada si se estima oportuno, así como su revisión periódica.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE







Cliente(s): Personal de Administración y Servicios (PAS), Personal Docente e Investigador (PDI), Estudiantes y Egresados, Empleadores, Accionistas, Administraciones Públicas y Sociedad en general.

Requisitos cliente:


✓ Información fiable, suficiente y en plazo.

Alcance: Es de aplicación a la información relacionada con todas las Titulaciones oficiales impartidas en la UEMC.





### 1.3.- REFERENCIAS


-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Manual de Identidad Corporativa de la UEMC.
-  Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)





### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
---	 : No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

### 1.5.- SIGLAS

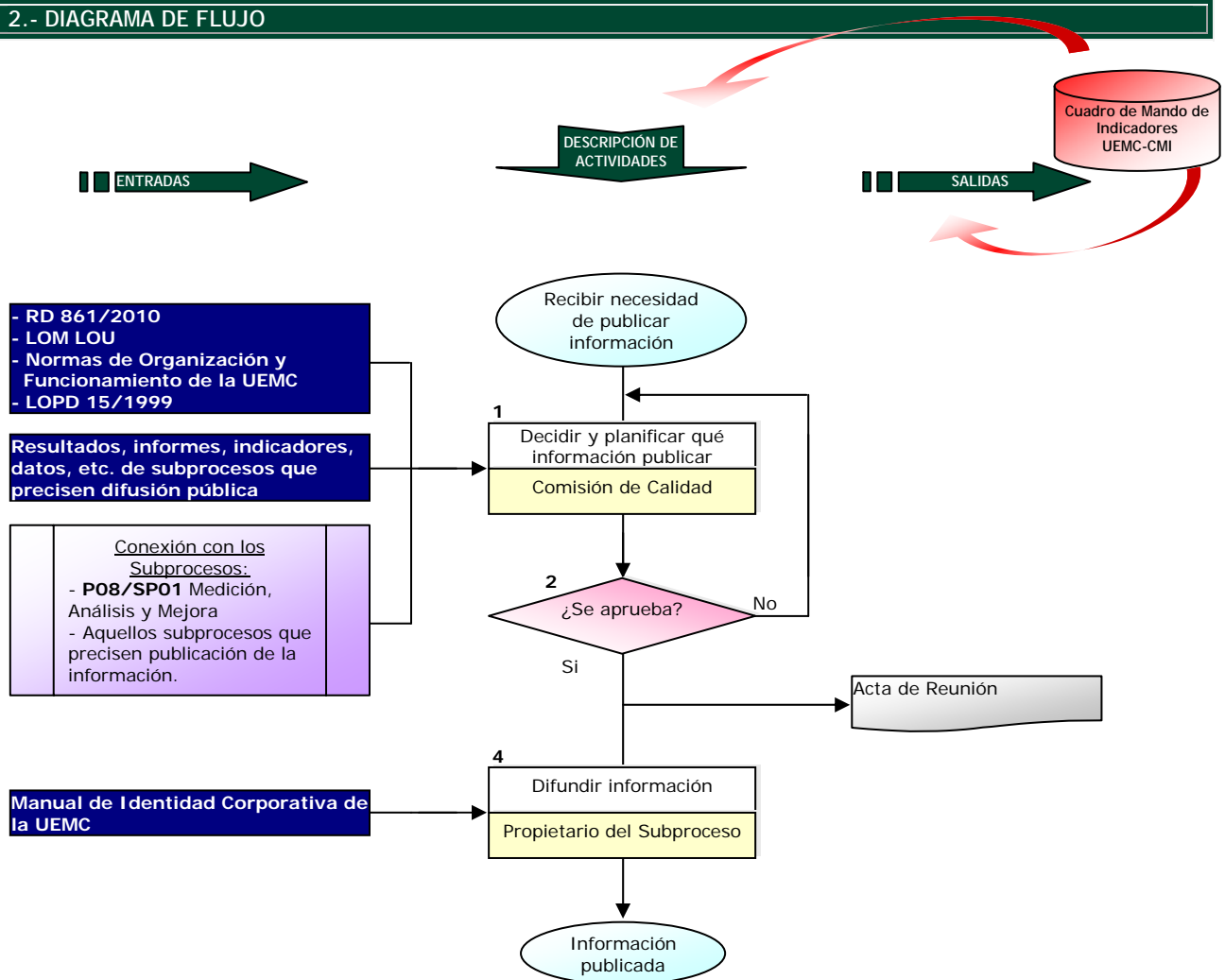
<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
Nombre	Descripción
SG	 : Secretaría General.
DCCA	 : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
CC	 : Comisión de Calidad.
PSP	 : Propietario del Subproceso.

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de la Información sobre Formación Universitaria</b>	Código	P07/SP01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de la Información Pública</b>	Fecha	27/03/13
		Página	5 de 8

<i>Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
<i>D</i>	 : Decide.
<i>E</i>	 : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
<i>P</i>	 : Participa.
<i>I</i>	 : Es Informado.


<i>Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
<i>Seguimiento/Medición</i>	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
<i>Análisis</i>	Color verde.
<i>Mejora</i>	Color dorado.
<i>Difusión</i>	Color azul.
<i>Actividad</i>	Color gris.

## 2. - DIAGRAMA DE FLUJO



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades		Salida
	Doc, Rec.	Actividad	Criterios	CC	PSP	Doc
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RD 861/2010</li> <li>- LOM LOU</li> <li>- Normas de Organización y Funcionamiento UEMC</li> <li>- LOPD 15/1999</li> <li>- Resultados, informes, indicadores, datos, etc. de subprocesos que precisen difusión pública</li> </ul>	Decidir y planificar qué información publicar	<p>La UEMC considera una obligación propia mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas, pudiendo estudiarse la publicación de otra información relacionada si se estima oportuno.</p> <p>En cuanto a las titulaciones y programas, se ha de informar, al menos, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La oferta formativa.</li> <li>- Los objetivos y la planificación de las titulaciones.</li> <li>- Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.</li> <li>- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación, incluidas las prácticas externas.</li> <li>- Las posibilidades de movilidad.</li> <li>- Los mecanismos para realizar reclamaciones, consultas y sugerencias.</li> <li>- Los procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del PAS y del PDI.</li> <li>- Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales.</li> <li>- Los resultados de la enseñanza en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés.</li> <li>- Otra información, por ejemplo el control de los documentos y los registros, las responsabilidades en el SGIC, etc.</li> </ul> <p>Con carácter anual o inferior ante situaciones de cambio o por necesidad, se estudiará la información que se quiere publicar, a qué grupos de interés irá dirigida y el modo de hacerla pública en las reuniones de la Comisión de Calidad.</p> <p>Fecha: Junio-Julio</p> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora.</li> <li>- Aquellos subprocesos que precisen publicación de la información.</li> </ul>	E	P/I	
2		¿Se aprueba?	Aprobar la propuesta dejando constancia en acta.	E	I	Acta de Reunión
3	Manual de Identidad Corporativa de la UEMC	Difundir información	Hacer pública la información según la planificación definida.	I	E	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de la Información sobre Formación Universitaria</b>	Código	P07/SP01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT: Gestión de la Información Pública</b>	Fecha	27/03/13
		Página	8 de 8

#### 4.- INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5.- CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
---	Subprocesos que precisen publicación de la información.

#### 6.- DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1.- REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Acta de Reunión	R50	CC	6 años	Papel e Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	CC	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	CC	6 años	Papel e Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2.- ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A

## SUBPROCESO P08/SP01 “Medición, Análisis y Mejora”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p><b>Función:</b> Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p><b>Firma:</b></p>	<p><b>Función:</b> Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p><b>Firma:</b></p>	<p><b>Función:</b> Comisión de Calidad</p> <p><b>Firma:</b></p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



ÍNDICE	
	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>9</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>9</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>9</b>
6.1.- Registros	9
6.2.- Anexos	9

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la medición y el análisis de los resultados con base en los objetivos definidos para evaluar la eficacia del sistema, y definir las acciones de mejora, en especial de los planes de estudios, en lo que se refiere al aprendizaje, al personal docente e investigador, a la inserción laboral, los programas de movilidad, las prácticas externas, la satisfacción de los grupos de interés, las reclamaciones y sugerencias, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de las enseñanzas universitarias oficiales impartidas en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC).

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

Cliente(s): Todos los clientes definidos en cada uno de los subprocesos del alcance del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

Requisitos del cliente:

- ✓ Información fiable y en plazo.
- ✓ Planes de mejora efectivos.

Alcance: Es de aplicación a todos los Títulos universitarios oficiales impartidos en la UEMC, así como a todos los procesos definidos en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), incluyendo las evidencias o registros derivados de la implantación del mismo.

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 📖 Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
- 📖 Normativa propia de la UEMC.
- 📖 Política y Objetivos de Calidad de la UEMC.
- 📖 Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad (MSGIC).
- 📖 Catálogo de Procesos.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
---	✍️ : No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

### 1.5.- SIGLAS

Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)	
Nombre	Descripción
CA	✍️ : Consejo de Administración.
CG	✍️ : Consejo de Gobierno.
CC	✍️ : Comisión de Calidad.
CSGIC	✍️ : Coordinadores del SGIC.
SG	✍️ : Secretaría General.
DCCA	✍️ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.

*Matriz de Responsabilidades: Funciones - continuación (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
PSP	✍ : Propietario del Subproceso.
CAM	✍ : Comisión Académica de Máster.
CCT	✍ : Coordinador de Calidad del Título (Figura coincidente con el Coordinador Académico de Grado, Máster o Programa de Doctorado).
SI	✍ : Servicio de Informática.

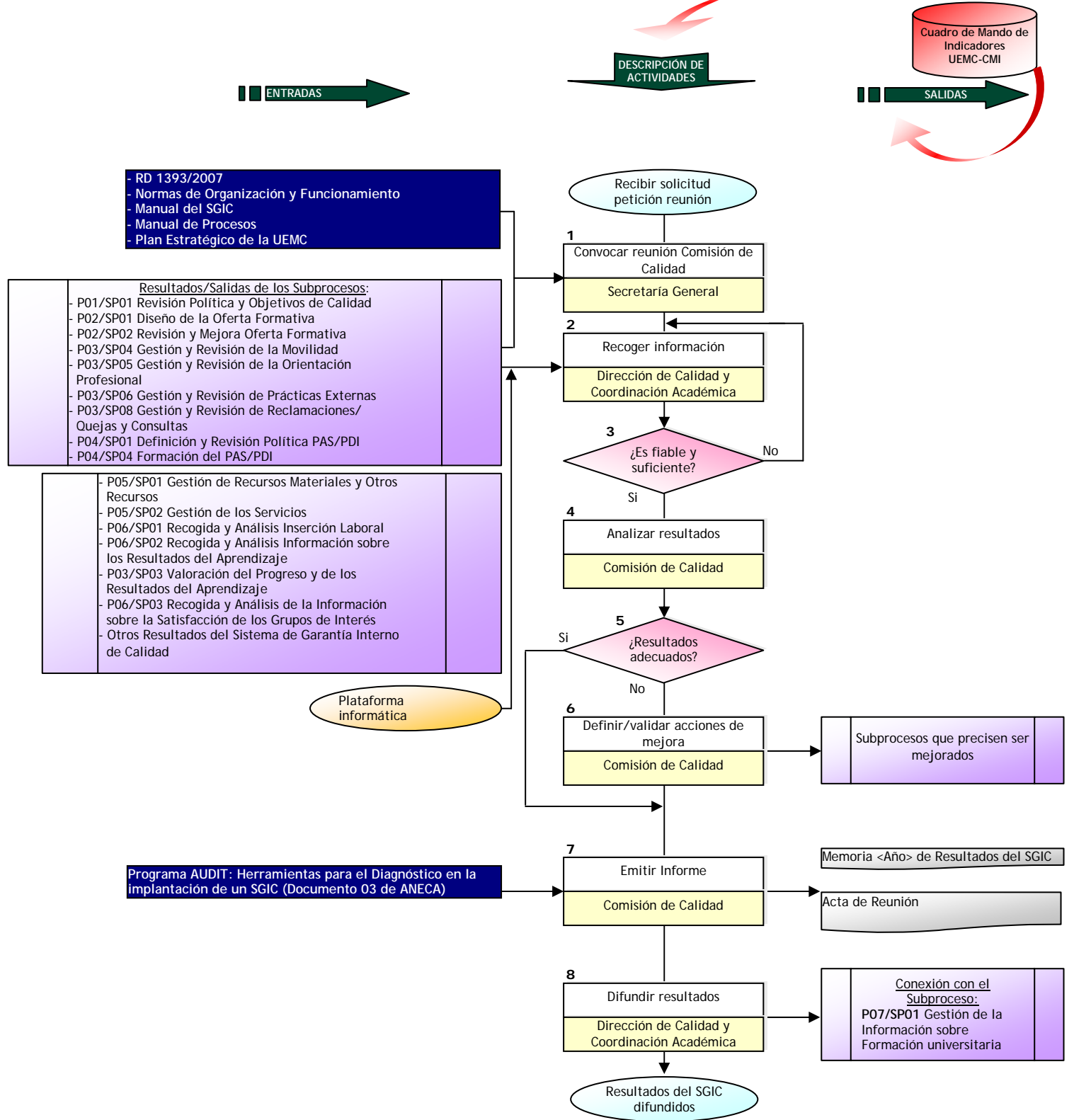
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.


**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades									Salida		
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	CA	CG	CSGIC	DCCA	SG	PSP	CCT	CAM	SI	CC	Doc	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RD 1393/2007</li> <li>- Normas de Organización y Funcionamiento</li> <li>- Manual del SGIC</li> <li>- Manual de Procesos</li> <li>- Plan Estratégico de la UEMC</li> <li>- Plataforma informática</li> </ul> <p><u>Resultados/Salidas de los Subprocesos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- P01/SP01</li> <li>- P02/SP01</li> <li>- P02/SP02</li> <li>- P03/SP04</li> <li>- P03/SP05</li> <li>- P03/SP06</li> <li>- P03/SP08</li> <li>- P04/SP01</li> <li>- P04/SP04</li> <li>- P05/SP01</li> <li>- P05/SP02</li> <li>- P06/SP01</li> <li>- P06/SP02</li> <li>- P03/SP03</li> <li>- P06/SP03</li> <li>- Otros Resultados del SGIC</li> </ul>	Convocar reunión Comisión de Calidad	<p>La Comisión es convocada por su Secretario a instancias de los Coordinadores del SGIC, quienes a su vez se coordinan con los propietarios de cada subproceso a través del Gabinete de Calidad y Estudios.</p> <p>Periodicidad: anual, o menor si las circunstancias así lo requieren (Junio-Julio).</p> <p><u>Conexión con el Subproceso de:</u> P08/SP02 Responsabilidades en el SGIC, donde se definen los responsables y funciones de las personas involucradas en la Medición, el Análisis y la Mejora. Asimismo cada subproceso definido en el sistema incluye una matriz de responsabilidades que asigna claramente estas responsabilidades.</p>		I	D	P	E	P					I	
2		Recibir información	<p>Recibir la información, datos, informes y resultados según los criterios definidos en, al menos, los procedimientos detallados como entrada a esta actividad. Los propietarios de cada subproceso, los Coordinadores de Calidad del Título y Secretaría General participan activamente en este paso facilitando la información requerida por la Comisión de Calidad. La DCCA en colaboración con los distintos responsables, han dotado al sistema de garantía interno de un conjunto de indicadores y medios necesarios para la recogida de la información.</p>				E	P	P	P	P	P			
3		¿Es fiable y suficiente?	<p>Verificar si la información es representativa para realizar los análisis oportunos, y comprobar la validez de la misma según los criterios definidos en cada procedimiento aplicable.</p>				E	I	I	I	I		I		
4		Analizar resultados	<p>El análisis de la situación de los indicadores y del resto de información (informes, planes de mejora, etc.) se realiza de manera comparativa observando su evolución en el tiempo y el grado de consecución de los objetivos marcados, estableciéndose sistemas de alerta en caso de no cumplimiento.</p>										E		

Paso	Entrada	Etapas del Proceso		Responsabilidades										Salida	
	Doc, Rec	Actividad	Criterios	CA	CG	CSGIC	DCCA	SG	PSP	CCT	CAM	SI	CC	Doc	
5		¿Resultados adecuados?	Verificar el grado de cumplimiento de los indicadores con respecto a los objetivos definidos para cada uno de ellos, analizando la adecuación de las acciones de mejora propuestas por los propietarios de los subprocesos aplicables en los correspondientes informes.											E	
6		Definir/validar acciones de mejora	Como consecuencia del análisis realizado, se determinan nuevas acciones de mejora así como se revisan aquellas otras aportadas por cada uno de los subprocesos del sistema de calidad, que pueden incluir la petición de nuevos indicadores, revisión de la política y los objetivos de calidad, reorientación de las enseñanzas universitarias, etc., y que se tendrán en cuenta para el siguiente curso académico. Como consecuencia de las mejoras aprobadas, actualizar los procesos/subprocesos aplicables. <u>Conexión con los Subprocesos que precisen ser mejorados.</u>						P					E	
7	Programa AUDIT: Herramientas para el Diagnóstico en la implantación del SGIC (Documento 03)	Emitir Informe	Elaborar una Memoria anual que refleje el resultado del análisis sistemático y periódico para la mejora de los procesos y las acciones necesarias para lograr evaluar los niveles de calidad y acciones de mejora. Esta Memoria supone la revisión anual del propio Sistema de Garantía Interno de Calidad con la incorporación de las mejoras que su uso aconseje, tanto del diseño del modelo como de los procesos que lo integran, solicitando la colaboración de los Centros y responsables de cada uno de los procesos del SGIC.			P	E	P	P	P	P	P	D	- Memoria <Año> de resultados del SGIC - Acta de Reunión	
8		Difundir resultados	La Dirección de Calidad y Coordinación Académica difunde la información y se coordina con los responsables implicados en la aplicación del plan de mejora aprobado por la Comisión de Calidad para su implantación. <u>Conexión con el Subproceso de:</u> <u>P07/SP01 Gestión de la Información sobre Formación universitaria.</u>	I	I	I	E	I	I	I	I	I	I		

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Medición, Análisis y Mejora</b>	Código	P08/SP01
		Revisión	2
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	9 de 9

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	Subprocesos susceptibles de ser mejorados.
P08/SP02	Responsabilidades en el SGIC.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
Acta de Reunión	R50	SG	6 años	Papel/ Informático
Memoria <Año> de resultados del SGIC	R90	DCCA	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	CC	6 años	Papel e Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel e Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel e Informático
* Plan de Mejora	R89	CC	6 años	Papel e Informático
* Acta de Reunión	R50	CC	6 años	Papel e Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2. - ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	N/A

## SUBPROCESO

### P08/SP02 "Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)"

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13

**DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO**

**SUBPROCESO "Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)"**

Código: P08/SP02

Edición: 0

Fecha edición: 17/11/09

Revisión: 4

Fecha revisión: 27/03/13

**Descripción:**

Subproceso establecido que define las responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SIGC) implantado en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC).  
No se asocia a ninguna Directriz AUDIT del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria, por lo que la UEMC aporta una nueva denominada "Garantía de Calidad del SGIC" que hace referencia a los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad garantizar que se miden, analizan y mejoran los resultados obtenidos en cada actividad realizada en la Universidad, se establecen responsabilidades en las funciones y niveles relevantes, así como se controla y actualiza toda la documentación y registros generados de la implantación del Sistema.

**Propietario:**

Comisión de Calidad.

**Usuarios:**


Ver Matriz de responsabilidades adjunta según el Índice.

**CONTROL DE MODIFICACIONES**

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Páginas afectadas
0	17/11/09	Edición inicial (creación del documento)	---
1	26/02/10	-Transferencia de las competencias en materia de calidad del Vicerrectorado de Espacio Europeo y Empleo al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado -Modificación del formato de ficha de subproceso	1, 2, 7, 8, 10
2	20/12/10	Adaptación del subproceso conforme a las nuevas Normas de Organización y Funcionamiento así como nuevos nombramientos en la estructura de la Universidad	7-10
3	24/09/12	-Nueva denominación del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado: Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo -Participación de Secretaría General en el órgano de coordinación del SGIC y creación de la Dirección de Calidad y Coordinación Académica	6-8
4	27/03/13	Nueva identidad corporativa, y actualización de funciones con respecto al nuevo organigrama de la UEMC	Todas

## ÍNDICE

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>13</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>13</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>13</b>
6.1.- Registros	13
6.2.- Anexos	13

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)</b>	Código	P08/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 11

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Definir y describir el Órgano, Unidad y/o personas responsables de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad Miguel de Cervantes (UEMC). Asimismo, indicar la estructura que la UEMC ha establecido para lograr su desarrollo y el cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE





**Cliente(s):** Todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones, Consejos, etc. de la Universidad se ven afectadas por el Sistema de Garantía Interno de Calidad/SGIC (personal docente e investigador [PDI], personal de administración y servicios [PAS]), así como las personas implicadas en las titulaciones oficiales impartidas en la UEMC (estudiantes).

**Requisitos de cliente:**


- ✓ Responsabilidades claramente definidas y difundidas.
- ✓ Información actualizada y disponible.

**Alcance:** Es de aplicación a todos los Títulos universitarios oficiales impartidos en la UEMC, así como a todos los procesos definidos en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), incluyendo las evidencias o registros derivados de la implantación del mismo.


### 1.3.- REFERENCIAS


-  Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad UEMC-MSGIC.
-  Catálogo de Procesos UEMC-CP.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC, en vigencia.
-  Legislación aplicable para el desarrollo del SGIC.





### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
---	 : No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

### 1.5.- SIGLAS

<i>Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
Nombre	Descripción
---	 : No se considera necesario establecer siglas en este procedimiento.

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)</b>	Código	P08/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	5 de 11

<i>Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
<i>D</i>	 : Decide.
<i>E</i>	 : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
<i>P</i>	 : Participa.
<i>I</i>	 : Es Informado.


No procede aplicar esta Matriz en el presente subproceso.

<i>Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
<i>Seguimiento/Medición</i>	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
<i>Análisis</i>	Color verde.
<i>Mejora</i>	Color dorado.
<i>Difusión</i>	Color azul.
<i>Actividad</i>	Color gris.

No procede aplicar esta Matriz en el presente subproceso.

## 2.- DIAGRAMA DE FLUJO

No se considera necesaria su inclusión.

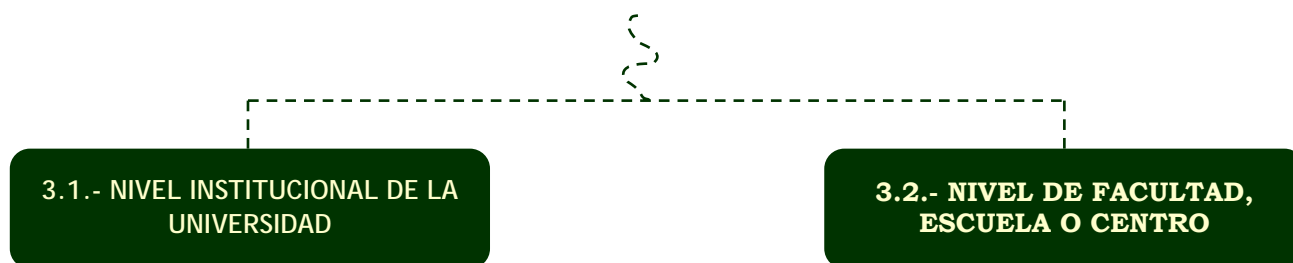
 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)</b>	Código	P08/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	6 de 11

### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

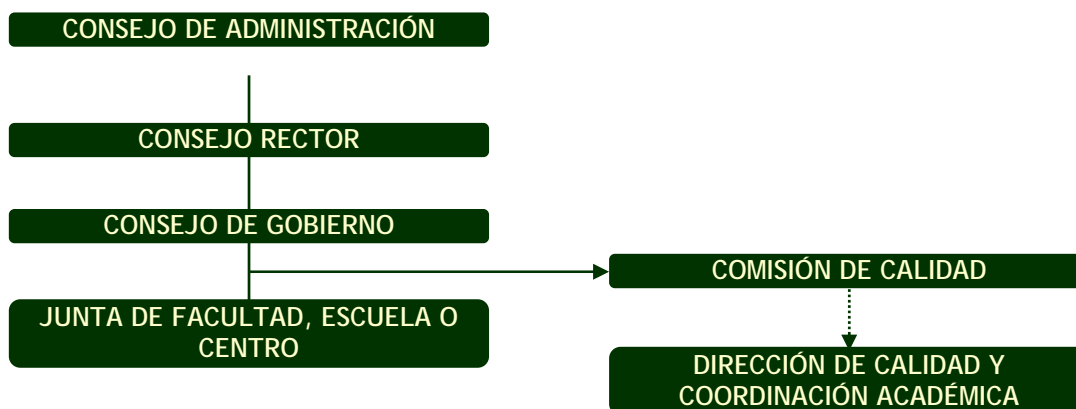
No procede utilizar el Cuadro de Criterios y Matriz de Responsabilidades al no representar el procedimiento mediante un diagrama de flujo.


A continuación se describe el contenido del procedimiento de forma textual, partiendo de las Normas de Organización y Funcionamiento de la UEMC:

La Universidad establece dos niveles de responsabilidad en materia de gestión de calidad:



El organigrama derivado es el siguiente:



	<b>Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)</b>	Código	P08/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	7 de 11

### 3.1.- RESPONSABILIDAD DEL SGIC EN EL NIVEL INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD

#### CONSEJO DE GOBIERNO

##### ➤ QUÉ ES

Máximo órgano colegiado de gobierno ordinario de la Universidad y velará por el cumplimiento de los fines de ésta.

##### ➤ QUIÉN LO COMPONE

- *Rector*, que preside el Consejo.
- *Gerente*.
- *Secretario General*, que actúa como secretario del Consejo.
- *Vicerrectores*.
- *Decanos de Facultad y Directores de Escuelas o Centros*.
- *Directores de Departamentos e Institutos Universitarios de Investigación*.
- *Otras personas* de la comunidad universitaria convocadas por el Rector para informar sobre asuntos concretos.

##### ➤ CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Establece la propuesta inicial de la Política y los Objetivos de Calidad de la Universidad, y aprueba los cambios derivados de las revisiones periódicas por parte de la Comisión de Calidad.
- Delega en la Comisión de Calidad el nombramiento de un/a Coordinador/a del SGIC para que lo represente en todo lo relativo a la definición y seguimiento del SGIC.
- Propone al Consejo de Administración la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Calidad, la cual responde al funcionamiento en comisión del propio Consejo de Gobierno.
- Promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas.
- Lidera en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC (diseño, desarrollo, revisión y mejora).

El resto de competencias asignadas al Consejo de Gobierno quedan descritas en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

#### COMISIÓN DE CALIDAD

##### ➤ QUÉ ES


La responsabilidad del SGIC recae en esta Comisión, creada como ente funcional, quien delega en el Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo, así como en Gerencia y Secretaría General, la coordinación del SGIC, correspondiendo la asistencia técnica a la Dirección de Calidad y Coordinación Académica.

##### ➤ QUIÉN LO COMPONE

- *Rector*, que preside la Comisión.
- *Gerente*.
- *Secretario General*, que actúa como secretario de la Comisión.
- *Vicerrectores* o representantes designados al efecto.
- *Decanos de Facultad o Directores de Escuela o Centros*.
- *Un representante de los estudiantes*.
- *Un representante del personal de administración y servicios (PAS)*.
- *Responsables de la docencia en grado y postgrado*: Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo o en quien este órgano delegue.
- *Director de Postgrado*.
- *Coordinador/a del SGIC* (se establece solidariamente por tres miembros de la Comisión\_ Gerencia, Secretaría General y Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo \_, correspondiendo la asistencia técnica a la Directora de Calidad y Coordinación Académica).
- *Otras personas*, cuando la naturaleza de los asuntos así lo requiera, el Rector puede convocar, a instancias de los Coordinadores del SGIC, con voz pero sin voto, a cuantas personas estimen necesario en función de su responsabilidad y conocimiento de los asuntos a tratar.

##### ➤ CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Actúa y decide en relación a la estructura, funcionamiento, desarrollo y eficacia del SGIC.
- Garantiza la calidad de los programas formativos evaluando la información y evidencias derivadas para el establecimiento de planes de mejora.

	<b>Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)</b>	Código	P08/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	8 de 11

- Vela por el cumplimiento de la política y los planes de mejora establecidos en el SGIC.
- Participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros del sistema.
- Revisa periódicamente la Política y los Objetivos de Calidad, así como los resultados y la información derivada de todos los procedimientos definidos en el sistema.
- Analizar los informes de resultados y planes de mejora derivados de la implantación del SGIC en cada una de las áreas demandadas por AUDIT.

El Consejo de Gobierno propone al Consejo de Administración la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Calidad, la cual responde al funcionamiento en comisión del propio Consejo de Gobierno.

### ➤ RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

La Comisión es convocada por su Secretario a instancias del Coordinador/a del SGIC, reuniéndose con una periodicidad anual, o menor si las circunstancias así lo requieren. El Secretario levanta acta de estas sesiones en las que se analizan todos los resultados del sistema y otras cuestiones que se estimen oportunas, definiendo los correspondientes planes de mejora para su implementación, en su caso. Esta acta se dará publicidad y conocimiento a los grupos de interés por los distintos medios y criterios que la Universidad tiene previstos en los procedimientos del SGIC.

## DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COORDINACIÓN ACADÉMICA

### ➤ QUÉ ES

Se crea este servicio dependiente del Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo y, Gerencia, como unidad responsable de los procesos generales de calidad del SGIC. Asiste técnicamente a la Comisión de Calidad en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la Universidad Europea Miguel de Cervantes.

En el ámbito de sus competencias, el Coordinador del SGIC estará apoyado por la Directora de Calidad y Coordinación Académica, por el Decano/a de la Facultad o por el Director/a de la Escuela o Centro al que pertenece la Titulación, así como por el Coordinador/a de Calidad de la Titulación correspondiente.


La Dirección de Calidad y Coordinación Académica es responsable de la implantación, seguimiento y mejora del sistema de calidad para acreditar el cumplimiento de todos los requisitos y directrices exigidos en el Programa AUDIT de ámbito nacional, para la garantía de calidad en la formación universitaria (Procedimiento de Ordenación Académica). Asimismo, adopta el compromiso establecido por la Universidad para asumir la calidad en los títulos de grado mediante el trabajo coordinado con los Centros, los Coordinadores Académicos de Titulación y los responsables de cada uno de los procesos del sistema de calidad en la recogida y tratamiento de información e indicadores, y elaboración de los informes de mejora correspondientes (Procedimiento de Coordinación Académica). Finalmente, presta asistencia a la tramitación de nuevos títulos de grado, colaborando con las Comisiones correspondientes, con el objeto de completar la oferta de Grado con la que cuenta la Universidad en la actualidad.

### ➤ QUIÉN LO COMPONE

- *Directora de Calidad y Coordinación Académica.*

### ➤ CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Se asegura que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC.
- Se asegura que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la Universidad.
- Coordinar la Comisión de Calidad y la implantación de lo dispuesto por la Comisión e informar sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora relacionada con el sistema.
- Promueve en todos los niveles de la Universidad la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés.
- Apoya técnicamente a la Comisión de Calidad siendo responsable que los acuerdos y decisiones adoptados por la misma, se lleven a cabo, se sigan y se coordinen.
- Impulsa y promueve las actuaciones e iniciativas para la adaptación de la Universidad y sus titulaciones oficiales a los requisitos del Espacio Europeo de Educación Superior.
- Potencia una cultura de calidad proporcionando información, asesoramiento, formación y apoyo a los miembros de la Comunidad Universitaria.
- Apoya y proporciona soporte técnico y metodológico a los técnicos y responsables que intervienen en los procesos del sistema de garantía interna de calidad (SGIC) de la Universidad.
- Potencia el grado máximo de informatización y comunicación de los procesos del SGIC.

	<b>Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)</b>	Código	P08/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	9 de 11

### 3.2.- RESPONSABILIDAD DEL SGIC EN LA FACULTAD, ESCUELA O CENTRO

#### JUNTA DE FACULTAD, ESCUELA O CENTRO

##### ➤ QUÉ ES

Órgano colegiado de gobierno que conoce todos los aspectos del SGIC para cada una de sus Titulaciones, ejerciendo además sus funciones con vinculación a los acuerdos de los órganos generales colegiados de gobierno y las resoluciones del Rector/a. En relación con los asuntos de calidad, éstos se tratarán como uno de los puntos incluidos dentro del orden del día de la Junta.

##### ➤ QUIÉN LO COMPONE

- *Decano/a de Facultad y Director/a de Escuela o Centro, que preside sus reuniones.*
- *En caso de que sean nombrados, los Vicedecanos o Subdirectores y el Secretario/a académico/a de la Facultad, Escuela o Centro, que actuará como Secretario de dichas Juntas.*
- *Miembros electos del personal docente e investigador*
- *Representantes electos del personal de administración y servicios*
- *Delegado de estudiantes de cada una de las titulaciones o planes de estudios adscritos a la Facultad, Escuela o Centro*
- *En aquellas ocasiones en las que se traten cuestiones en materia de calidad de una Titulación, la Junta puede ser asistida por el Coordinador/a de Calidad de la Titulación.*

##### ➤ CUÁLES SON SUS FUNCIONES


- Verifica la planificación del SGIC relativa a los Centros para asegurar el cumplimiento de los requisitos generales del Manual, de la Política y de los objetivos de calidad, y de los requisitos de las titulaciones implicadas.
- Ser informada por la Comisión de Calidad respecto a la Política y los objetivos generales de calidad de la Universidad, y difundir dicha información al resto de Facultades, Escuelas o Centros que integran la Universidad.
- Recibe, y en su caso coordina, la formulación de los objetivos anuales en materia de calidad relativos a las titulaciones participantes en la Junta, así como realizar el seguimiento de su ejecución.
- Controla la ejecución de las acciones correctivas y preventivas en las titulaciones de la Facultad, Escuela o Centro derivadas de la revisión del SGIC.
- Ser informada de los resultados de cuantas evaluaciones pudieran tener que ver con las titulaciones de esa Facultad, Escuela o Centro. Además propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
- Analizar y proponer cuestiones específicas del SGIC aplicadas a cada Titulación, sometiéndose al informe favorable de la Comisión de Calidad. Se atribuyen papeles preponderantes al Decano/a, Director/a y al Coordinador/a de calidad de la Titulación.

El resto de competencias asignadas la Junta de Facultad/Escuela/Centro, quedan descritas en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

#### DECANO/A DE FACULTAD Y DIRECTOR/A DE ESCUELA O CENTRO

##### ➤ QUÉ ES

El Decano de Facultad y Director de Escuela o Centro ostentan la representación de su Centro y ejercen las funciones de dirección y gestión ordinaria de los mismos. Para el correcto desarrollo de estas funciones son asesorados y apoyados por los Secretarios Académicos de los Centros que integran la Universidad Europea Miguel de Cervantes.

	<b>Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)</b>	Código	P08/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	10 de 11

#### ➤ CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Liderar la implantación, revisión y mejora del SGIC de la Facultad, Escuela o Centro.
- Garantizar el buen funcionamiento del SGIC de la Facultad, Escuela o Centro.
- Informar a todo el personal de la Facultad, Escuela o Centro del SGIC y los cambios que se realicen.
- Garantizar que todo el personal de la Facultad, Escuela o Centro tenga acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación.
- Informar a la Junta de Facultad, Escuela o Centro de todas las decisiones tomadas en la Comisión de Calidad.
- Presentar a la Junta de Facultad, Escuela o Centro los resultados del análisis de seguimiento de las distintas titulaciones de la Facultad, Escuela o Centro para su aprobación, así como los planes de mejora o modificaciones propuestos en materia de calidad.

El resto de competencias asignadas los Decanos de Facultad/Directores de Escuela o Centro, quedan descritas en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

### COORDINADOR DE CALIDAD DEL TÍTULO

#### ➤ QUÉ ES

Para cada Titulación oficial impartida en la Universidad se designa por parte del Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado y Gerencia, un Coordinador de Calidad, pudiendo solicitar para los nombramientos el asesoramiento de la Dirección de Calidad y Coordinación Académica. La función del Coordinador de Calidad del Título recae sobre la figura del Coordinador Académico de Titulación (CAT) quien asume igualmente las funciones del Coordinador Académico de Materia para el grado, y sobre la figura del Coordinador de Máster (CM) para el postgrado oficial.

#### ➤ CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Velar para que los procedimientos relativos a la Titulación sean realizados según las directrices establecidas por el SGIC.
- Recopilar todos los datos necesarios para que la Comisión de Calidad pueda realizar los diferentes análisis de seguimiento del título, establecer planes de mejora o de modificación del título.
- Velar por la implantación de las mejoras de calidad de la Titulación aprobadas por la Comisión de Calidad.
- Asistir en materia de calidad al Decano/s de Facultad o Director/a de Escuela o Centro en la Junta de Facultad, Escuela o Centro si así se requiere.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.


### COMISIÓN ACADÉMICA DE MÁSTER

#### ➤ QUÉ ES

Para cada máster oficial impartido en la Universidad se establece una Comisión integrada por el Director del Máster (Coordinador de Calidad del Título) y un Secretario, el Director de Postgrado y el Vicerrectorado competente o persona en quien delegue.

#### ➤ CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Velar para que los procedimientos relativos a la Titulación (admisión, coordinación docente, seguimiento y mejora del título, etc.) sean realizados según las directrices establecidas por el SGIC y en las memorias correspondientes.

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Responsabilidades en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)</b>	Código	P08/SP02
		Revisión	4
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	11 de 11

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	Todos los Procesos y Subprocesos definidos en el SGIC.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

<i>Nombre Registro</i>	<i>Código Formato</i>	<i>Quién archiva</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Soporte</i>
No se considera necesario establecer ningún registro.	---	---	---	---

##### 6.2. - ANEXOS

<i>Código</i>	<i>Nombre</i>
---	No se considera necesario establecer ningún anexo.

## SUBPROCESO


### P08/SP03 “Gestión de los Documentos y los Registros”

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo</p> <p>Firma:</p>	<p>Función: Comisión de Calidad</p> <p>Firma:</p>
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13



**ÍNDICE**

	Págs.
<b>1.- Definición del subproceso</b>	<b>4</b>
1.1.- Objeto	4
1.2.- Cliente / Requisitos / Alcance	4
1.3.- Referencias	4
1.4.- Definiciones	4
1.5.- Siglas	4
<b>2.- Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>3.- Descripción del procedimiento: criterios y matriz de responsabilidades</b>	<b>7</b>
<b>4.- Indicadores</b>	<b>11</b>
<b>5.- Conexión con otros subprocesos</b>	<b>11</b>
<b>6.- Documentación generada</b>	<b>11</b>
6.1.- Registros	11
6.2.- Anexos	11

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de los Documentos y los Registros</b>	Código	P08/SP03
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 11

## 1.- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO

### 1.1.- OBJETO

Establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC), así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que estos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, que se identifican los documentos de origen externo, así como se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.

Del mismo modo, se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

### 1.2.- CLIENTE(S) / REQUISITOS / ALCANCE

Cliente(s): Todas las personas implicadas y con responsabilidades en el SGIC (Equipo de Rectorado/Dirección, Estudiantes, PAS, PDI...).

Requisitos del cliente:

- ✓ Documentación legible, actualizada, disponible y que satisfaga las necesidades de uso previsto.
- ✓ Responsabilidades para la elaboración, revisión, aprobación y difusión claramente designadas.

Alcance: Es de aplicación a todos los documentos del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) implantado en la Universidad Europea Miguel de Cervantes, a excepción del Manual del SGIC cuya estructura y responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación quedan descritas en el propio Manual. También es de aplicación a todas las evidencias o registros derivados de la implantación del SGIC en la UEMC.

### 1.3.- REFERENCIAS

- 📖 Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 📖 Manual del SGIC de la UEMC.
- 📖 Documentación derivada del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (AUDIT) de la Agencia Nacional para la Evaluación y la Acreditación (ANECA).
- 📖 Norma UNE-EN- ISO 9001:2008.

### 1.4.- DEFINICIONES

Nombre	Descripción
Documento	📄 : Información y su medio de soporte.
Registro	📄 : Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Anexo	📄 : Cualquier documento adicional necesario para la puesta en práctica de un proceso o subproceso.
Formato	📄 : Documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.
Manual del SGIC	📄 : Documento que especifica el Sistema de Garantía Interno de Calidad de una organización, en nuestro caso, de la Universidad.
Proceso	📄 : Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Subproceso	📄 : Etapa(s) principal(es) de un proceso.
Procedimiento	📄 : Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Indicador	📄 : Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o actividad.

1.5.- SIGLAS

*Matriz de Responsabilidades: Funciones (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
G	✍ : Gerencia.
SG	✍ : Secretaría General.
VOACE	✍ : Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo.
DCCA	✍ : Dirección de Calidad y Coordinación Académica.
RD	✍ : Responsable del Documento.
SI	✍ : Servicio de Informática.
CC	✍ : Comisión de Calidad.

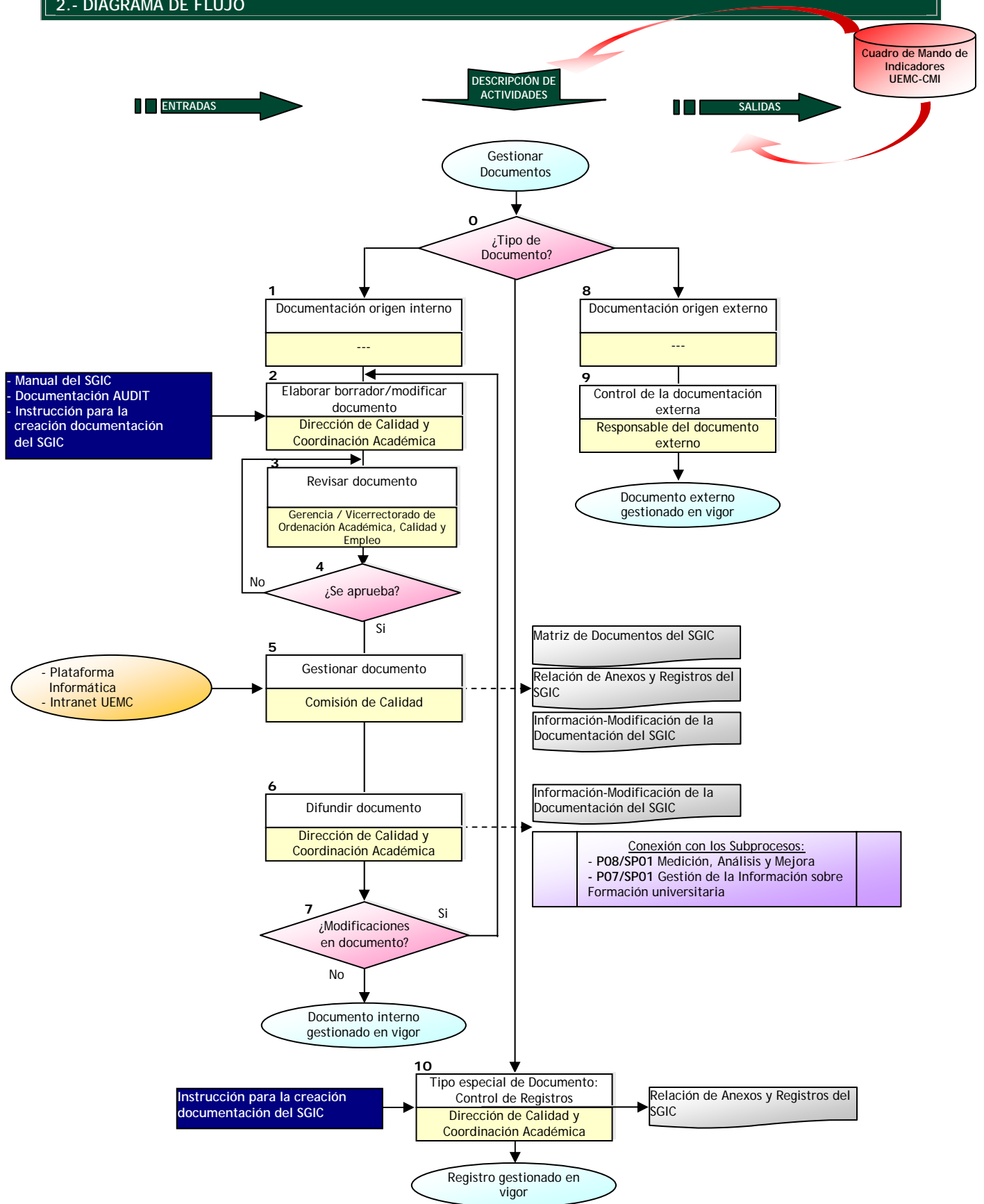
*Matriz de Responsabilidades: Nivel de responsabilidad (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
D	✍ : Decide.
E	✍ : Ejecuta (siempre tiene que aparecer en cada actividad). Incluye D, P, I si es la misma persona.
P	✍ : Participa.
I	✍ : Es Informado.

*Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)*

Nombre	Descripción
Seguimiento/Medición	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI).
Análisis	Color verde.
Mejora	Color dorado.
Difusión	Color azul.
Actividad	Color gris.

**2.- DIAGRAMA DE FLUJO**



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Responsabilidades					Salida
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	DCCA	G	VOACE	RD	SI	CC	Doc.	
0		¿Tipo de documento?	Se distinguen dos tipos de <u>documentos</u> : los de origen interno derivados de la implementación del propio Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) y que se encuentran referenciados en el Manual del SGIC, y los de origen externo, son aquella documentación recibida externamente por la Universidad (Normativa Legal, Modelos, Guías, etc.). Los <u>registros</u> son un tipo especial de documento que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y que también deben estar controlados.	E							
1		Documentación de origen interno									
2	- Manual del SGIC - Documentación AUDIT - Instrucción para la creación de documentación del SGIC	Elaborar borrador/modificar documento	Demanda o necesidad de creación o modificación de un documento: proceso, formato, etc. conforme a una codificación y redacción específicas, por parte de cualquier persona implicada en el SGIC. La redacción es realizada por el GCE en colaboración con las(s) persona(s) responsable(s) del documento.	E	I	I	P				
3		Revisar documento	La responsabilidad del SGIC recae sobre Gerencia y el Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo por delegación de la Comisión de Calidad, correspondiendo la asistencia técnica a la Responsable del Gabinete de Calidad y Estudios. Revisión del contenido del documento y asignación del número de revisión como identificador de su estado de vigor. Al primer documento elaborado se le asigna la revisión "00". Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión, registrando en el propio documento la fecha de creación o modificación, la naturaleza de los cambios así como las páginas afectadas.	P	E	E	I		I		
4		¿Se aprueba?	Lectura para la aprobación del documento.	I	I	I	I		E		
5	- Plataforma informática - Intranet UEMC	Gestionar documento	Toda la documentación es aprobada por la Comisión de Calidad, quien asigna una fecha de aprobación. Cualquier documento del SGIC implantado en la UEMC entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva, no considerándose válido ningún documento hasta que éste haya sido firmado y fechado (la representación de la Comisión de Calidad recae sobre el Rector de la UEMC). Periódicamente la DCCA informa al Rector de la documentación modificada para su aprobación a través del registro correspondiente (si la próxima reunión de la Comisión de Calidad es lejana a los cambios). Esta actualización será comunicada en la próxima reunión junto con nuevos cambios.	P			I	P	E	Información Modificación de la documentación del SGIC	

Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Responsabilidades					Salida	
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios		DCCA	G	VOACE	RD	SI	CC	Doc.	
5	- Plataforma informática - Intranet UEMC	<i>Continuación</i> Gestionar documento	<p>Para la gestión centralizada de la documentación del SGIC se desarrollará en la Universidad una aplicación informática específica que la soporte. Hasta entonces, en la intranet de la UEMC se expondrá la versión actualizada de todos los documentos del SGIC accesible para todo el personal implicado, y existiendo la <i>Matriz de Documentos</i> y la <i>Relación de Anexos y Registros del SGIC</i>, que evidencian el conjunto de documentos en vigor del Sistema. Asimismo el Gabinete de Calidad y Estudios mantiene en papel una copia actualizada de todo la documentación en vigor del SGIC para consultas, formación, auditorías, etc., garantizando en todo momento que el riesgo de pérdida o daño sea el mínimo. Toda impresión o copia de esta documentación en vigor (en soporte papel o informático) se considerará <i>Documento NO CONTROLADO</i> y por tanto no válido. Cuando un documento se modifique en su redacción, la Dirección de Calidad y Coordinación Académica procede a retirar el documento en soporte en papel mediante tachado en rojo en el documento que indique OBSOLETO y fecha de retirada. Asimismo, el documento en soporte informático es guardado en la carpeta correspondiente bajo el epigrafe DOCUMENTOS OBSOLETOS. Los documentos obsoletos se mantienen al menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del SGIC. Finalmente, actualiza el citado documento tanto en soporte en papel como informático informando a las personas implicadas. Se mantendrán copias de seguridad periódicas para la protección y la recuperación de los datos.</p>		E	I	I	I	P			- Matriz de Documentos del SGIC - Relación de Anexos y Registros del SGIC
6		Difundir documento	<p>Los documentos actualizados en vigor se mantienen en la intranet de la UEMC_ hasta disponibilidad de la plataforma de calidad_ (soporte informático) y en la Dirección de Calidad y Coordinación Académica (soporte papel, copia del original). La Dirección de Calidad y Coordinación Académica es la responsable de comunicar los cambios y modificaciones en la documentación del SGIC, así como de actualizar la Matriz de Documentos y la Relación de Anexos y Registros del SGIC. En todo momento se mantiene informado y formado al responsable de cada documento, quien a su vez será responsable de comunicar los cambios a las personas aplicables que tengan a su cargo. Cuando proceda, la Dirección de Calidad y Coordinación Académica informará en las reuniones de la Comisión de Calidad del estado de los documentos y evidencias del SGIC.</p> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u> -P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora -P07/SP01 Gestión de la Información sobre Formación universitaria.</p>		E			I	P	I		Información-Modificación de la Documentación del SGIC

Paso	Entrada	Etapas del Proceso			Responsabilidades					Salida
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios	DCCA	G	VOACE	RD	SI	CC	Doc.
7		¿Modificaciones en documento?	Durante la vida del documento, éste puede sufrir modificaciones en su redacción. Se conectaría nuevamente con el Paso 2 <i>Elaborar borrador/modificar documento.</i>	D	I	I	E			
8		Documentación de origen externo								
9		Control de la documentación de origen externo	Los documentos de origen externo mantendrán la identificación que le diera el organismo de origen. Cada responsable de estos documentos determinará su aplicación al SGIC y por tanto difusión, comunicándolo al Gabinete de Calidad y Estudios para su actualización en el apartado 1.3. <i>Referencias</i> dentro de cada ficha de subproceso. La actualización por cambios en esta documentación de origen externo, es responsabilidad de la persona receptora de los mismos, quien también se compromete a informar a la Dirección de Calidad y Coordinación Académica de cualquier modificación que sufra esta documentación para su actualización en el sistema de calidad.	D/I			E	P		
10	- Instrucción para la creación de documentación del SGIC	Control de los Registros	Los registros son un tipo especial de documento y se generan a partir de las distintas actividades realizadas en la UEMC como consecuencia de la implantación del SGIC. Son definidos por la Dirección de Calidad y Coordinación Académica en colaboración con las personas responsables de los distintos procesos/subprocesos conforme a una codificación y redacción específicas. Los registros son referenciados en cada documento al disponer la ficha de subproceso correspondiente un apartado reservado para tal fin en el que se hace constar el responsable del archivo, el tiempo de retención, el soporte en el que se encuentran (papel e informático, en la medida que se avance en la sustitución del papel por soporte informático dentro del compromiso de la UEMC en materia de sostenibilidad ambiental así como el diseño de una plataforma que gestione óptimamente y soporte el Sistema) así como el código del formato que posteriormente dará lugar a un registro. El tiempo de retención de los registros será el período establecido para la acreditación de las titulaciones (6 años), salvo que la legislación aplicable a la UEMC establezca un mayor período de retención. Los registros pueden o no llevar asociado un código de formato pero todos se controlan mediante la cumplimentación del documento Relación de Anexos y Registros del SGIC, en el que se indica el estado de revisión de cada uno con la fecha de actualización correspondiente.	E			P	P		Relación de Anexos y Registros del SGIC




Universidad Europea  
Miguel de Cervantes

## Gestión de los Documentos y los Registros

Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC

Código	P08/SP03
Revisión	3
Fecha	27/03/13
Página	10 de 11

Paso	Entrada	Etapas del Proceso				Responsabilidades					Salida
	Doc., Rec.	Actividad	Criterios		DCCA	G	VOACE	RD	SI	CC	Doc.
10	- Instrucción para la creación de documentación del SGIC	Continuación Control de los Registros	<p>Los registros son gestionados, modificados y difundidos <u>como cualquier otro documento</u>, los originales permanecen en la intranet de la UEMC, guardando una copia controlada la Dirección de Calidad y Coordinación Académica. El acceso a los archivos estará limitado al propio Gabinete, a las personas por él autorizadas. Una vez finalizado el plazo mínimo de retención de los registros, la Dirección de Calidad y Coordinación Académica actuará como cualquier otro documento a no ser que exista una normativa referente a los mismos, en cuyo caso, se deberá actuar según la misma.</p> <p><u>Conexión con los Subprocesos de:</u>            -P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora            -P07/SP01 Gestión de la Información sobre Formación universitaria.</p>		E			P	P	I	

 <b>Universidad Europea Miguel de Cervantes</b>	<b>Gestión de los Documentos y los Registros</b>	Código	P08/SP03
		Revisión	3
	<b>Directriz AUDIT (aportación): Garantía de Calidad del SGIC</b>	Fecha	27/03/13
		Página	11 de 11

#### 4. - INDICADORES

Ver Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI.

#### 5. - CONEXIÓN CON OTROS SUBPROCESOS

Código	Nombre
P08/SP01	Medición, Análisis y Mejora.
P07/SP01	Gestión de la Información sobre formación universitaria.

#### 6. - DOCUMENTACIÓN GENERADA

##### 6.1. - REGISTROS

Nombre Registro	Código Formato	Quién archiva	Tiempo	Soporte
Matriz de Documentos del SGIC	R91	DCCA	6 años	Papel/ Informático
Relación de Anexos y Registros del SGIC	R92	DCCA	6 años	Papel/ Informático
Información-Modificación de la Documentación del SGIC	R95	DCCA	6 años	Papel/ Informático
* Comunicación de Incidencia	R18	DCCA	6 años	Papel/ Informático
* Sugerencia o Felicitación	R52	DCCA	6 años	Papel/ Informático
* Solicitud al Defensor de la Comunidad Universitaria (Reclamación/Queja, Consulta)	R48	SG	6 años	Papel/ Informático
* Plan de Mejora	R89	DCCA	6 años	Papel/ Informático
* Acta de Reunión	R50	DCCA	6 años	Papel/ Informático

\* Registros a disposición de los participantes en el proceso por si en algún momento se presentara la necesidad de reclamar, emitir una sugerencia, reunirse, documentar una incidencia o establecer un plan de mejora.

##### 6.2. - ANEXOS

Código	Nombre
A7	Instrucción para la creación de documentación del SGIC.