



Calidad en los servicios universitarios

Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU

Burgos, marzo de 2011

**Vicerrectorado de Calidad y Acreditación
Unidad de Calidad
Beatriz Gil Arroyo**

Contenido

1. Sistema de Garantía de la Calidad en los Centros

- 1.1. Modelo Marco del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la UBU
- 1.2. Sistema de Garantía de la Calidad en los Títulos de la UBU
- 1.3. Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU
- 1.4. **Gestión Documental de los Procesos**

2. Cartas de Servicios

- 2.1. Normativa que regula las cartas de servicios
- 2.2. Estructura y contenido de las Cartas de Servicios
- 2.3. Elaboración de las Cartas de Servicios
- 2.4. Experiencias en la implantación de Cartas de Servicios



CONTENIDO

1. Documentación asociada al SGIC del Centro



2. Documentación asociado al SGIC del Título



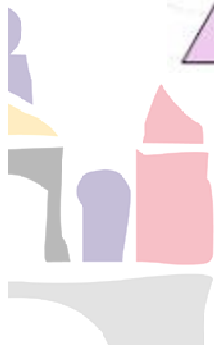
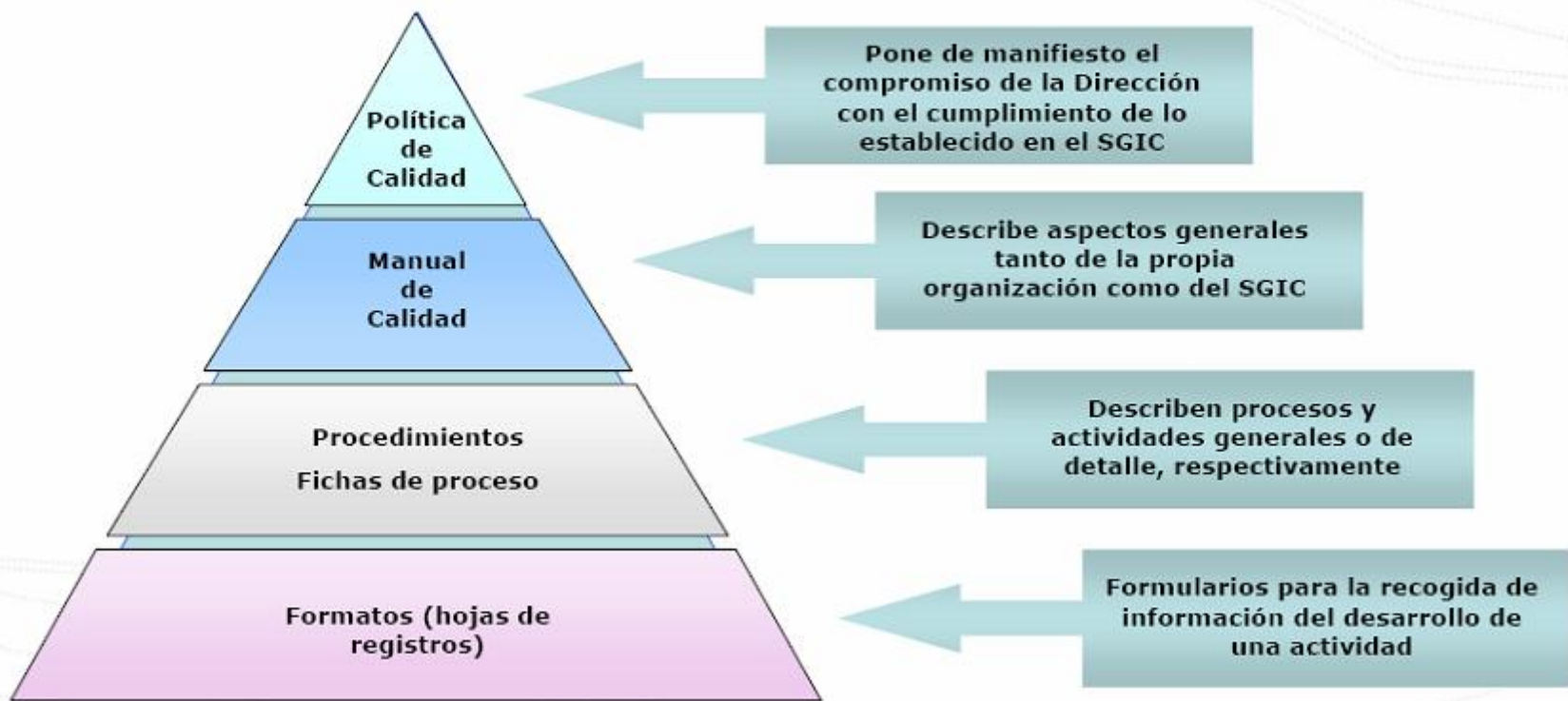
3. Taller Estructura documental SGIC del Centro y Título



1

Documentación del SGIC de Centros

Estructura documental típica de un SGIC

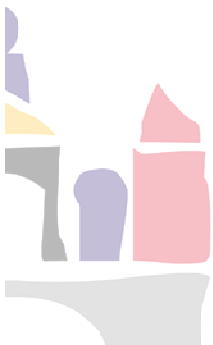


1

Documentación del SGIC de Centros

Política de calidad

- conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia los grupos de interés.
 - a) es adecuada al propósito de la Institución.
 - b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión interna de la calidad.
 - c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
 - d) es comunicada y entendida dentro de la Institución.
 - e) es revisada para su continua adecuación.



1

Documentación del SGIC de Centros

Política de calidad

MODELO MARCO PARA EL SISTEMA DE GARANTÍA
INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UBU
DOCUMENTO DE CONTEXTO

Aprobado en Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2008
Disponibile en la página web del Vic. Calidad y Acreditación

RECOGE COMPROMISOS DE GARANTÍA DE CALIDAD EN EL
DISEÑO Y DESARROLLO DEL MODELO QUE SE PROPONE

- Compromisos del equipo de dirección de la UBU
- Compromisos del equipo de dirección del Centro
- Compromisos de las unidades de soporte




1

Documentación del SGIC de Centros

Manual de calidad

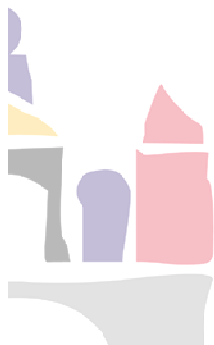
- Presentación
- SGIC
- Presentación del Centro
- Política y objetivos de calidad
- Garantía de Calidad de los programas formativos
- Orientación al aprendizaje
- Personal Académico y de Administración y Servicios
- Recursos materiales y servicios
- Resultados de la formación
- Información Pública

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	INDICE	Código: MSGIC- INDICE Versión: 00 Fecha: 27/07/09 Página: 1
MANUAL DE SGIC DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		

Presentación
 Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos
 Capítulo 2. Presentación del Centro
 Capítulo 3. Estructura del Centro para el desarrollo del SGIC
 Capítulo 4. Política y objetivos de calidad
 Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos
 Capítulo 6. Orientación al aprendizaje
 Capítulo 7. Personal académico y de administración y servicios
 Capítulo 8. Recursos materiales y servicios
 Capítulo 9. Resultados de la formación
 Capítulo 10. Información pública

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la Modificación

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Dirección de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Fecha: 27/07/09	Responsable de la Unidad de Calidad y Fecha: 1/08/09	Decano/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Fecha: 21/08/09

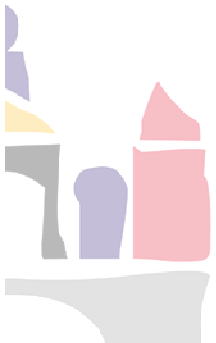


1

Documentación del SGIC de Centros

Procedimientos

- Estratégicos
- Clave
- De apoyo
- De medida
- Transversales asociados

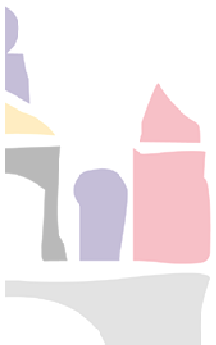


1

Documentación del SGIC de Centros

Procedimientos Estratégicos

- PE01 Elaboración y revisión de la política y de los objetivos de calidad
- PE02 Diseño de nuevos planes de estudio
- PE03 Garantía de calidad de los programas formativos
- PE04 Definición de la política de personal académico y de administración y servicios



1

Documentación del SGIC de Centros

Procedimientos Claves

- PC01 Definición de perfiles y captación de estudiantes
- PC02 selección, admisión y matrícula
- PC03 orientación al estudiante
- PC04 planificación y desarrollo de la enseñanza
- PC05 evaluación de los aprendizajes
- PC06 gestión y revisión de la movilidad de estudiantes
- PC07 gestión y revisión de la orientación profesional
- PC08 gestión y revisión de las prácticas externas
- PC09 inserción laboral
- PC10 medición y análisis de los resultados académicos
- PC11 información pública

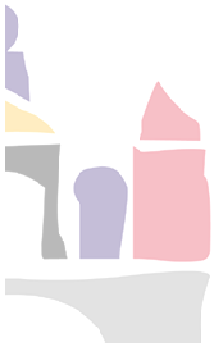


1

Documentación del SGIC de Centros

Procedimientos de apoyo

- PA01 gestión de documentos y evidencias
- PA02 eventual suspensión del título
- PA03 gestión del personal académico y de administración y servicios
- PA04 gestión de los servicios
- PA05 gestión de los recursos materiales
- PA06 medida de satisfacción, expectativas y necesidades
- PA07 gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias
- PA08 asegurar la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de personas con discapacidad



1

Documentación del SGIC de Centros

Procedimientos de medida

- PM01 medición, análisis y mejora

Procedimientos transversales asociados

- PS-001 satisfacción de colectivos
- PS-002 satisfacción inserción laboral
- PS-003 encuestas acción formativa
- PS-004 encuestas docencia web



1

Documentación del SGIC de Centros

Procedimientos

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
- 9. EVIDENCIAS**
10. RENDICIÓN DE CUENTAS
11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

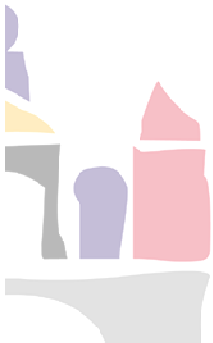


1

Documentación del SGIC de Centros Formatos-registros-evidencias

9. EVIDENCIAS del procedimiento PC-04 planificación y desarrollo de la enseñanza

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de aprobación del POD y de coordinación los programas de las asignaturas Informe del Coordinador de Titulación y del Coordinador de Curso.	Papel y/o informático	Coordinador de calidad/ Secretaría del Centro/ Secretaría del Departamento	Permanente actualizada
Actas de aprobación de la planificación docente del centro (Junta del centro)	Papel y/o informático	Coordinador de calidad/ Secretaría de Centro	6 años
Guía docente de la titulación	Papel y/o informático	Coordinador de calidad/ Servicios Centrales UBU/ Secretaría de Centro	6 años
Actas de las Comisión de Títulos	Papel y/o informático	Coordinador de calidad/ Secretaría del Centro/ Secretaría del Departamento	6 años



1

Documentación del SGIC de Centros

WEB sobre Calidad del Centro

FACULTAD DE DERECHO

Estructura del centro

- Equipo de gobierno
- Administración y personal de servicios
- Departamentos y Áreas
- Delegación de alumnos

Información académica

Practicum

El centro en imágenes

Calidad

Notificación de incidencias docentes

UNIVERSIDAD
DE BURGOS

 FACULTAD DE DERECHO

INICIO

» Calidad

☰ Programa AUDIT

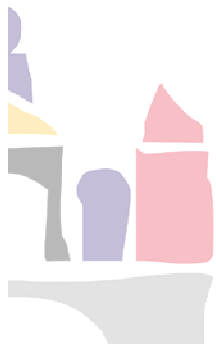
☰ Programa Docencia

☰ Resultados de actividad

☰ Evaluación y planes de mejora

☰ FORMACIÓN DEL PROFESORADO

☰ Informe general de las encuestas de satisfacción de los alumnos. Curso 2009-2010



2

Documentación del SGC de Títulos

Memoria de verificación

1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO
2. JUSTIFICACIÓN
3. OBJETIVOS
4. ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES
5. PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS
6. PERSONAL ACADÉMICO
7. RECURSOS MATERIALES
8. RESULTADOS PREVISTOS
- 9. GARANTÍA DE CALIDAD**
10. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN



2

Documentación del SGC de Títulos

Memoria de verificación

9. GARANTÍA DE CALIDAD

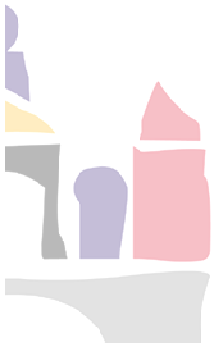
9.1. Responsables

9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

9.3. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

9.4. Procedimientos de análisis de inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

9.5. Procedimientos para el análisis de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios), y de atención a las sugerencias o reclamaciones. Criterios específicos en caso de extinción del título



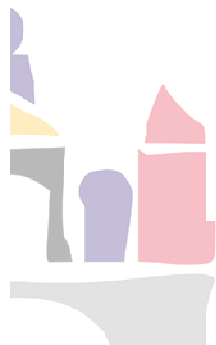
2

Documentación del SGC de Títulos

Garantía de Calidad del Grado

- > Sistema de Garantía Interna de Calidad: Manual SGIC del centro, PDF SIGC título Punto 9 Memoria, Aprobación de ANECA
- > Comisión de Garantía de Calidad
- > Resultados y rendición de cuentas: Ficha del Título
- > Seguimiento del SGIC. Interno: informes de seguimiento de los títulos. Externo: informe externo
- > Plan de mejoras: Ficha de las mejoras del SIGC del título
- > Programa de Acogida
- > Orientación académica - tutela
- > Comentarios, sugerencias y quejas
- > Programa de encuestas de satisfacción
- > Actividades realizadas

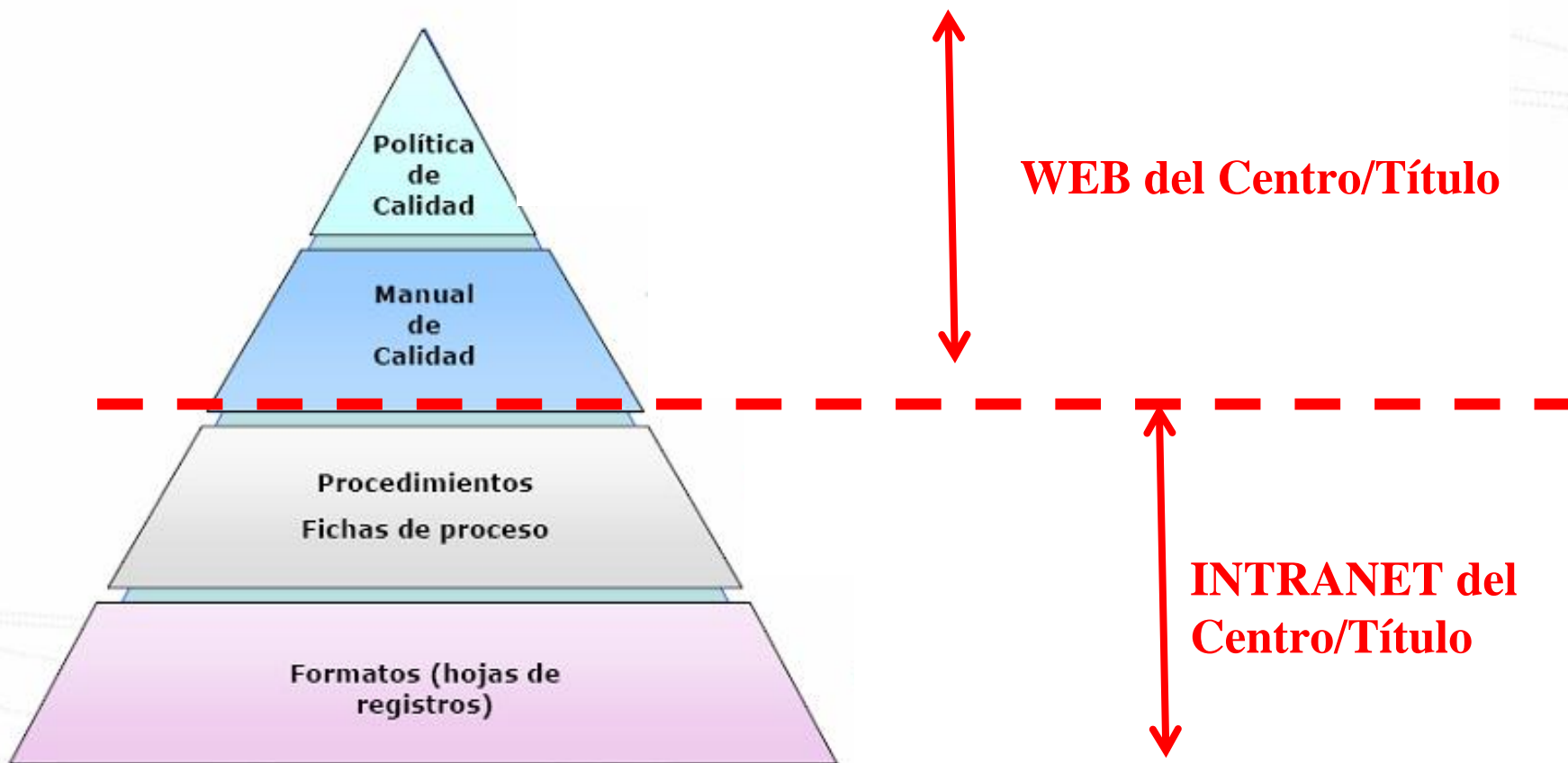
**WEB SOBRE
GARANTÍA DE CALIDAD
DEL TÍTULO**



3

¿Cómo estructurar la documentación del SGIC de Centros y Títulos?

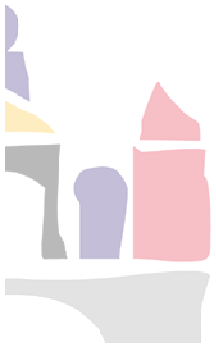
Estructura documental típica de un SGIC



3

¿Cómo estructurar la documentación del SGIC de Centros y Títulos?

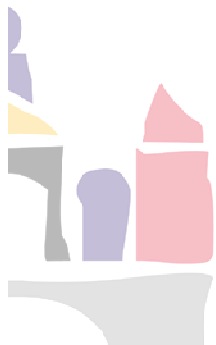
- Intranet y apartado web de Calidad del Centro
- Intranet y apartado web de Garantía de Calidad del Título



3 > Cómo estructurar la documentación

Web e intranet Calidad del Centro

- Política y objetivos
 - Misión
 - Visión
 - Valores
- Comisión de Garantía de Calidad del Centro
 - Competencias
 - Composición
 - Convocatorias
 - Actas
 - Informes

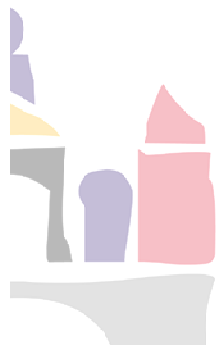


3

▶ Cómo estructurar la documentación

Web e **intranet** Calidad del Centro

- Sistema de Calidad
 - Manual SGIC
 - Mapa de Procesos
 - **Procedimientos y registros del SGIC**
 - Informe positivo de verificación de SGIC de ANECA
- Actuaciones
 - AUDIT
 - VERIFICA
 - DOCENTIA
 - PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL
 - MENTOR....

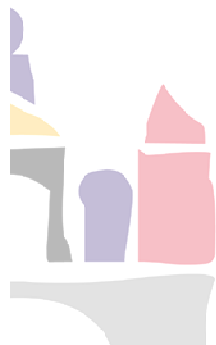


3

Cómo estructurar la documentación

Web e **intranet** Calidad del Centro

- Resultados y difusión
 - SIUBU
 - Encuestas de satisfacción
- Seguimiento de la actividad
 - Memoria de actividades del Centro
 - Memoria de calidad del Centro
- **Plan de mejora**
- Comentarios y sugerencias
 - Procedimiento
 - Formulario



3

Cómo estructurar la documentación

Web e intranet Calidad del Título

- Sistema de Calidad del título
 - Manual del SGIC del Centro.
 - SGC del título Punto 9 de la memoria. **Procedimientos**
 - Informe positivo de ANECA
- Comisión de Garantía de Calidad
 - Competencias
 - Composición
 - **Convocatorias**
 - **Actas**
 - **Informes**

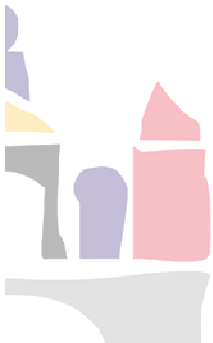


3

Cómo estructurar la documentación

Web e **intranet** Calidad del Título

- Resultados y rendición de cuentas
 - SIUBU: Ficha del título
- Seguimiento del SGIC
 - Interno: Autoinforme de seguimiento del título
 - Externo: Informe externo
- **Plan de mejoras**
- Programa de acogida
- Orientación académica-tutela
- Comentarios, sugerencias y quejas
- Programa de encuestas de satisfacción
- Actividades realizadas



3

Cómo estructurar la documentación

Intranet Calidad del Centro

- Comisión de Garantía de Calidad del Centro
 - Convocatorias
 - Actas
 - Informes
- SGC del Centro
 - PE01
 - PE02...
 - PC01
 - PC02 Admisión, selección y matrícula
 - Procedimiento
 - Registros-Evidencias
 - PC03...
 - Plan de mejora

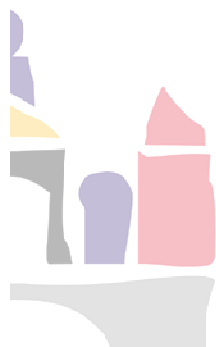


3

Cómo estructurar la documentación

Intranet Calidad del Título

- Comisión del título
 - Convocatorias
 - Actas
 - Informes
- SGC del título
 - Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado
 - Procedimiento
 - Registros-evidencias
 - Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad
 - Procedimientos de análisis de inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida
 - Procedimientos para el análisis de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios), y de atención a las sugerencias o reclamaciones. Criterios específicos en caso de extinción del título
 - Plan de mejora





Gestión documental

Gracias por su atención
Beatriz Gil Arroyo
bgarroyo@ubu.es

