

4.1. Sistemas de información previa a la matriculación y procedimientos accesibles de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la Universidad y la titulación

La Universidad Carlos III de Madrid ofrece los sistemas y servicios de información previa a la matriculación, y de acogida y orientación a estudiantes de nuevo ingreso que se recogen en la siguiente tabla y se explican posteriormente:

Tabla 1.-Sistemas de información, acogida y orientación para los estudiantes de los Grados.

	ACTIVIDADES Y SERVICIOS		
	INFORMACIÓN	ACOGIDA	ORIENTACIÓN SERVICIOS DE APOYO
ANTES DE LA ADMISIÓN	Definición de contenidos informativos (QUÉ): Web y folletos Actividades de información (CÓMO) -Teléfono -Correo electrónico -De forma presencial en los Puntos de Información (informadores). -En ferias, Visitas de/en Centros.		-Talleres de selectividad y perfil de titulaciones -Jornadas de puertas abiertas para estudiantes y sus familias -Orientación académica específica para estudiantes internacionales
ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO	Existe una página web elaborada para los estudiantes que han sido admitidos, con información de interés para alumnos que todavía no conocen la universidad	-Jornada de bienvenida y presentación de la titulación	-Cursos CERO -Tutorías académicas por parte de los docentes -Orientación psicopedagógica -Programa Mejora Personal -Orientación psicológica -Tutorías entre compañeros -Reorientación académica – vocacional -Prevención Psicoeducativa -Orientación académica específica para estudiantes internacionales

Los sistemas de información, acogida y orientación se planifican desde los Vicerrectorados de Grado y de Estudiantes con amplia colaboración y participación de los Centros, Facultades y Escuela y de los servicios universitarios de apoyo a los Vicerrectorados y a los órganos de gobierno de los Centros.

4.1.A. Antes de la admisión – Futuros estudiantes

A1.- Sistemas de información

Una vez fijados los contenidos informativos académicos de las titulaciones por el Vicerrectorado: requisitos de acceso, planes de estudio, calendario escolar, horarios, calendarios de exámenes, información sobre trámites de admisión y matrícula, etc., los servicios universitarios mantienen estas informaciones directamente o mediante bases de datos que actualizan la información (horarios, calendarios, programas de las asignaturas, etc.) El Vicerrectorado de Estudiantes determina la información sobre servicios (Alojamiento, Cultura, Deporte, etc.) y sobre los sistemas de orientación y apoyo.

Información en el Web.- Existe un espacio específico para futuros estudiantes al que se accede desde la página principal (<http://www.uc3m.es>) con información detallada sobre el modelo de universidad, la oferta académica, la selectividad, la admisión y matrícula, los servicios disponibles, etc. Las páginas Web de la universidad funcionan bajo el gestor de contenidos "oracle portal", lo que permite una fácil modificación, evita enlaces perdidos y ofrece un entorno uniforme en todas las páginas al nivel doble A de acuerdo con las Pautas de

Accesibilidad de Contenidos Web, publicadas en mayo de 1999 por el grupo de trabajo WAI, perteneciente al W3C (*World Wide Web Consortium*).

La Universidad está intentando limitar al máximo *la información en papel* en coherencia con la línea de trabajo en sostenibilidad en la que está inmersa. Se ha mantenido un único folleto informativo bastante reducido que además remite a la página Web.

La Universidad participa en las *ferias educativas* más importantes de España (AULA) y del extranjero. Ofrece además a los estudiantes de secundaria un programa de visitas con la posibilidad de que un equipo de informadores y profesores se desplace al centro de secundaria para explicar las ventajas de los estudios universitarios y las características de la Universidad Carlos III, o bien de que sean los estudiantes del centro los que acudan al campus, para conocer de cerca sus instalaciones.

Existe un servicio de información y atención a futuros estudiantes dependiente del Servicio de apoyo al grado con *puntos de atención* (front-office) por teléfono, correo electrónico y presenciales:

- Teléfono [91 624 6000](tel:916246000) de atención a futuros estudiantes.
- Cuenta de correo futurosestudiantes@uc3m.es
- Información y atención presencial. Existen cuatro oficinas de atención, denominadas "Punto de Información del Campus": dos en Getafe, una en Colmenarejo y otra en Leganés. Orgánicamente, estas oficinas dependen de las Oficinas de Alumnos, y son el centro de atención administrativa para la comunidad universitaria. En ellas se realizan los trámites de preinscripción, matrícula, solicitudes de becas, etc. además de proveerse información específica. El Servicio de grado coordina la información a futuros estudiantes, facilitada en estos puntos que actúan como front-office.

A2.- Sistemas de Orientación

Las acciones de orientación se impulsan desde el Vicerrectorado de Estudiantes, apoyándose en el nivel de gestión por el servicio universitario denominado Espacio Estudiantes. Existen dos vías principales a través de las cuales se canaliza dicha orientación:

- *Talleres de Selectividad y Titulaciones*: mediante estas jornadas se trata de asesorar a los estudiantes de secundaria sobre las Pruebas de Acceso a la Universidad y orientarles en la elección de su futuro profesional.
- *Jornadas de puertas abiertas para los estudiantes y sus familias*: Actividad dirigida a familias y estudiantes que han cursado 2º de Bachillerato o Ciclos Formativos de Grado Superior, con el objetivo de dar a conocer las características de la titulaciones que imparte la UC3M (competencias, perfil de ingreso y egreso, resultados del aprendizaje y sistemas de evaluación) y las instalaciones y servicios de los campus.

4.1.B. Después de la admisión - Estudiantes de nuevo ingreso

B1. Sistemas de información

Para estos estudiantes de nuevo ingreso existe una información específica sobre la matrícula, dependiendo del Centro en que cursan sus estudios y además se les entrega una guía en papel de la titulación con información sobre el plan de estudios y servicios de la Universidad, que está también accesible en el Web en formato pdf.

Existe una página web para los estudiantes de nuevo ingreso (portal.uc3m.es/primerdia), con información sobre la universidad (permanencia, estructura de las clases...), trámites (matrícula, solicitudes de reconocimiento de créditos...), y otra información práctica de interés para alumnos que todavía no conocen la universidad (localización de grupos y aulas, horarios, etc.)

Hay que señalar que la universidad ha conseguido en estos últimos años poner a disposición de los estudiantes una vez matriculados mucha información personalizada a través de Internet: su horario, su calendario de exámenes, su matrícula, la situación de su beca, etc.

(debido a los avances en la integración de los sistemas informáticos de gestión de la docencia), lo cual constituye también un eficaz apoyo para los nuevos estudiantes.

B2. Sistemas de acogida

Desde el Vicerrectorado de Estudiantes, y en colaboración con los Decanos y Director de los Centros y el Vicerrectorado de Grado, se organiza un programa de bienvenida, el PROGRAMA BIENVENIDOS, en el mes de septiembre antes del inicio del curso académico, cuyos destinatarios son los alumnos de primer curso de cualquier titulación (http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/conocenos/nuestros_estudios/bienvenidos).

Los objetivos que persigue este programa son los siguientes:

- Facilitar la integración de los alumnos de nuevo ingreso en la vida universitaria
- Informar sobre las principales novedades del Espacio Europeo y la implantación de los nuevos planes de estudio
- Favorecer el conocimiento de la organización docente y administrativa de la Universidad, así como de los principales puntos de servicio y atención al alumno.
- Favorecer las buenas prácticas de estudio desde el inicio.
- Dar a conocer entre los estudiantes los servicios universitarios (Espacio estudiantes, Biblioteca, Aulas informáticas, intranet y aula virtual), y muy especialmente los servicios de apoyo, orientación y tutorización, así como en su caso los cursos de apoyo en determinadas materias: matemáticas, física, matemáticas aplicadas...

Completan el programa actividades de participación, visita a las instalaciones y otros eventos como el encuentro cultural deportivo "Vive la Universidad" y la Mini feria de Asociaciones estudiantiles.

B3. Sistemas de apoyo y orientación

Los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes se impulsan desde el Vicerrectorado de Estudiantes, a través del servicio universitario denominado Espacio Estudiantes, aunque existen algunas acciones especiales dirigidas por el Vicerrectorado de Grado.

1.-Cursos de apoyo durante el curso académico: Estos cursos cero (http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/cursos_cero_alum_nuevo_ing) se consideran un elemento de apoyo y ayuda a los estudiantes de nuevo ingreso en primer curso de la Universidad, que lo soliciten voluntariamente a fin de mejorar sus resultados académicos en general, y más concretamente:

- Mejorar la progresión general del estudio, así como la adquisición de habilidades y hábitos esenciales de trabajo universitario.
- Eliminar la inseguridad de los estudiantes para afrontar el nuevo reto universitario.
- Dotar a los estudiantes del nivel básico de conocimientos que les permita superar con éxito los contenidos de la carrera.
- Disminuir la tasa de fracaso en las asignaturas de primer curso y su posterior abandono.

La oferta de cursos se centra en aquellas materias donde los alumnos muestran más dificultades (física, matemáticas, etc.) así como otras materias de carácter transversal que puedan fomentar el aprendizaje y rendimiento académico de los alumnos.

2.- Tutorías académicas de los departamentos: son el instrumento por excelencia para el apoyo al estudiante. Todos los profesores de la Universidad dedican un mínimo de horas semanales a dichas tutorías.

3.- Orientación psicopedagógica - asesoría de técnicas de estudio: Existe un servicio de atención personalizada al estudiante con el objetivo de optimizar sus hábitos y técnicas de estudio y por tanto su rendimiento académico.

4.- *Programa de Mejora Personal*: cursos de formación y/o talleres grupales con diferentes temáticas psicosociales (http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/cultura_y_deporte/orientacion/pmp). Se pretende contribuir a la mejora y al desarrollo personal del individuo, incrementando sus potencialidades y en última instancia su grado de bienestar. El abanico de cursos contiene entre otros: "Psicología y desarrollo personal", "Argumentar, debatir y convencer", "Educación, aprendizaje y modificación de conducta", "Creatividad y solución de problemas", "Técnicas de autoayuda", "Taller de autoestima", "Habilidades sociales", "Entrenamiento en relajación", "Trabajo en equipo", "Gestión del tiempo", "Comunicación eficaz", "Hablar en público", "Técnicas para superar el miedo y la ansiedad".

5.- *Orientación psicológica - terapia individual*: tratamiento clínico de los diferentes problemas y trastornos psicológicos (principalmente trastornos del estado de ánimo, ansiedad, pequeñas obsesiones, afrontamiento de pérdidas, falta de habilidades sociales, problemas de relación, etc.).

6.- *Desarrollo e implementación progresiva del Programa "Compañeros": Tutorías entre iguales*: bajo este programa, cuyas características pueden consultarse en la Web (<http://portal.uc3m.es/espacioestudiantes/orientacion/companeros>) se seleccionan, forman y se realiza el seguimiento de alumnos de últimos cursos que sirvan de tutores para los alumnos de primer curso. El objetivo último del programa es conseguir la integración rápida y efectiva del nuevo alumno en la universidad, mejorando no sólo su sensación de acogida e integración social a su nuevo entorno universitario, sino además un mejor rendimiento académico y una disminución general de la tasa de abandono del alumnado.

7.- *Reorientación vocacional / académica*: Trata de orientar a aquellos alumnos que a lo largo de su primer año en la Universidad se planteen la posibilidad de abandonar sus estudios con el fin de disminuir la sensación de frustración y fracaso del estudiante, potenciando sus capacidades y facilitándole la toma de decisión respecto a su futuro académico y profesional.

8.- *Prevención Psicoeducativa*: este programa tiene por objetivo el desarrollo y difusión de materiales informativos (folletos y Web) con carácter preventivo y educativo. (Ej. Ansiedad para hablar en público, consejos para el estudio, gestión del tiempo, depresión, estrés, relación de pareja, superando las rupturas, trastornos de la alimentación, consumo y abuso de sustancias, mejorando la autoestima, sexualidad, etc.). El objetivo es facilitar la detección precoz de los trastornos, prevenirlos, acercar la psicología a la comunidad universitaria y motivar hacia la petición de ayuda.

4.1.C. Sistemas de información, acogida y orientación para los estudiantes con discapacidad

La Universidad Carlos III de Madrid ofrece los sistemas y servicios de información previa a la matriculación, y de acogida y orientación a estudiantes de nuevo ingreso con discapacidad que se recogen en la siguiente tabla y se explican posteriormente.

Tabla 2.-Sistemas de información, acogida y orientación para los estudiantes con discapacidad.

	ACTIVIDADES Y SERVICIOS		
	INFORMACIÓN	ACOGIDA	ORIENTACIÓN SERVICIOS DE APOYO
ANTES DE LA ADMISIÓN	-Información específica para estudiantes con discapacidad PIED: folleto, Web y atención personal (presencial, correo electrónico, teléfono) -Difusión en IES y asociaciones de discapacidad.		-Adaptación de pruebas de acceso a estudiantes que realicen la Selectividad en UC3M
ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO	-Carta de bienvenida, información y oferta de los servicios del PIED a estudiantes matriculados con exención de tasas por discapacidad	-Reunión por Campus -Entrevista personal	-Plan personalizado de apoyo -Adaptaciones necesarias en sus estudios

Estos estudiantes con discapacidad reciben atención específica a sus necesidades especiales fundamentalmente a través del Programa de Integración de Estudiantes con Discapacidad (PIED) que gestiona el Espacio Estudiantes bajo el impulso del Vicerrectorado de Estudiantes.

C1. Sistemas de información y atención a estudiantes discapacitados

- Atención personal: presencial, telefónica y mediante correo electrónico (integracion@uc3m.es)
- Pagina Web con información detallada sobre los recursos y servicios de la Universidad para estudiantes con discapacidad, así como otras informaciones de interés en torno a la discapacidad (noticias, documentación, enlaces, etc.): http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/cultura_y_deporte/discapacidad
- Difusión de los servicios específicos para estudiantes con discapacidad en Centros de Enseñanza Secundaria y organizaciones de atención y representación de personas con discapacidad.
- Envío periódico (correo electrónico) de informaciones específicas de interés: convocatorias, becas, actividades, etc.

C2. Sistemas de acogida a estudiantes discapacitados

- Comunicación mediante correo electrónico con todos los estudiantes matriculados con exención de tasas por discapacidad: información y oferta de los servicios PIED.
- Reunión informativa en cada Campus.
- Entrevista personal: información de recursos y servicios y valoración de necesidades (elaboración de plan personalizado de apoyo).

C3. Sistemas de apoyo y orientación a estudiantes discapacitados

Existe un plan personalizado de apoyo para la atención a las necesidades especiales del estudiante, en coordinación con responsables académicos, los docentes y los servicios universitarios. Los apoyos específicos y adaptaciones más comunes que se realizan son:

- Asesoramiento para la realización de matrícula: cupo de reserva, prioridad en asignaturas, orientación para la selección y organización de asignaturas, etc.
- Adaptaciones curriculares: necesidades específicas en el proceso de aprendizaje (relación y comunicación profesor-alumno, acceso a apuntes o materiales didácticos, participación en las clases, etc.), necesidades específicas en trabajos y pruebas de conocimiento, adaptaciones en el programa y/o actividades de las asignaturas, etc.
- Apoyo al estudio: profesor-tutor, apoyo humano (toma de apuntes, desplazamientos...), adaptación de materiales de estudio, préstamo de ayudas técnicas, recursos informáticos específicos, servicios especiales en Bibliotecas (atención personalizada, ampliación plazos de préstamo...), ayudas económicas, etc.
- Accesibilidad y adaptaciones en aulas y Campus: adaptaciones de mobiliario, reserva de sitio en aulas, reserva de taquillas, plaza de aparcamiento, habitaciones adaptadas en Residencias de Estudiantes, etc.
- Adaptaciones para la participación en actividades socioculturales y deportivas.