



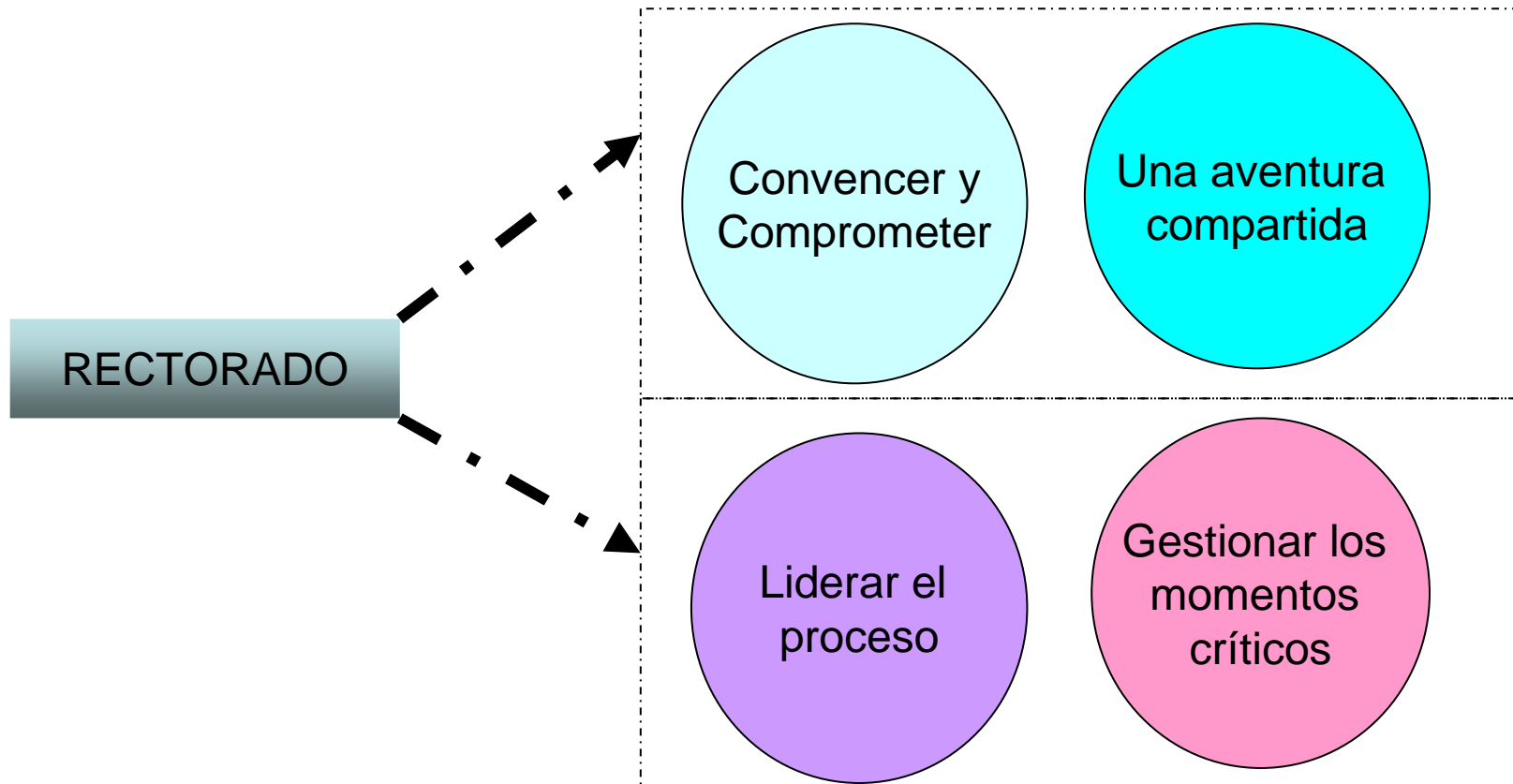
Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es

Medidas de gestión y acciones de comunicación para la implantación de los grados en la Universidad Carlos III de Madrid

Zaragoza, noviembre 2008



EL PROCESO DE APROBACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LOS GRADOS EN LA UNIVERSIDAD CARLOS III





Tres líneas fundamentales en la implantación



1. Facilitar la transición de los planes antiguos a los nuevos grados



2. Nuevo modelo de docencia



3. Acciones de comunicación e información





1. TRANSICIÓN DE LOS PLANES ANTIGUOS A LOS GRADOS



1. Transición de los planes antiguos a los grados

OBJETIVOS

Facilitar el paso de los estudiantes de los planes antiguos a los grados.

Flexibilizar, favorecer el cambio, minimizar las tensiones que siempre traen consigo los procesos de cambio.

ACCIONES

1. **Reconocimiento** de asignaturas cursadas en planes antiguos en el grado.
2. **Procedimientos internos** de acceso al grado
3. **Curso especial para la obtención** del grado por Diplomados e Ingenieros Técnicos .
4. **Soluciones** para las asignaturas de los **planes que se extinguen**



1. Transición de los planes antiguos a los grados

1. Se han elaborado **Tablas de equivalencias** entre asignaturas de la titulación que se extingue con el grado, así como reglas para el reconocimiento de créditos sobrante.


ASIGNATURAS DEL GRADO					ASIGNATURAS LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL				
ASIGNATURA	Curso	Cuatrim	Tipo	ECTS	ASIGNATURAS	Curso	Cuatrim	Tipo	Créditos
Teoría del Derecho	1	1	FB	6	Teoría del Derecho	1	2	O	6
Principios de economía	1	1	FB	6	Fundamentos de la economía	2	1	O	6
Comunicación audiovisual	1	1	FB	6	Teoría de la comunicación mediática	1	1	T	6
					Fundamentos de la comunicación audiovisual (2º ciclo)	1	2	CF	6
Teoría de la imagen	1	1	O	6	Fotoperiodismo	2	1	O	6
Habilidades: Expresión e Información	1	1	FB	6	Lengua española II	2	2	T	6
Lengua española	1	2	FB	6	Lengua española I	1	1	T	6
					Lengua española (2º ciclo)	1	2	CF	6
Comunicación periodística	1	2	FB	6	Fundamentos de la información periodística	1	1	T	6
Comunicación publicitaria	1	2	FB	6	Introducción a la publicidad	1	2	T	6




1. Transición de los planes antiguos a los grados

En general, los créditos sobrantes se reconocen como asignaturas optativas y como formación básica transversal.

ASIGNATURAS DEL GRADO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON EQUIVALENCIA EN LA LICENCIATURA ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

 Tendrá que tener superada una u otra para superar la asignatura correspondiente al Grado

 Asignatura del Grado que no tiene correspondencia con ninguna asignatura de la antigua titulación

ASIGNATURAS DEL GRADO					ASIGNATURAS LICENCIATURA ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS				
ASIGNATURA	Curso	Cuatrim	Tipo	ECTS	ASIGNATURAS	Curso	Cuatrim	Tipo	Créditos
Introducción al Derecho Civil Patrimonial	1	1	FB	6	Introducción al Derecho	1	1	T	7
					Derecho Civil Patrimonial	2	1	P	7
Principios de Economía	1	1	FB	6	Introducción a la Microeconomía	1	1	T	7
					Introducción a la Macroeconomía	1	2	T	7
Matemáticas para la Economía I	1	1	O	6	Matemáticas I	1	1	T	7
Fundamentos de Administración de Empresas	1	1	FB	6	Métodos de Gestión	2	2	T	7
Técnicas de expresión oral y escrita	1	1	FB	3					



1. Transición de los planes antiguos a los grados

2. Se han establecido **procedimientos internos para pasar al grado** desde la titulación antigua que en extinción:

Los estudiantes podían pasar al grado en junio y si lo deseaban realizar los exámenes de septiembre.

Podían pasar al grado también en septiembre en función de los resultados de sus exámenes.

No se han computado en el grado las convocatorias consumidas y podían pasar al grado aunque hubieran incumplido permanencia. El grado es una titulación diferente.



1. Transición de los planes antiguos a los grados

Han pasado desde las titulaciones antiguas a su grado equivalente y a otros grados utilizando estos procedimientos internos

JUNIO	SEPTIEMBRE	TOTAL
605	267	872

EN EL CURSO 08/09 ALGO MÁS DEL 25% DE LOS ESTUDIANTES DE LA UC3M SON ALUMNOS DE GRADO.

APROXIMADAMENTE UNA TERCERA PARTE DE LOS ESTUDIANTES DE PRIMER CURSO SE HA PASADO AL GRADO .



1. Transición de los planes antiguos a los grados

- 3.** Se ha permitido a los Diplomados o Ingenieros Técnicos realizar asignaturas complementarias para obtener el título de graduado.

CURSOS DE ADAPTACIÓN AL GRADO

Diplomados o Ingenieros Técnicos titulados en 07/08 o con menos de 30 créditos pendientes para finalizar.

Deben cursar asignaturas complementarias:

Si son de primer curso del grado, se cursan en esta titulación. Si son de cursos superiores, la Universidad facilita una alternativa para cursarlas en otras carreras hasta que se vayan implantando los nuevos cursos del grado.



1. Transición de los planes antiguos a los grados

Volver

Curso de adaptación al Grado en Turismo

Última actualización: 04/07/2008

A+ | A- | Versión para imprimir

Las asignaturas que aparecen en este curso de adaptación son las correspondientes al Grado en Turismo que no tienen equivalente en la titulación antigua (Diplomatura en Turismo).
También se incluyen en este curso algunas asignaturas optativas del Grado para completar la carga lectiva de 240 ECTS.

Asignatura del Grado	Asignatura a cursar	Titulación donde se cursa	Curso	Cuat	ECTS
Geografía del mundo actual	Geografía del mundo actual	Grado en Turismo	1	1	6
Historia del Arte	Historia del Arte	Grado en Humanidades	1	1	6
Introducción a la sociología	Introducción a la sociología	Grado en Turismo	1	2	6
Historia económica	Historia económica	Grado en administración de Empresas	1	2	6
Organización y dirección (*)	Diseño organizativo	Diplomatura en Turismo	3	1	6
Investigación de mercados (*)	Investigación de mercados turísticos	Diplomatura en Turismo	3	1	6
Patrimonio territorial	Pendiente determinar docencia en el 2º cuatrimestre	6			
Planificación territorial y turística II	Pendiente determinar docencia en el 2º cuatrimestre	6			
Trabajo Fin de Grado	Trabajo Fin de Grado				6

(*) Estas asignaturas se tienen que cursar si no fueron superadas en la Diplomatura

Ver

Hay 441 alumnos matriculados en los cursos de adaptación al grado
335 en la EPS y
106 en las Facultades.



1. Transición de los planes antiguos a los grados

4. SOLUCIONES PARA LAS ASIGNATURAS DE LOS PLANES QUE SE EXTINGUEN

- No hay docencia en las asignaturas de primer curso de los planes que se extinguen, excepto cuando hay una asignatura equivalente en otro plan antiguo.
- Se han revisado las asignaturas con mayor número de suspensos y en estas asignaturas se imparte una sesión semanal de repaso del 20 de octubre al 20 de diciembre.
- Las asignaturas con menos de 25 suspensos no tienen clase, los materiales bibliografía y las características del examen están disponibles en el campus virtual y habrá un profesor disponible para tutorías.
- El próximo curso probablemente se podrán cursar en los grados las asignaturas de 2º curso de los planes que se extinguen.



Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es

2. NUEVO MODELO DE DOCENCIA



2. Nuevo modelo de docencia

ESTIMACIÓN DE LA DEDICACIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL SISTEMA ECTS

1 ECTS	25 horas de trabajo
Asignatura tipo 6 ECTS	$25 \times 6 = 150$ horas
Periodo lectivo total semestral	18 semanas (incluye exámenes y entrega de trabajos, 14 semanas lectivas)
5 asignaturas por semestre (30 ECTS)	41,6 horas semanales de trabajo del estudiante (5 asignaturas x 150horas / 18 semanas)
Trabajo semanal por asignatura	8,3 horas $41,6/5$



2. Nuevo modelo de docencia

CALENDARIO ACADÉMICO CURSO 2008/09-PRIMER CURSO

jul-08							sep-08							Octubre							Noviembre							Diciembre							ene-09												
sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d
	1	2	3	4	5	6		1	8	9	10	11	12	13	14	4								8						1	2	13	1	2	3	4	5	6	7	16							
	7	8	9	10	11	12	13	2	15	16	17	18	19	20	21	5	6	7	8	9	10	11	12	9	3	4	5	6	7	8	9	14	8	9	10	11	12	13	14	17	5	6	7	8	9	10	11
	14	15	16	17	18	19	20	3	22	23	24	25	26	27	28	6	13	14	15	16	17	18	19	10	10	11	12	13	14	15	16	15	15	16	17	18	19	20	21	18	12	13	14	15	16	17	18
	21	22	23	24	25	26	27	4	29	30						7	20	21	22	23	24	25	26	11	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	28	1	19	20	21	22	23	24	25
	28	29	30	31												8	27	28	29	30	31			12	24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	31					2	26	27	28	29	30	31	

Febrero							Marzo							Abril							Mayo							Junio							Julio															
sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d			
							1	6	2	3	4	5	6	7	8	10					1	2	3	4	5	14						1	2	3	18	1	2	3	4	5	6	7								
2	2	3	4	5	6	7	8	7	9	10	11	12	13	14	15	11	6	7	8	9	10	11	12	15	4	5	6	7	8	9	10	15	8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12				
3	9	10	11	12	13	14	15	8	16	17	18	19	20	21	22	12	13	14	15	16	17	18	19	16	11	12	13	14	15	16	17	16	15	16	17	18	19	20	21	13	13	14	15	16	17	18	19			
4	16	17	18	19	20	21	22	9	23	24	25	26	27	28	29	13	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	24	21	22	23	24	25	26	27	28	20	20	21	22	23	24	25	26			
5	23	24	25	26	27	28		10	30	31							27	28	29	30					25	26	27	28	29	30	31	27	29	30						26	27	28	29	30	31					

Agosto							Septiembre								
sem	l	m	x	j	v	s	d	sem	l	m	x	j	v	s	d
							1	2	14	15	16	17	18	19	20
	3	4	5	6	7	8	9	21	22	23	24	25	26	27	
	10	11	12	13	14	15	16	28	29	30					
	17	18	19	20	21	22	23								
	24	25	26	27	28	29	30								
	31														

sept	8	Inicio del curso académico
sept	16	
sept	17	Selectividad
sept	18	
ene	26	Inicio clases 2cuat
abr	3	Última clase antes Semana Santa
abr	14	Inicio clases después Semana Sta
jun	9	
jun	10	Selectividad
jun	11	

		Tutorías, entrega de trabajos, recuperaciones
		Convocatoria Ordinaria 0809
		Convocatoria Extraordinaria 0809



2. Nuevo modelo de docencia

ENSEÑANZA PRESENCIAL

Asignaturas de 6 ECTS, **no experimentales** = **45 horas de docencia**

2 sesiones semanales de 1,5 horas

2 sesiones para examen

28 sesiones de clase (42 horas) + 2 sesiones de examen (3 horas) = 45

Asignaturas de 6 ECTS, **experimentales** = **51 horas de docencia**

2 sesiones semanales de 1,5 horas

2 sesiones para examen

4 sesiones de laboratorios experimentales de 1,5 horas

28 sesiones de clase (42 horas) + 2 sesiones de examen (3 horas) + 4 sesiones de laboratorios experimentales = 51



2. Nuevo modelo de docencia

CRITERIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA DOCENCIA PRESENCIAL

- 1 sesión semanal de 1,5 horas de grupos de 40 alumnos máximo con una orientación práctica.
- 1 sesión semanal de 1,5 horas de carácter teórico. Pueden agruparse 3-4 grupos de 40 para estas clases.
- Las sesiones de laboratorios en las asignaturas experimentales se pueden impartir dividiendo el grupo de 40 en dos grupos de un máximo de 20 alumnos.



2. Nuevo modelo de docencia

REFORMAS DE LAS AULAS – AULAS POLIVALENTES





2. Nuevo modelo de docencia

HORARIOS

	LUNES	MARTES	MIÉRCOL.	JUEVES	VIERNES
9-10,30	Orange	Grey	Orange	Grey	Grey
10,45- 12,15	Yellow	Grey	Yellow	Grey	Grey
12,30-14	Blue	Grey	Blue	Grey	Grey
14-14,30	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green
14,30-16	Grey	Purple	Grey	Purple	Grey
16,15-17,45	Grey	Red	Grey	Red	Grey
18,-19,30	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey

- Las clases se programan en sesiones de 90 minutos con 15 minutos de descanso.
- Los estudiantes tienen 10 sesiones semanales + las sesiones de laboratorio en el caso de asignaturas experimentales, lo cual supone en algunas carreras una reducción considerable de las horas de presencia.
- Se ha procurado dejar un día libre a la semana para recuperaciones, trabajos en grupo, etc.



2. Nuevo modelo de docencia

PROGRAMA Y CRONOGRAMA DE LA ASIGNATURA

DENOMINACIÓN ASIGNATURA: Introducción al Derecho civil patrimonial		
GRADO: Administración y dirección de empresas	CURSO: 1º	CUATRIMESTRE: 1º

CRONOGRAMA DE LA ASIGNATURA								
SE- MA- NA	SE- SIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA SESIÓN	GRUPO (Marcar X)		Indicar espacio necesario distinto aula (aula inform, audiovisual etc..)	TRABAJO DEL ALUMNO DURANTE LA SEMANA		
			GRAN- DE	PE- QUE- ÑO		DESCRIPCIÓN	HORAS PRESEN- CIALES	HORAS TRABJO Semana Máximo 7 H
1	1	Presentación. Explicación tema 1. Explicación tema 2: Concepto y tipos de personas. Capacidad jurídica y capacidad de obrar	X			El alumno deberá estudiar la materia impartida tomando como referencia las explicaciones de clase y la bibliografía recomendada al efecto.	1,5	4,5
1	2	Grupos de Trabajo: Aproximación al lenguaje jurídico. Aproximación a la resolución de problemas prácticos		X		Partiendo de los conocimientos teóricos adquiridos y el entrenamiento práctico el alumno deberá aprender a diferenciar la capacidad jurídica y la capacidad de obrar, las reglas que rigen esta última y deberá identificar los disitintos tipos de personas jurídicas	1,5	
2	3	Continuación tema 2.: La representación voluntaria y legal.	X			El alumno deberá estudiar la materia impartida tomando como referencia las explicaciones de clase y la bibliografía recomendada.	1,5	5
2	4	Entrega y resolución de caso práctico sobre existencia y alcance del poder de representación		X		El alumno deberá aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a la resolución de un caso práctico haciendo uso de su capacidad de argumentación	1,5	
14	27	Explicación de temas 14 y 14. Familia y sucesiones	X			Estudio de la materia impartida tomando como referencia las explicaciones de clase y la bibliografía recomendada	1,5	5
14	28	Realización en clase de un caso práctico final de recapitulación				El alumno, provisto de los correspondientes textos legales, deberá demostrar la capacidad de argumentación y la habilidad adquirida en la resolución de problemas prácticos.	1,5	
SUBTOTAL							42	+ 68 = 110
15		Recuperaciones, tutorías, entrega de trabajos, etc				Los alumnos podrán concertar con su profesor tutorías, individuales o colectivas, para solventar dudas	8	
16- 18		Preparación de evaluación y evaluación				El estudio de la materia impartida no puede limitarse a un mero aprendizaje memorístico sino que exige un empleo correcto del lenguaje jurídico y el análisis crítico de los conceptos jurídicos examinados y los conflictos de interés subyacentes en las diversas situaciones jurídicas.	3	29
TOTAL							150	



Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es

3. ACCIONES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN



3. Comunicación e información

SESIONES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

- Sesiones de información a los profesores
- Sesiones de información a los estudiantes
- Sesiones de información-formación con PAS, especialmente secretarías de departamento
 - Apoyo al pdi en aplicaciones informáticas (planificación docente, programas de las asignaturas, etc)



3. Comunicación e información

INFORMACIÓN INTERNA WEB

- En la INTRANET de estudiantes se publican unas páginas sobre el paso a grados con información relevante para los alumnos de la propia Universidad y, en especial, tablas de equivalencias, procedimientos para pasar a los grados, ventajas, etc.
- Se crean unas FAQs y se pone a disposición de los alumnos un correo electrónico “nuevosgrados@” para ir completando y enriqueciendo dichas FAQs a la vez que se resuelven las consultas que tienen.



INTRANET PASO A GRADOS

3. Comunicación e información

The screenshot shows the intranet portal for Universidad Carlos III de Madrid. The page title is "Información sobre los nuevos grados". The left sidebar menu has "Paso a grados" circled in red with an arrow pointing to it. The main content area lists various topics related to degree transitions, with "Preguntas frecuentes" circled in red in the right sidebar. The page includes a search bar, user login information, and navigation links.

Universidad Carlos III de Madrid

Ayuda | Sugerencias Portal | Opina

Campus global

Biblioteca | Directorio | Incidencias

Buscar

Bienvenido/a: EST-E-1 | Desconectar

Volver

Información sobre los nuevos grados

Última actualización: 19/06/2008

- ▶ Cronogramas de implantación de los nuevos Grados y extinción de las titulaciones antiguas
- ▶ Situaciones de los estudiantes antiguos
- ▶ Permanencia en la titulación antigua
- ▶ Cambio al Grado equivalente
- ▶ Cambio de titulación
- ▶ Estudiantes que terminan una Diplomatura o una Ingeniería Técnica y quieren obtener el título de Graduado
- ▶ Oferta de segundos ciclos 08/09
- ▶ Nueva normativa de permanencia y matrícula
- ▶ Calendario académico

Información relacionada

Preguntas frecuentes

NOVEDAD:
Procedimientos internos de admisión

Versión para imprimir

Versión para imprimir

Universidad Carlos III de Madrid ©

Información y contacto



3. Comunicación e información

INFORMACIÓN EXTERNA WEB

The screenshot displays the website's layout with several key sections:

- La Universidad** (University):
 - Bienvenida del Rector
 - Conócenos
 - Organización
 - Campus y Centros
 - Departamentos
 - Empleo en la Universidad
 - Más info
- Estudios** (Studies):
 - Grados
 - Másteres y Doctorados
 - Otros Cursos
 - Más info
- Investigación** (Research):
 - Nuestros investigadores
- Semanal 3** (Weekly 3):
 - Conoce las actividades de la uc3m
 - La UC3M activa el Fondo de Ayuda para crisis humanitarias
 - El reto de compaginar dos mundos
 - Ver todas las noticias
- FUTUROS ALUMNOS** (Future Students):
 - Admisión en la Universidad
 - Solicitud de plaza en las universidades públicas de Madrid
 - Contacta con nosotros
 - Actividades para alumnos de Secundaria
 - Conócenos en imágenes
- LA PÚBLICA DIFERENCIA** (Public Difference):
 - 10 razones para estudiar en la Universidad Carlos III
 - Biblioteca
- Consulta aquí tus notas de Selectividad** (Check your Selectividad notes here)
- La primera universidad adaptada a Europa** (The first university adapted to Europe):
 - Nuevos Estudios de Grado* 08/09
 - * Los Estudios de Grado sustituyen a las antiguas licenciaturas, diplomaturas e ingenierías



3. Comunicación e información

Nuevos estudios

Una Universidad adaptada a Europa

Última actualización: 13/06/2008



Versión para imprimir



- ▶ Nuevos estudios de Grado
- ▶ ¿Qué diferencias hay con los estudios anteriores?
- ▶ Ventajas para el Estudiante
- ▶ La adaptación en nuestra Universidad
- ▶ Si tienes dudas

Todas las Universidades españolas tienen la obligación de cambiar sus planes de estudios en los próximos dos años, según la reciente ordenación académica de nuestro país y el compromiso adquirido con la Declaración de Bolonia. En 2010 ninguna Universidad podrá ofertar plazas en las titulaciones actuales ya que los estudios deberán estar adaptados a grado, master y doctorado.

La Universidad Carlos III de Madrid ha conseguido adaptar plenamente sus títulos de grado (sustituyen a las antiguas licenciaturas, diplomaturas e ingenierías) al marco europeo. Estos

Por lo tanto, en el curso 2008/09 nuestros estudiantes de primer curso iniciarán sus estudios de grado plenamente adaptados al nuevo marco europeo, con la posibilidad de cursar dos grados simultáneamente en las carreras de Derecho y Administración de Empresas, Economía o Ciencias Políticas; Ingeniería informática y Administración de empresas y Periodismo y Comunicación Audiovisual; así como de realizar la carrera en inglés.

Información relacionada

[Mensaje del Rector](#)

[Preguntas frecuentes](#)

[¿Qué dice la prensa de nosotros?](#)

[La Universidad Carlos III de Madrid entre las mejores de España. Consulta el nuevo ranking de universidades del diario El Mundo](#)

[Enlaces de interés sobre el proceso Bolonia](#)



3. Comunicación e información

PROYECTO DE MEJORA DE LA INFORMACIÓN A FUTUROS ESTUDIANTES

- Se forma un grupo de mejora en febrero con las personas que atienden presencial, telefónica o electrónicamente las dudas de los estudiantes internos o externos.
- Se trabajan protocolos de atención, y se elabora un Manual del Informador que se pone en práctica inmediatamente (junio).
- Se trabaja con el Servicio de Imagen y Comunicación para incorporar en dichos protocolos la “imagen corporativa”
- Se mejoran físicamente los puntos de información (cuidado del espacio físico, identificación de todos los informadores, posters en línea con la información WEB, etc).



Contáctate con Nosotros

actualización: 20/02/2008

informate:
900 18 06 31

Contáctate con Nosotros

Por teléfono: 900 18 06 31
Por mail: futurosestudiantes@uc3m.es


versión para imprimir

Puntos de Información del Campus

CAMPUS DE GETAFE
C/ Madrid, 126
28903 Getafe - Madrid

CAMPUS DE LEGANÉS
Avda. de la Universidad, 30.
Leganés - Madrid

CAMPUS DE COLMENAREJO
Avda. Universidad Carlos III
C.P. 28270 Colmenarejo -



3. Comunicación e información

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Índice	Responsable
1. Mapa del Servicio de Información de la UC3M Quiénes somos y cómo nos coordinamos	Patricia
2. Protocolos de actuación del servicio de información UC3M	Javier Martín
1. Procedimiento Atención telefónica nº 900	Olga y Marta
2. Procedimiento Atención telefónica en PIC	Ant., Carm., Mjesús
3. Procedimiento Atención mostrador PIC	Israel y Patricia
4. Procedimiento Atención respuestas email @	
3. Anexos operativos de apoyo al cumplimiento de protocolos	Patricia
1. Anexo a procedimiento: Ficha filtrado de llamadas	Patricia, Israel
2. Anexo a procedimiento: Ficha de cuaderno/apoyo a la llamada	Patr., Isra., (Pepe)
3. Anexo a procedimiento: Email prediseñado a enviar	Patr., Isra.
4. Anexo a procedimiento: Aplicación informática para enviar emails prediseñados	
5. Anexo a procedimiento: Otros recursos necesarios vinculados a los protocolos [etiquetas identificativas TI, poster "UC3M Sistema de grado", línea de espera en suelo]	Equipo protocolo atención PIC
4. Soporte telefónico Servicio de Información UC3M En qué consiste + Guía de usuario	Patr., Isra. (Isabel)
5. Guía básica "el informador cinco estrellas en la Uc3m" [decálogo lo que sí hacer, lo que no hacer]	Javier Martín
6. Mejoras para la web/Admisión Mapa de rutas para los TI en la web/admisión	Israel
7. Nueva info en web sobre el paso al sistema de grado incluye FAQ's para paso al sistema de grados	Paloma
8. Otras FAQ's para los TI Incluye rutas de búsqueda sobre mapa de la web y CampusG.	Israel
9. Propuesta de sistema de mejora continua del funcionamiento del sistema de información	Patricia y administradoras
10. Propuesta de sistema de feedback del servicio de información para la actualización y mejora continua del web y Campus global	Patricia

- Algunos ejemplos :
 - Protocolo de atención telefónica

1. Acogida:

- Buenos días, Servicio de información de la UC3M, le atiende XX, ¿en qué le puedo ayudar?
- Quiero estudiar el grado en Finanzas y Contabilidad en su Universidad, ¿qué tengo que hacer...

Preguntas filtro si no es obvio, TI: ¿Es Ud. actualmente estudiante de la Univ?

- Para poder dirigirme a Ud, ¿me puede facilitar su nombre por favor?.
- Carlos Abad.
- Gracias Carlos

2. Comprensión:

Repetición y profundización de su frase-pregunta, con expresión de ayuda:

- Me ha dicho que xxxxyyyyyy, + para poder ayudarle mejor, me puede clarificar mejor el motivo de la llamada...




3. Comunicación e información

Autenticación
Usuario: uc3m, Correo
Desconexión

Agente
Carta de Llamada
Historial de Correos
Enviar Correo
Llamadas pendientes

Llamada Pendiente

 Universidad Carlos III de Madrid

Llamada pendiente

DNI: Nombre: Apellidos: Edad:
e-Mail: Teléfono: Móvil:
Calle: Localidad: Provincia: País:

Información

Selección	Tipo de Estudiante	Selección	Tipo de Consulta	Selección	Tipo de Resolución
<input type="checkbox"/>	Alumno otra uni	<input type="checkbox"/>	Info/Admision grado	<input type="checkbox"/>	>>Info no disponible
<input type="checkbox"/>	Alumno UC3M	<input type="checkbox"/>	Paso a grados	<input type="checkbox"/>	>>Pide envio info
<input type="checkbox"/>	Extranj secundaria no UE	<input type="checkbox"/>	Info/admision postgrado	<input type="checkbox"/>	Derivada a otro servicio
<input type="checkbox"/>	Extranj secundaria UE	<input type="checkbox"/>	Becas	<input type="checkbox"/>	Derivada al PIC
<input type="checkbox"/>	Extranjero titulado	<input type="checkbox"/>	Matricula grado nuevos	<input type="checkbox"/>	Derivada futuros@
<input type="checkbox"/>	Extranjero universitario	<input type="checkbox"/>	Info residencias	<input type="checkbox"/>	Imposible responder
<input type="checkbox"/>	Formacion Profesional	<input type="checkbox"/>	Servicios ESES	<input checked="" type="checkbox"/>	Pendiente responder
<input type="checkbox"/>	Mayor 25 años	<input type="checkbox"/>	Info general universidad	<input type="checkbox"/>	Respondida
<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>	Extensiones / contactos		
<input type="checkbox"/>	Secundaria/selectividad	<input type="checkbox"/>	Otras procesos alum otras no relacionadas		
<input type="checkbox"/>	Visitante	<input type="checkbox"/>	Matr. distancia		
		<input type="checkbox"/>	Matr. Antiguos		
		<input type="checkbox"/>	Movilidad int SERIC		
		<input type="checkbox"/>	Certific/titulos		
		<input type="checkbox"/>	Exams/dispensas/notas		
		<input type="checkbox"/>	Expediente/Practicas		
		<input type="checkbox"/>	Traslado exp/Programas		
		<input type="checkbox"/>	Idiomas		
		<input type="checkbox"/>	Homologacion		
		<input type="checkbox"/>	Practicas/Trab dir/PFC		



Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es

3. Comunicación e información

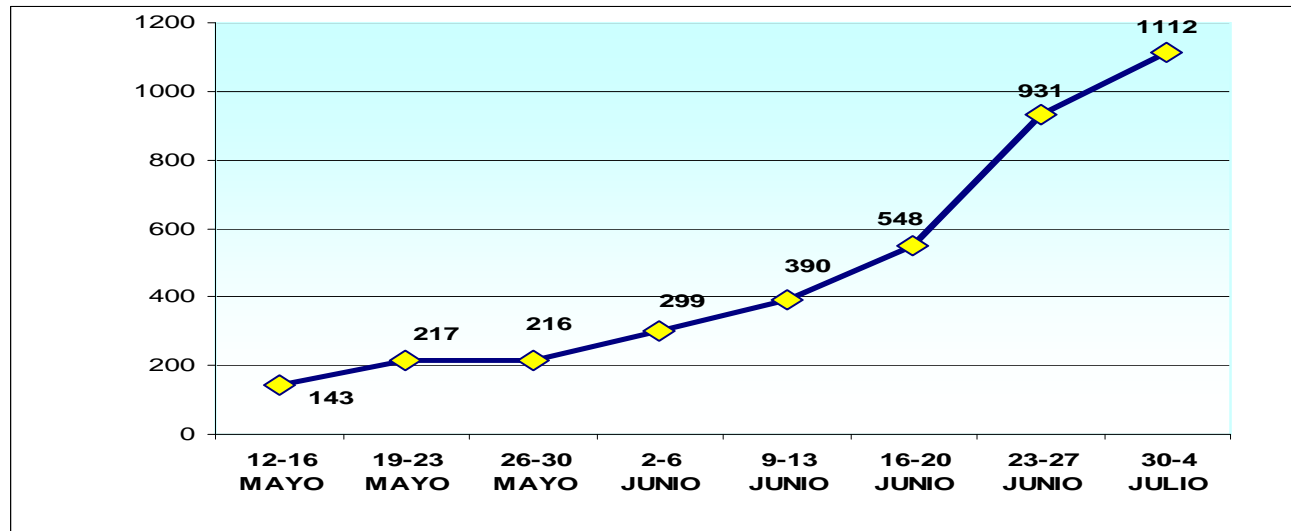




3. Comunicación e información

Llamadas atendidas

Del 2 junio al 16 septiembre: 10.718 llamadas recibidas





3. Comunicación e información

Correos atendidos

	CORREOS	MEDIA/DIA
5-11 MAYO	130	19
12-18 MAYO	126	18
19-25 MAYO	236	34
26-1 JUNIO	312	45
2-8 JUNIO	239	34
9-15 JUNIO	203	29
16-22 JUNIO	201	29
23-29 JUNIO	334	48
30-6 JULIO	260	37

JUNIO: 1000
JULIO: 1700
SEPT: 760



Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es

MUCHAS GRACIAS