

**INSTRUCCIONES DE TRABAJO
DEL
CENTRO UNIVERSITARIO
CARDENAL CISNEROS**

ÍNDICE

- IT_01 Elaboración, aprobación y revisión de Política y Objetivos Calidad
- IT_02 Actualización modificación de la página Web CUCC
- IT_03 Gestión de la oferta docente de la titulación
- IT_04 Procedimiento de los programas de las asignaturas
- IT_05 Gestión de los Programas Erasmus+
- IT_06 Programa de Acción Tutorial
- IT_07 Seguimiento Académico de los Estudiantes en Prácticas
- IT_08 Actualización de la información de las titulaciones en la página Web del CUCC
- IT_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- IT_10 Partes de incidencia en el aula
- IT_11 Gestión de espacios
- IT_12 Acciones de acogida para alumnos de nuevo ingreso
- IT_13 Jornada de Puertas Abiertas para potenciales estudiantes y centros educativos
- IT_14 Reconocimiento de créditos

TÍTULO: Elaboración, aprobación y revisión de la Política y los Objetivos de Calidad

CÓDIGO: IT-01

Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros

Proceso:

1. El Director/a Gestor y el Coordinador/a de Calidad, elaboran un borrador de política e identificación de objetivos de calidad teniendo en cuenta la política global del Centro Universitario Cardenal Cisneros, los criterios y directrices para la implantación de Títulos y la planificación estratégica del CUCC. Este borrador deberá estar en consonancia con lo establecido por la Universidad en el marco del Sistema de Garantía de Calidad.
2. Este proceso es igual para las revisiones de una política y objetivos de calidad ya existente.
3. Revisión del borrador por el Equipo Directivo del CUCC.
4. Envío de enmiendas y/o sugerencias por parte del Equipo Directivo al responsable de calidad.
5. Revisión del borrador, teniendo en cuenta las enmiendas y/o sugerencias, por el responsable de calidad y envío a la Comisión de Calidad.
6. Una vez informado por la Comisión de Calidad el documento se remite a la Junta de Centro para su aprobación.
7. El documento aprobado será firmado por el Director/a Gestor, quien dará las instrucciones necesarias para iniciar el proceso de información pública a toda la comunidad educativa a través de la página Web del Centro Universitario Cardenal Cisneros.
8. Si tras la revisión emanan cambios que se consideran sustanciales, se remitirá el documento a la Junta de Centro para su revisión y aprobación si procede.

Anexos:

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha: 22/4/2022

TÍTULO: Actualización/modificación de la página Web del CUCC		CÓDIGO: IT-02
Alcance: Todas las Titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros		
Proceso: <ol style="list-style-type: none">1. El Servicio de Relaciones Externas y Comunicación recibe la petición de incorporar información o modificar la existente en la página web desde la Dirección y Subdirecciones, la Secretaría Académica, la Unidad de Calidad y otros departamentos y servicios, para la actualización permanente de los apartados correspondientes de la página web institucional.2. La información de las secciones fijas, en determinados casos, es elaborada y facilitada por los propios Departamentos, grupos de trabajo o Servicios y, en otros casos, la información es recopilada y redactada directamente por el Servicio de Relaciones Externas y Comunicación. Tanto en uno como en otro caso, una vez editada la información, se envía un enlace al contenido en el servidor al departamento responsable de la misma para que lo revise y verifique que la información es correcta antes de su publicación definitiva.3. La información contenida en el apartado de Actualidad, en el que se recogen eventos, agenda y noticias es redactada, elaborada y actualizada periódicamente por el Servicio de Relaciones Externas y Comunicación en base a la información de interés a la que tiene acceso, a las noticias que genera el centro universitario o que los diferentes departamentos aportan.4. El Servicio de Relaciones Externas y Comunicación elabora un informe anual de la actividad, del departamento y lo remite a la dirección del CUCC y a la UAH a través de la Secretaría Académica. Dicho informe será utilizado por la Comisión de Calidad para elaborar los informes de seguimiento y de acreditación correspondientes. En base a las conclusiones puede proponer acciones de mejora.		
Anexos:		
Elaborado: Equipo Directivo		
Fecha: 22/04/2022		

TÍTULO: Gestión de la oferta docente de la titulación

CÓDIGO: IT-03

Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros

Proceso:

1. Petición al Centro Universitario Cardenal Cisneros de la oferta docente para el curso siguiente desde el Vicerrectorado correspondiente de la UAH con la organización del calendario correspondiente.
2. La Secretaría del CUCC comunica dicha solicitud a la Subdirección de Ordenación Académica y esta a los Coordinadores de departamentos y al equipo directivo
3. Los Coordinadores informan a los miembros de los Departamentos de los plazos estipulados y de los procedimientos y tareas subsiguientes.
4. El Equipo directivo elabora el informe final con las propuestas presentadas por la subdirección de ordenación académica y los departamentos
5. Análisis y aprobación de la Comisión de Docencia sobre la oferta docente anual
6. Aprobación de la oferta docente por la Junta de Centro.
7. El secretario/a incorpora los cambios aprobados por la Junta de Centro a la propuesta de oferta docente y la entrega en Secretaría
8. Envío de la oferta docente al Vicerrectorado de la UAH por la Secretaría del Centro Universitario Cardenal Cisneros.
9. Difusión de la oferta docente en la página Web del Centro Universitario Cardenal Cisneros.
10. La gestión de la oferta docente será analizada por la Comisión de Calidad para elaborar el Informe de seguimiento anual. Basadas en las conclusiones de dicho informe, se propondrán las consiguientes acciones de mejora.
11. La difusión del Informe de seguimiento entre los grupos de interés se realizará utilizando los medios establecidos para ello y cualquier otra vía que decida la Comisión de Calidad.

Anexos:

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha: 22/04/2022

TÍTULO: Procedimiento de actualización de las guías docentes de las asignaturas

CÓDIGO: IT-04

Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros

Proceso:

1. Petición al Centro Universitario Cardenal Cisneros de la oferta docente para el curso siguiente desde el Vicerrectorado correspondiente de la UAH.
2. Desde la subdirección de Ordenación Académica se avisa a los profesores del proceso y fechas para la revisión de las guías docentes de las diferentes titulaciones en formato normalizado (Anexo I-IT04). Desde la dirección de máster se hace lo mismo con su profesorado.
3. Los profesores responsables de las asignaturas de cada plan de estudios revisan anualmente las guías docentes que son de su responsabilidad. Es un momento de coordinación y posibles cambios y actualizaciones. Se procura evitar la existencia de vacíos o duplicidades en las diferentes materias y garantizar la coordinación correcta en todas las actividades del programa formativo.
4. La persona responsable de cada asignatura incorpora la guía en un repositorio creado para recoger todas las guías de todas las titulaciones y accesible a todo el claustro de profesores. Tras la fecha de subida, los coordinadores de departamento y los coordinadores de grado revisan las guías para que se cumpla la normativa señalada por la UAH. También se incorporan nuevas asignaturas optativas o transversales.
5. Los coordinadores de departamento convocan una reunión para aprobar las nuevas guías docentes antes de la junta de centro.
6. Las guías docentes actualizadas, junto con el resto de la oferta docente, se aprueban primero en Comisión de Docencia y después en Junta de Centro.
7. Posteriormente, y en las fechas establecidas para ello, son enviados al Vicerrectorado de la UAH con competencias sobre el particular y publicadas en la web de UAH y CUCC antes del periodo de matrícula.
8. Las guías docentes de cada curso serán utilizadas por la Comisión de Calidad para elaborar los informes de seguimiento y de acreditación correspondientes. Basadas en las conclusiones de dichos informes se propondrán las consiguientes acciones de mejora si se considera necesario.

Anexos:

Anexo I-IT04: Plantilla de programa de asignatura

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha: 22/04/2022

Anexo I-IT04: Plantilla de programa de
asignatura



GUÍA DOCENTE

Nombre de ASIGNATURA

Grado en

Centro Universitario Cardenal Cisneros
Universidad de Alcalá

**Curso Académico
Curso-Cuatrimestre**

GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:

Materia a la que pertenece:

Código:

Titulación en la que se imparte:

Departamento:

Carácter:

ECTS:

Curso:

Cuatrimestre:

Idioma en el que se imparte:

Horario de Tutoría:

Profesorado:

Número de despacho:

Correo electrónico:

1. PRESENTACIÓN/ PRESENTATION

Prerrequisitos y Recomendaciones

2. COMPETENCIAS

3. CONTENIDOS

Programación de las clases presenciales

Parte/Bloques	Temas	Total horas, clases, créditos o tiempo de dedicación

4. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. ACTIVIDADES FORMATIVAS

5. EVALUACIÓN

Criterios de evaluación:

Procedimiento de evaluación:

Criterios de calificación:

6. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía básica.

Recursos electrónicos.

Otros recursos y materiales.

TÍTULO: Gestión de los Programas Erasmus+

CÓDIGO: IT-05

Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros

Proceso:

1. Octubre-noviembre: Divulgación a través de la página web y correos a los estudiantes en la plataforma del Campus Virtual de las pruebas de nivel de idiomas (inglés, francés y alemán) ofrecidas por la UAH para certificar el nivel de idiomas mínimo para solicitar becas de movilidad internacional.
2. Noviembre: Presentación de las convocatorias Erasmus+ y Global UAH a los estudiantes por parte de la Coordinadora de Relaciones Internacionales y de la secretaria de la Oficina de Relaciones Internacional (ORI) del Centro Universitario Cardenal Cisneros. Simultáneamente, publicación en la página web de las convocatorias y los documentos necesarios para solicitarlas.
3. Diciembre-enero, según el calendario anual que la Universidad de Alcalá establezca: Envío por correo electrónico a la secretaría de la ORI de la Solicitud Interna de Admisión en el Programa, junto con fotocopia de la Certificación Académica Personal, fotocopia del Resguardo de Matriculación del año en curso, fotocopia del Certificado Oficial de Conocimiento de Idioma, Curriculum Vitae, según modelo Europass, y carta de motivación, preferiblemente redactada en inglés.
4. Enero-febrero: Selección de candidatos y asignación de plazas, según baremo elaborado con los documentos aportados.
5. Febrero:
 - a. Comunicación individual, mediante correo electrónico, de la admisión en el programa y del destino asignado.
 - b. Aceptación de la beca y confirmación de la aceptación de la beca mediante el documento Aceptación de la Beca Erasmus+
 - c. Remisión a la ORI Central de la UAH de la lista definitiva de los alumnos admitidos en el CUCC para su envío a la Agencia Nacional Erasmus.
6. Marzo: Una vez concedidas las becas, los estudiantes seleccionados presentan en la ORI la Ficha de Estudiante Internacional y el *Application Form* propio de la Universidad de destino o, en su defecto, el de la UAH, junto con la documentación preceptiva (dos fotografías tamaño carnet, datos bancarios y fotocopia del N.I.F.)
7. Marzo-abril: Remisión de las *Application Forms* a las Universidades de destino antes de mitad de abril (según las fechas límite de cada universidad de destino).
8. Marzo-mayo: Elaboración de la Propuesta de Reconocimiento de Créditos y, si la Coordinadora lo aprueba, elaboración y firma por parte de los estudiantes y la Coordinadora del *Learning Agreement*
 - a. Presentación de la Propuesta de Reconocimiento de Créditos, firmada por el estudiante y la Coordinadora, a la Directora Gestora del CUCC para su aprobación.
9. Junio-julio: Formalización de la matrícula del curso (asignaturas con código Erasmus y, si no se ha conseguido convalidar todas las asignaturas, asignaturas en modo "normal" para cursarlas a distancia a través del Campus Virtual del CUCC).
10. Agosto-septiembre-octubre: Incorporación efectiva de los estudiantes a cada universidad de destino, según sus distintos calendarios

11. Tras incorporarse a la universidad de destino, la Secretaria de la ORI solicita al estudiante copia del Certificado de Incorporación, sin el cual el estudiante no podrá percibir el 80% de la dotación económica de la beca. Esta lo remite a la ORI Central de la UAH, para su tramitación con la Agencia Nacional Erasmus.
12. Posibles incidencias durante la estancia:
 - a. Si, llegado al destino o durante la estancia, hubiese que modificar el *Learning Agreement* (añadiendo o suprimiendo asignaturas), la nueva propuesta deberá acordarse con los Coordinadores de las universidades de destino y origen y enviar el documento, aprobado y firmado por el Coordinador de la universidad de destino a la Coordinadora del CUCC, quién lo comunicará a la Secretaria de la ORI para que efectúe las modificaciones correspondientes en la matrícula del estudiante.
 - b. Para que dicho cambio sea efectivo, es preceptivo que el estudiante solicite a la Secretaria de la ORI la modificación de su matrícula inicial, enviando el documento de Modificación de Matrícula firmado.
 - c. El alumno podrá solicitar la Ampliación (de un cuatrimestre a curso completo) o la reducción (de curso completo a un cuatrimestre) de la estancia inicial mediante los correspondientes Impresos de solicitud de Ampliación y Renuncia que deberán contar con la autorización del Coordinador de la Universidad de destino y de la Coordinadora del CUCC. La aceptación final corresponde a la ORI Central de Relaciones Internacionales de la UAH.
13. A lo largo de todo este proceso, antes de viajar al extranjero o durante su estancia, y por causas justificadas, el estudiante puede solicitar la Renuncia a su estancia.
14. Días antes de finalizar la estancia, el estudiante solicitará el Certificado de Asistencia en la ORI de la universidad de destino y remitirá una copia a la ORI del CUCC. Es un documento imprescindible para la percepción del 20% restante de la beca.
15. Finalizada la estancia, el estudiante presenta la certificación de calificaciones (*Transcript of Records*) recibidas en la universidad de destino en la ORI.
 - a. La Coordinadora procede al reconocimiento de créditos, usando como guía la Propuesta de Reconocimiento de Créditos y rellena el acta provisional con el sistema de calificaciones de la UAH.
 - b. La Secretaria de la ORI tramita el acta provisional e informa al estudiante de las calificaciones.
 - c. Una vez el estudiante ha tenido el tiempo preceptivo para revisar sus calificaciones, la Secretaria de la ORI procede al cierre de Actas.
16. El estudiante remite a la ORI Central la Encuesta Final Erasmus en la que evalúa su experiencia. A su vez, ésta la remite a la ORI del CUCC.
 - a. Los resultados y datos obtenidos se incorporan a una memoria académica anual, que se envía a la Subdirección de Orientación Académica, quien la comparte con la Comisión de Calidad; sobre las conclusiones de dicha memoria se propondrán las consiguientes mejoras.
17. La difusión de los resultados entre los grupos de interés se realiza a través de la memoria académica, utilizando los medios establecidos para ello (SharePoint) y cualquier otra vía que decida la Subdirección de Ordenación Académica y/o la Comisión de Calidad.

La UAH está formando a sus Coordinadores Erasmus y al personal de sus ORIs en el programa *Erasmus Go Digital*, que pretende eliminar toda la documentación en papel, por lo que todos estos procedimientos son susceptibles de cambiar en breve.

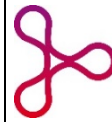


Universidad
de Alcalá

VICERRECTORADO DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD

IT 05

Gestión de los Programas Erasmus+





Centro Universitario
Cardenal Cisneros

Anexos:

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha: 22/0/4/2022

 <p>Universidad de Alcalá VICERRECTORADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>IT 06</p> <p>Programa de Acción Tutorial y Plan de Convivencia</p>	 <p>Centro Universitario Cardenal Cisneros</p>
---	---	--

TÍTULO: Programa de Acción Tutorial y Plan de Convivencia	CÓDIGO: IT-06
Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros	
<p>Proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asignación, una vez efectuada la matrícula de los alumnos, por parte de la Subdirección de Ordenación Académica del grupo de alumnos correspondiente a cada coordinador de curso. Estos coordinadores serán profesores que impartan clase en el grupo-clase asignado en al menos un cuatrimestre. 2. Reunión de la Subdirección Académica/Orientación con los coordinadores de cada curso y grupo para exponerles el plan de actuación y su implicación en el plan de convivencia. 3. Reuniones de Coordinación de grado con los coordinadores de curso y grupo para resolver problemas, dudas, asignar ayudas, resolver conflictos, etc. Si es necesario se deriva a Orientación. 4. Seguimiento académico y grupal por parte de los coordinadores de curso convocados por los Coordinadores de grado. 5. Reunión de evaluación de los Coordinadores de grado con los coordinadores de curso y grupo para analizar el desarrollo del cuatrimestre y tomar medidas de mejora con los profesores-tutores para analizar y evaluar el desarrollo del programa durante el curso. Memoria de grado. 6. Los resultados obtenidos serán utilizados por la Comisión de Calidad para elaborar los informes de seguimiento y acreditación correspondientes. Basados en dichos informes se propondrán las consiguientes acciones de mejora si es necesario. 	
Anexos:	
<p>Elaborado: Equipo Directivo</p> <p>Fecha: 22/04/2022</p>	

TÍTULO: Seguimiento Académico de los Estudiantes en Prácticas
externas

CÓDIGO: IT-07

Alcance de todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros.

Proceso:

Las prácticas externas se gestionan desde la Comisión de Prácticas de la titulación, que está integrada en la Subdirección de Ordenación Académica del Centro Universitario Cardenal Cisneros. Existen tres órganos encargados de velar por el adecuado desarrollo de estas; la Comisión de Prácticas, el/la Coordinador/a de Prácticas y los/as Profesores/as-tutores/as. La Comisión de Prácticas es la encargada de concretar los criterios, definir los objetivos, los contenidos y formular los requisitos mínimos que tienen que cumplir los estudiantes y las entidades colaboradoras, estableciendo el marco de referencia en el que se deben organizar y realizar las prácticas externas. A su vez, designa los Profesores-tutores encargados de la orientación y seguimiento de las prácticas de los estudiantes. La comisión de prácticas participa en la evaluación, materiales y detecta posibles mejoras.

1. Antes de las prácticas: Los estudiantes recibirán sesiones, según el grado correspondiente, de iniciación y de formación teórica relacionada con los objetivos académicos del Prácticum, estas sesiones serán impartidas por los Profesores/as-tutores/as o/y por el coordinador de prácticas según el caso.
2. La Comisión de Prácticas hace público el listado de centros de prácticas y los estudiantes seleccionan el centro en función de sus intereses y los criterios fijados. Las plazas son adjudicadas teniendo en cuenta la selección del estudiante y la disponibilidad de los centros. En el caso de que se produzcan varias solicitudes para la misma plaza de prácticas, se tendrá en cuenta el expediente académico de los/as estudiantes interesados/as.
3. Antes del inicio de las prácticas los estudiantes y los centros de prácticas conocen y asumen el calendario y el horario en el que se desarrollan las prácticas y las tareas y funciones que deben realizar tanto los tutores como los estudiantes. Todos estos datos se recogen y publican anualmente en diferentes documentos académicos.
4. Al iniciar las prácticas: Realizada la adjudicación definitiva del centro de prácticas, se comunica tanto a los estudiantes como a los centros colaboradores. El estudiante se compromete a cumplir las normas internas de la entidad y mantener contacto con el Tutor Académico y la Comisión de Prácticas, que se ocuparán del seguimiento y solución de los posibles problemas que surjan durante este periodo. Cada estudiante tendrá a su disposición un Profesor/a y/o tutor/a, que le orientará en el desarrollo de las prácticas para facilitarle la consecución de los objetivos académicos previstos, además se le entregará el Plan de Prácticas en el que figuran objetivos, calendario, selección de plazas, sistema de evaluación, etc. Cada estudiante firma un código de buenas prácticas y entrega certificado negativo de delitos sexuales, en los casos en los que se realicen prácticas en centros que trabajan con menores. Durante las prácticas: Los Profesores/as-tutores/as del Centro Universitario Cardenal Cisneros realizarán el seguimiento de los estudiantes en cada centro de prácticas mediante conversaciones telefónicas o vía e-mail con los responsables de los centros y los estudiantes, horas de formación y seguimiento en el CUCC, así como visitas presenciales a los propios centros de prácticas siempre que sea posible. Una vez transcurrida la primera mitad del periodo de prácticas, el tutor del centro de prácticas realiza una evaluación de seguimiento del estudiante que permite dar feedback del desempeño y contribuir a la mejora de aquellas competencias que se detecta que son mejorables.
5. En el supuesto de que sea necesario modificar las condiciones de las prácticas, tanto la entidad como el alumno deben comunicarlo por escrito a la Coordinación de Prácticas, que realizará las correcciones para subsanar la incidencia. En los casos en los que el cambio afecte al periodo de prácticas, deberá ser aprobado por la Comisión

6. Finalizadas las prácticas, según está estipulado en el Plan de Prácticas, la evaluación tendrá en cuenta la calificación obtenida por el estudiante en su memoria-informe de prácticas, la evaluación otorgada por el tutor responsable del centro de prácticas, la autoevaluación realizada por el estudiante y el seguimiento realizado por el profesor/a-tutor/a del Centro Universitario Cardenal Cisneros. En el Plan de Prácticas se aclararán los porcentajes correspondientes y condiciones que deben darse para realizar la media final.
7. La UAH, a través del Servicio de Prácticas y Orientación Profesional, y la coordinación de prácticas del CUCC, llevan a cabo una evaluación de la opinión y satisfacción de los estudiantes con las prácticas realizadas. El análisis de dichos resultados es también tenido en cuenta para proponer acciones de mejora.
8. La Coordinación de prácticas del CUCC elabora un informe anual con los resultados.
9. Los informes son analizados por la Comisión de Calidad del CUCC para elaborar los informes de seguimiento de las titulaciones.

Anexos:

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha: 22/04/2022

TÍTULO: Actualización de la información de las titulaciones en la página Web del CUCC

CÓDIGO: IT-08

Alcance: Todas las Titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros

Proceso:

1. Con la información recibida en la Subdirección de Ordenación Académica sobre la Oferta Docente IT-03 y las modificaciones introducidas según el IT-04, se organiza el contenido de la información del curso académico.
2. La subdirección de Ordenación Académica actualiza en la web la siguiente información tras ser aprobada en Comisión de Docencia y Junta de Centro y antes del periodo de matrícula.
 - Horarios de clase
 - Calendario de prácticas
 - Calendario de exámenes
 - Calendario general de curso
 - Guías docentes de las asignaturas
 - Cursos de formación complementaria
 - Calendario TFG
- 3.- Las direcciones de los másteres actualizan sus guías docentes y calendarios académicos
- 4.- Secretaría actualiza la información de toda la gestión administrativa académica siguiendo las fechas oficiales de la UAH
- 5.- El servicio de información mantiene vigentes las informaciones generales
- 6.-El procedimiento será analizado por la Comisión de Calidad para elaborar los informes de seguimiento y/o acreditación correspondiente. Basados en dichos informes se propondrán las consiguientes acciones de mejora si es necesario.

Anexos:

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha: 22/04/2022

TÍTULO: Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

CÓDIGO: IT-09

Alcance: Todas las Titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros

Proceso:

1. Recepción de la queja, sugerencia o felicitación por la Unidad de Calidad del Centro Universitario Cardenal Cisneros.
2. Para que la queja o sugerencia sea admitida, deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan. Todas las quejas o sugerencias deberán estar suficientemente motivadas y redactadas de forma inequívoca.
3. No se admitirán quejas o sugerencias cuyo contenido sea despectivo hacia cualquiera de las personas o servicios a las que van destinadas.
4. Una vez admitidas a trámite, la Unidad de Calidad deriva la queja o sugerencia al Servicio del CUCC correspondiente para su subsanación o aclaración. En función de la importancia o gravedad del tema podrá ser puesto en conocimiento directamente al Equipo Directivo.
5. Si existe un Servicio o procedimiento previo que tramite específicamente ese tipo de incidencia, se remite al interesado de ese Servicio o procedimiento.
6. El Servicio correspondiente tendrá quince días hábiles para responder o presentar alegaciones.
7. Si la respuesta o las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Director/a Gestor/a o el Subdirector/a de Ordenación Académica podrán asumir o resolver el trámite.
8. El Director/a Gestor y el Subdirector/a de Ordenación Académica podrán mantener reuniones con las partes implicadas, siempre que estimen conveniente, para aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas.
9. Se podrá dar una respuesta verbal o por escrito, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito, deberá darse por este medio.
10. El período máximo para la resolución es de tres meses, a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.
11. Para llevar un registro del proceso, el Servicio correspondiente notificará a la Unidad de Calidad tanto la presentación de alegaciones como la resolución del proceso.
12. Las felicitaciones recepcionadas por la Unidad de Calidad serán remitidas a la persona o servicio al que se dirige y a dirección para ponerlo en su conocimiento.
13. La Unidad de Calidad del CUCC realiza un informe sobre las quejas y sugerencias y sobre las felicitaciones. Dicho informe será analizado por la Comisión de Calidad para elaborar los informes de seguimiento y/o acreditación correspondiente. Basados en dichos informes se propondrán las consiguientes acciones de mejora si es necesario.

Anexos:

Anexo I-IT09: Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones de la página Web del CUCC

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha 22/04/2022

Anexo I-IT09: Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones de la página Web del CUCC



Centro Universitario
Cardenal Cisneros

Centro Universitario Cardenal Cisneros

Tel.: 918891254

<http://www.cardenalcisneros.es/>

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos:.....DNI:.....

Domicilio:.....

Población:.....

..... C.P..... Correo electrónico.....

PAS: Estudiante P.D.I. Otros

Titulación o centro de trabajo Curso:

Teléfono:..... Fecha:.....

Persona/ Servicio a la que se dirige la queja o sugerencia:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

SOLICITA

FECHA Y FIRMA:

TÍTULO: Partes de incidencia en el aula/laboratorio

CÓDIGO: IT-10

Alcance: Todas las Titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros

Proceso:

1. El Centro Universitario Cardenal Cisneros pone a disposición del profesorado y del personal de servicios, una sección de incidencias TIC en la Comunidad Virtual y/o en Teams. En esta sección, tanto el personal docente como el personal de servicios hacen constar las incidencias de tipo informático. El personal del Servicio informático también es avisado telefónicamente ante una incidencia de carácter urgente.
2. Si la incidencia es sobre el equipamiento, una vez que el personal de Administración tiene conocimiento de la misma, se revisa y si es posible con los medios disponibles, se subsana. En caso contrario se avisa al equipo de mantenimiento de instalaciones o a la empresa determinada.
3. Las incidencias de tipo académico son expuestas directamente al profesor/a o al Subdirector/a de Ordenación Académica, que contacta con el profesor para mayor información y si es necesario iniciar las acciones correspondientes.
4. El organismo correspondiente lleva un registro de las incidencias notificadas, que es solicitado anualmente por la Comisión de calidad.

Anexos:

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha: 22/04/2022

TÍTULO: Gestión de espacios: Aplicación de reserva y asignación de aulas	CÓDIGO: IT-11
Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros	
Proceso: <ol style="list-style-type: none">1. La Subdirección de Ordenación Académica del Centro Universitario Cardenal Cisneros gestiona los espacios y lleva a cabo la reserva y asignación de aulas para la impartición de la docencia.2. Dicha Subdirección preasigna las aulas en función del número de estudiantes matriculados y de las características de las aulas y las actividades a realizar.3. Las aulas se otorgan para el cuatrimestre y actividades de grupo grande, grupo de prácticas y seminarios. También pueden variar en función de la actividad de la materia, según la cual pueden utilizarse otros espacios como laboratorios, aula de música, aula de plástica, salón de actos y gimnasio. Algunos de esos espacios deben ser reservados en la Intranet del Centro.4. Revisión cada cuatrimestre del grupo y las aulas.5. La asignación de aulas para las asignaturas optativas se realiza una vez que están cerradas las matrículas y en función del número de alumnos matriculados en cada una de ellas.6. El aula correspondiente a cada asignatura y grupo se encuentra en los horarios de cada grupo publicados en la web.7. La solicitud de otras aulas disponibles deberá realizarse en la subdirección según aulas disponibles en la fecha y hora señaladas.8. El uso y ocupación de aulas y otros espacios docentes del CUCC serán analizados por la Comisión de Calidad para elaborar los informes de seguimiento y/o acreditación de las titulaciones. Basadas en las conclusiones de dicha memoria se propondrán las consiguientes acciones de mejora.	
Anexos:	
Elaborado: Equipo Directivo Fecha: 22/04/2022	

TÍTULO: Acciones de acogida para alumnos de nuevo ingreso	CÓDIGO: IT-12
Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros.	
<p>Proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio y diseño de nuevas acciones de acogida a los estudiantes por el Servicio de Orientación del CUCC. • Una vez aprobadas por Subdirección de Ordenación Académica, el Servicio de Orientación, planifica y difunde la información sobre las acciones de acogida. • Remisión desde la Secretaría de alumnos a la Subdirección de Ordenación Académica del Centro Universitario Cardenal Cisneros del listado de nuevos estudiantes matriculados. • En su momento se establece fecha, hora, lugar de la acción de acogida y comunicación a todos los interesados y participantes a través del procedimiento más adecuado según el caso (página Web del centro, intranet, tablón de anuncios, metacrilatos de aula, etc.). Las acciones básicas de acogida a los estudiantes de nuevo ingreso son las siguientes: • Acto de presentación. Dirección da la bienvenida y la Subdirección de Ordenación Académica proporciona información de carácter general sobre el CUCC, la organización académica y el plan de estudios, normas del CUCC, etc. Además, participan responsables de distintos servicios: los Servicios de Orientación, de Administración e Informática y la Comisión de Pastoral que también ofrecen una información general sobre el funcionamiento de los Servicios y actividades que desarrollan. • Jornadas de acogida, dos días diferentes, en las que se plantean diferentes actividades relacionadas con el trabajo en equipo, la convivencia, habilidades comunicativas en inglés y la competencia digital. Se propone también un Tour de visita a las instalaciones del CUCC. • Asignación de un profesor de referencia (coordinador de curso) al que puedan recurrir los estudiantes desde el primer momento para plantear sus inquietudes o resolver duda. • Jornada de convivencia, formativa y cultural, a través de una salida a una ciudad representativa del entorno (Sigüenza, El Escorial...), que proporciona la oportunidad a los nuevos estudiantes de las diferentes titulaciones de conocerse e interactuar en un contexto lúdico y cultural; organizada por el Servicio de Orientación y la Comisión de Pastoral. • Visita a las instalaciones de la Biblioteca en la que se orienta sobre sus normas y funcionamiento y sobre los fondos bibliográficos y revistas relacionados con el programa formativo; organizada por la responsable de Biblioteca. • Elaboración por el Servicio de Orientación de informes de las acciones realizadas y remisión a la Comisión de Calidad. • Los informes serán analizados por la Comisión de Calidad para elaborar los informes de seguimiento de las titulaciones y/o acreditación correspondientes. Basadas en las conclusiones de dicha memoria se propondrán las consiguientes acciones de mejora. 	
Anexos:	
<p>Elaborado: Equipo Directivo</p> <p>Fecha: 22/04/2022</p>	

TÍTULO: Jornadas de Puertas Abiertas para potenciales estudiantes y centros educativos

CÓDIGO: IT-13

Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros

Proceso:

1. Diseño del desarrollo de las Jornadas de Puertas Abiertas en coordinación con la Dirección del Centro Universitario Cardenal Cisneros, atendiendo a cuestiones básicas como:
 - Fechas de celebración de las diferentes Jornadas a lo largo del año y orden del acto.
 - Documentación y material promocional que se entrega a los asistentes.
 - Designación de profesores que realizan la presentación del Centro y otro personal del Servicio de Relaciones Externas y Comunicación que atiende a los asistentes.
 - Lugar de presentación y recorrido de la posterior visita al Centro Universitario.
2. Elaboración de la carpeta de documentación sobre los Títulos de Grado a partir de la información facilitada por la Subdirección de Ordenación Académica.
3. Difusión de la celebración de la Jornada de Puertas Abiertas a través de diferentes canales y soportes informativos.
 - Elaboración y difusión de nota de prensa en medios locales y educativos.
 - Contratación de espacios publicitarios en medios de comunicación locales.
 - Disposición de carteles y lonas informativas en los diferentes accesos a al CUCC.
 - Producción de folletos y carteles sobre la Jornada para su distribución en centros de Educación Secundaria y Bachillerato del Corredor del Henares.
 - E-mailing informativo a directores y orientadores de centros educativos y a contactos de estudiantes interesados en realizar estudios en nuestro centro.
 - Difusión de la Jornada de Puertas Abiertas en la página Web, Redes Sociales, cartelera, etc. y envío de e-mail a personas que han solicitado información a través del correo electrónico del Centro, el Servicio de Información o que se han registrado a través del formulario web.
4. La visita se estructura del siguiente modo:
 - Acogida del Director/a del Centro Universitario Cardenal Cisneros.
 - Presentación de los Títulos de Grado por parte de un profesor o profesores (Titulaciones de Grado, Itinerarios bilingües, Metodología, Movilidad internacional, Prácticas, Servicio de Orientación, etc.)
 - Intervención de alumnos o ex alumnos sobre su experiencia formativa en el CUCC.
 - Entrega de la documentación y formulario para recibir información posterior.
 - Recorrido por las instalaciones del Campus Cardenal Cisneros (salón de actos, polivalente, instalaciones deportivas, biblioteca, aula de informática, aulas, etc.)
 - Finalización de la Jornada con un aperitivo en las instalaciones del CUCC.

5. El Servicio de Relaciones Externas y Comunicación elabora un Informe de actividades en el que recoge el desarrollo y resultados de la Jornada, así como el grado de participación y satisfacción de los asistentes.
6. El Servicio de Relaciones Externas y Comunicación elabora un informe anual de la actividad, del departamento y lo remite a la dirección del CUCC y a la UAH a través de la Secretaría Académica. En base a las conclusiones puede proponer acciones de mejora, que serán remitidas a la Comisión de Calidad.

Anexos:

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha: 22/04/2022

TÍTULO: Reconocimiento de créditos

CÓDIGO: IT-14

Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario Cardenal Cisneros

Proceso:

1. El reconocimiento de créditos está basado en el estudio comparativo entre el conocimiento y competencias que aporta el alumno de su titulación o experiencia laboral previa y el plan de estudios de la futura titulación, de acuerdo a la normativa de la Universidad de Alcalá.

En concreto, se considera para el reconocimiento de créditos:

- Los créditos cursados en otras enseñanzas superiores oficiales o en enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de otros títulos, Títulos Propios Universitarios, a los que se refiere la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril.
- Los estudios entre diferentes enseñanzas que constituyen la Educación Superior, así como también los estudios que conduzcan a la obtención de los títulos universitarios de Graduado, y los de Técnico Superior de Formación Profesional, tal y como establece el RD 1618/2011 de 14 de noviembre.
- La experiencia laboral y profesional acreditada podrá ser también objeto de reconocimiento de créditos.

A través del apartado de Admisión de la página web del Centro Universitario Cardenal Cisneros, los interesados pueden acceder al procedimiento y gestión de reconocimiento de créditos.

2. CONVALIDACIONES AUTOMÁTICAS

Para determinados casos, el análisis comparativo entre los contenidos y competencias de los planes de estudios cursados por el alumno y los títulos ofrecidos por el CUCC se ha realizado con anterioridad. En estos casos, el futuro alumno podrá tener la convalidación automática siempre que aporte la documentación exigida en el procedimiento de Solicitud de Reconocimiento de Créditos para matriculados.

El interesado puede consultar su caso particular en la aplicación de convalidaciones automáticas, a la que se accede a través de la página web del Centro Universitario Cardenal Cisneros, teniendo en cuenta, como punto de partida, el título o estudios que aporta.

3. ESTUDIO PREVIO DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS

En los casos donde no existe un análisis previo del caso y tabla de reconocimiento de créditos automáticos entre titulaciones, el CUCC ofrece al futuro estudiante interesado la posibilidad de realizar un estudio previo de reconocimiento de créditos antes de formalizar la matrícula.

Su resultado le permitirá conocer los créditos y asignaturas que se consideran superados y por tanto quedan exentos de ser cursados en la titulación.

Dicho estudio sirve como documentación orientativa y provisional que el alumno puede aportar tras la matriculación, para ser confirmado a través de la Solicitud de Reconocimiento de Créditos para matriculados.

Este servicio se realiza durante los meses previos al periodo de admisión. El plazo finaliza a primeros de junio.

Para solicitar Estudio Previo de reconocimiento de créditos se deben seguir los siguientes pasos:

- Acceder, a través de la web CUCC, a la aplicación Estudio Previo y rellenar los datos que se piden.
- Imprimir y firmar la solicitud.
- Preparar la documentación, de la que se informa en la web. Se deben entregar fotocopias cotejadas o compulsadas de las guías docentes o programas de las asignaturas de las que solicita reconocimiento de créditos.
- Entregar la solicitud firmada y la documentación en la Secretaría del CUCC o por correo postal.

La Comisión de Convalidaciones estudia la documentación entregada por cada alumno y le informa de las asignaturas convalidadas y denegadas.

4. SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS

Todos los alumnos que quieran ver reconocidos sus estudios y experiencia profesional, deberán realizar la Solicitud de reconocimiento de créditos, independientemente de que existan tablas automáticas de convalidación o cuenten con estudio previo elaborado por el CUCC.

Transcurridas 24 horas desde la formalización de la matrícula se debe acceder a la comunidad virtual y rellenar los datos que se piden.

Los alumnos de nuevo ingreso entrarán en "Acceso para alumnos de nuevo ingreso" –"Secretaría"- "Reconocimiento de créditos".

Una vez realizada la solicitud, se presentará en la Secretaría del CUCC la documentación requerida, de la que se informa en la página web.

La Comisión de Convalidaciones estudia la documentación entregada por cada alumno y le informa de las asignaturas convalidadas y denegadas.

Una vez hechas las alegaciones, si las hubiera, por parte del alumno, Secretaría incorpora a su expediente académico las asignaturas reconocidas y realiza el cargo correspondiente en su recibo de matrícula.

Anexos:

Elaborado: Equipo Directivo

Fecha: 22/04/2022