

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

1

Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) en la Educación Superior

Espacio Europeo de Educación Superior y reformas legislativas

La autonomía universitaria, la rendición de cuentas, la transparencia, la comparación, la cooperación y la competitividad de las universidades en el ámbito nacional e internacional.

Debate de los sistemas de garantía de calidad en la Universidad

- Homologación-verificación-acreditación inicial, evaluación-seguimiento, acreditación, auditoría ...
- Acreditación de instituciones, acreditación de programas.
- Acreditación específica por programas o genérica.

1

▷ SGC en la Educación Superior

- ¿Qué son criterios de calidad en una titulación?
- ¿Cuáles son los criterios de calidad que deben establecerse?
- ¿Quién debe fijar estos criterios?
- ¿Quién debe verificar su cumplimiento?
- ¿Deben o no participar agentes externos a las universidades en estos procesos?
- ¿Cuáles deben ser las consecuencias del cumplimiento o no de los criterios?
- ¿Por qué pasar de los sistemas de evaluación para la mejora (en principio sin consecuencias legales) a sistemas de acreditación (inicialmente con consecuencias legales)?
- ¿Deben o no establecerse distintos niveles de calidad dentro de los títulos universitarios?
- ¿Habrá problemas con los ranking de titulaciones?
- etc..

1

▷ SGC en la Educación Superior

Las razones por las que deben establecerse sistemas de garantía de calidad en la Universidad son numerosas, tales como: rendición de cuentas (sobre todo de los fondos públicos), control, fomento y desarrollo de la mejora continua, información pública, aceptación nacional o internacional, *ranking*, asignación de fondos y recursos, etc. (Willians, 2006). Se debe, por tanto, tener en cuenta el objetivo que se pretende conseguir con el establecimiento de un sistema de garantía de calidad, para decidir sobre la forma de actuar más adecuada y eficiente.

1

▷ SGC en la Educación Superior

A su vez, actualmente se están desarrollando diversos modelos de garantía de calidad centrados en la institución o en los programas, entre los que cabe mencionar los siguientes (ENQA, 2003; Willians, 2006):

- Evaluación de programas
- Acreditación de programas
- Evaluación institucional
- Auditoría institucional
- Revisión institucional
- Acreditación institucional
- Menciones de calidad

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior

En cada uno de estos modelos, además, pueden seguirse diversos procesos, como por ejemplo:

- revisión por pares
- modelos de cumplimiento
- modelos autorregulatorios
- modelos híbridos
- modelos de umbral (normas básicas o cumplimiento de mínimos)
- juicio basado en el cumplimiento de criterios y estándares
- inspección,
- modelos cuantitativos,
- modelos de excelencia
- juicio de expertos,

Además, de estos procesos se obtienen resultados distintos, tales como: informes públicos o privados, recomendaciones, juicios, aprobaciones, decisiones de acreditación, ranking, etc.

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior

- Los sistemas tradicionales de garantía de la calidad de títulos *a priori* han cubierto su papel de no permitir la impartición y expedición de títulos universitarios a aquellos que no cumplieren con los requisitos mínimos.
- Dada la multiplicidad de objetivos, agentes y factores que deben tenerse en cuenta en los procesos de evaluación, resulta complejo considerar la posibilidad de establecer un modelo único de evaluación.
- Los criterios que se han establecido en las guías de evaluación, están relacionados con los *inputs*, los procesos y los resultados.
- La tendencia actual sería la generalización de la acreditación como sistema de garantía de calidad y de reconocimiento de los títulos.
- La clarificación del tipo de acreditación y sobre todo, de las consecuencias que de ésta se derivarán en el sistema universitario, debe ser un paso previo al establecimiento de nuevos SGC en las titulaciones.

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior



MARCO EUROPEO:

Agencia Europea para la Garantía de Calidad en la Educación Superior:

(European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA))

Parte 1: Garantía **interna** de calidad de las instituciones de educación superior.



MARCO NACIONAL:

LOMLOU Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (B.O.E. 13/04/2007).

TÍTULO V De la evaluación y acreditación

R.D. 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales: R/D 816/2010, de 2 de julio que modifica el R/D 1393/2007,



MARCO AUTONÓMICO

Procesos de verificación y modificación

Proceso de seguimiento

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior



MARCO EUROPEO:

Agencia Europea para la Garantía de Calidad en la Educación Superior:

(European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA))

Parte 1: Garantía **interna** de calidad de las instituciones de educación superior.



Criterios y directrices

1. Política y procedimientos para la garantía de calidad.
2. Aprobación, supervisión y evaluación periódica de los programas y reconocimientos.
3. Evaluación de los estudiantes.
4. Garantía de calidad del personal docente.
5. Recursos de aprendizaje y soporte para los estudiantes.
6. Sistemas de información.
7. Información pública.

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior

MARCO NACIONAL:

LOMLOU Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (B.O.E. 13/04/2007).

TÍTULO V De la evaluación y acreditación

Artículo 31. Garantía de la calidad.

1. La promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos:
 - a) La medición del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.
 - b) La transparencia, la comparación, la cooperación y la competitividad de las Universidades en el ámbito nacional e internacional.
 - c) La mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades.
 - d) La información a las Administraciones públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.
 - e) La información a la sociedad para fomentar la excelencia y movilidad de estudiantes y profesores.

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior

MARCO NACIONAL:

LOMLOU Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (B.O.E. 13/04/2007).

TÍTULO V De la evaluación y acreditación

Artículo 31. Garantía de la calidad.

2. Los objetivos señalados en el apartado anterior se cumplirán mediante el establecimiento de criterios comunes de garantía de calidad que faciliten la evaluación, la certificación y la acreditación de:
- Las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
 - Las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de las Universidades y centros de educación superior.
 - Las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario.
 - Las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior.
 - Otras actividades y programas que puedan realizarse como consecuencia del fomento de la calidad de la docencia y de la investigación por parte de las Administraciones públicas.

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior

MARCO NACIONAL:

LOMLOU Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (B.O.E. 13/04/2007).

TÍTULO V De la evaluación y acreditación

Artículo 31. Garantía de la calidad.

3. Las funciones de evaluación, y las conducentes a la certificación y acreditación a que se refiere el apartado anterior, corresponden a la ANECA y a los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determine.....
A tal fin, la ANECA y los órganos de evaluación creados por ley de las Comunidades Autónomas, de acuerdo con estándares internacionales de calidad, establecerán mecanismos de cooperación y reconocimiento mutuo....
4. El Gobierno, previo informe de la Conferencia General de Política Universitaria, regulará las condiciones para que las universidades sometan a evaluación y seguimiento el desarrollo efectivo de las enseñanzas oficiales, así como el procedimiento para su acreditación.

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior

R.D. 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales: R/D 816/2010, de 2 de julio que modifica el R/D 1393/2007,

Punto 9: "Sistema de Garantía de Calidad":

- 9.1.: Responsables del Sistema de Garantía de Calidad de los planes de estudios.
- 9.2.: Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.
- 9.3.: Garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.
- 9.4.: Análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.
- 9.5.: Análisis de satisfacción de los diferentes colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios, empleadores, sociedad, etc.).

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior

MARCO AUTONÓMICO



Procesos de verificación y modificación

- Protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales (grado y máster)
- Proceso de evaluación de las modificaciones de títulos oficiales verificados:

El proceso de seguimiento

- Seguimiento de títulos oficiales: Documento Marco 2011.
- Seguimiento de títulos oficiales: Manual del Evaluador 2011.

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior



MARCO PROPIO (UBU):

- Estatutos UBU. TÍTULO II De la estructura y la organización de la Universidad
- Estatutos UBU. Título IX De la calidad
- Modelo Marco para el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UBU
- Reglamento regulador de la estructura orgánica del SGC de la UBU
- Normativa interna para el proceso de verificación e implantación de los nuevos títulos
- Marco de seguimiento de los títulos oficiales

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior



MARCO PROPIO (UBU):

- **Estatutos UBU. TÍTULO II De la estructura y la organización de la Universidad**

Cap. II de los Centros art. 23 competencias g)
Cap. III de los Departamentos art. 30 competencias h)
Cap. IV de los institutos universitarios art. 36 competencias d)

Participar en los sistemas de planificación y evaluación que establezca la Universidad de Burgos para la consecución de la calidad en la docencia, investigación y gestión.

- **Estatutos UBU. Título IX De la calidad**

Art. 219.– Calidad del servicio público universitario.
Art. 220.– Evaluación, certificación y acreditación interna.
Art. 221.– Estructura del sistema de calidad.
Art. 222.– Reconocimiento de la calidad



Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior



MARCO PROPIO (UBU):

Aprobación en Consejo de Gobierno de un documento **marco del SGIC** para los Centros

Aprobación en Consejo de Gobierno de un documento marco para todos los títulos del Punto 9 Sistema de garantía de Calidad de los títulos (RD 1393/2007)

Reglamento regulador de la Estructura Orgánica del SGIC de la UBU. Aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de marzo de 2010

Normativa interna para el proceso de verificación e implantación de los nuevos títulos

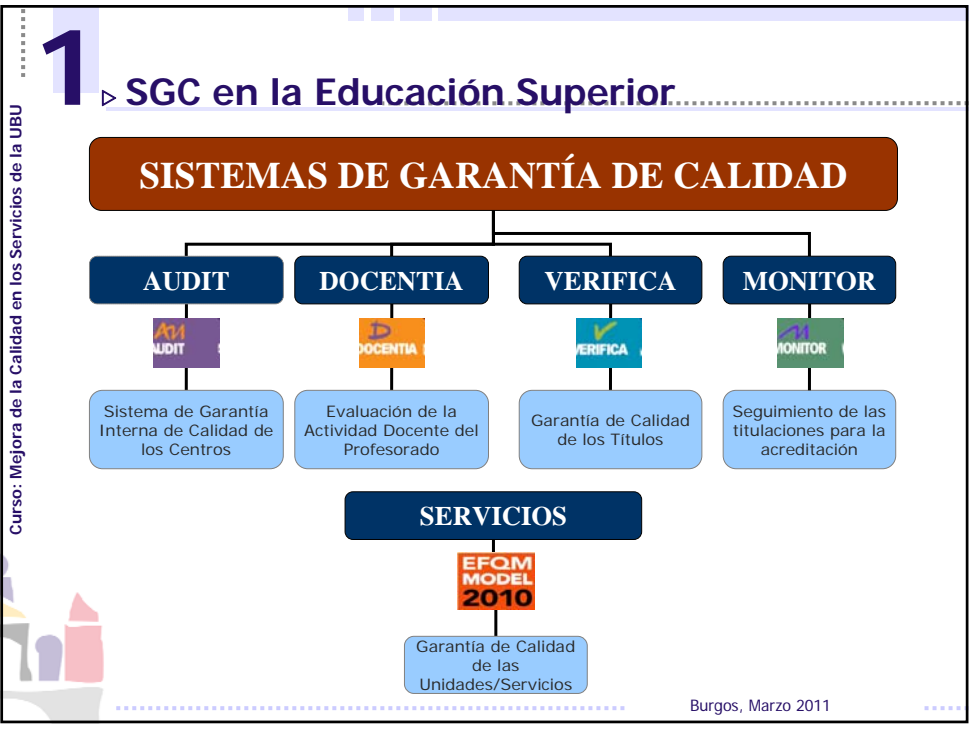
Aprobación en Comisión Permanente de calidad de la UBU 3/2011 documento marco para el seguimiento de los títulos oficiales

1

▷ SGC en la Educación Superior



Fuente: ANECA



Curso: Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU

1 > SGC en la Educación Superior

Misión:
Facilitar y apoyar la evaluación de la actividad docente del profesorado en el sistema universitario.

Visión:
Disponer de un modelo validado de evaluación de la actividad docente del profesorado que sea apropiado, útil, viable y preciso.

| DIMENSIONES |
|------------------------------|
| Coordinación y planificación |
| Desarrollo |
| Resultados |

Burgos, Marzo 2011

1

▷ SGC en la Educación Superior



Memoria de Títulos Oficiales

1. Descripción del título
2. Justificación
3. Competencias
4. Acceso y admisión de estudiantes
5. Planificación de las enseñanzas
6. Personal académico
7. Recursos materiales y servicios
8. Resultados previstos
9. Sistema de garantía de la calidad
10. Calendario de implantación

9. Sistema de garantía de la calidad

- 9.1. Responsables del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios.
- 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 la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.
- 9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias o reclamaciones.
- 9.6. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

Burgos, Marzo 2011

1

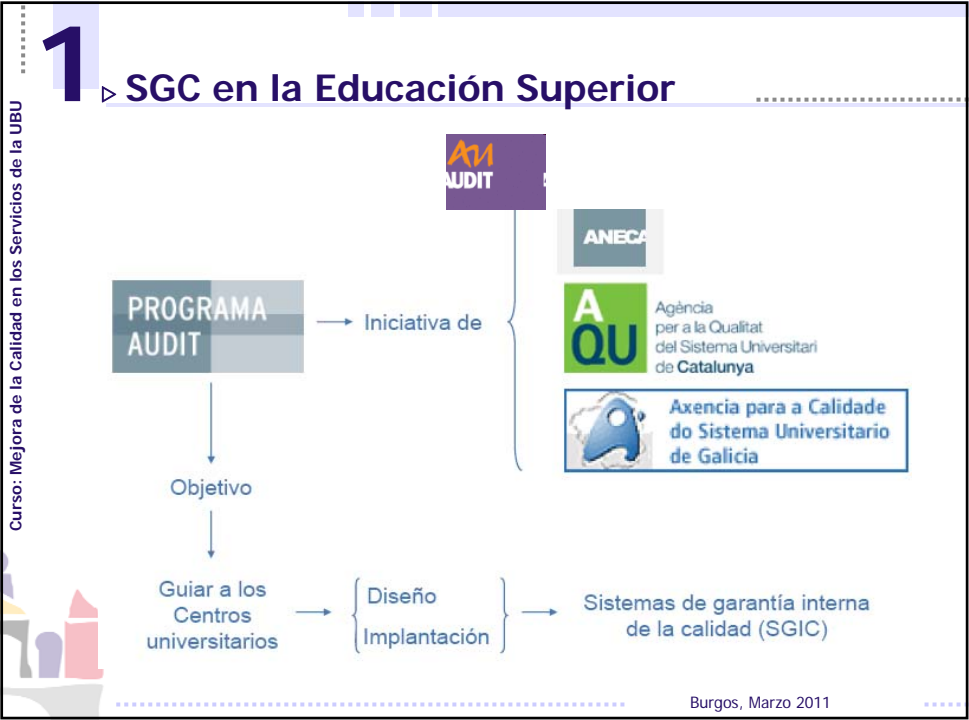
▷ SGC en la Educación Superior



Monitorizar la puesta en marcha de los nuevos planes de estudios ayudando a las universidades, de una forma gradual, a mejorar aquellos aspectos que puedan resultar problemáticos durante la futura acreditación.

El protocolo para el seguimiento y la renovación de la acreditación de títulos oficiales elaborado por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y la Acreditación (**CURSA**) aprobado por el Consejo de Universidades y la Conferencia General de Política Universitaria en julio de 2010, establece el marco general para el desarrollo de este programa

Burgos, Marzo 2011



1

▷ SGC en la Educación Superior

DIRECTRICES AUDIT

- 1.0 Como el Centro define su política y objetivos de calidad
- 1.1 Como el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos
- 1.2 Como el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes
- 1.3 Como el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia
- 1.4 Como el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios
- 1.5 Como el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados
- 1.6 Como el Centro publica la información sobre las titulaciones

1

▷ SGC en la Educación Superior

ACREDITA

Definición de Acreditación: Proceso de evaluación ex post que conduce a una decisión pública, formal e independiente sobre el ajuste de una enseñanza a ciertos criterios de calidad.

Resultado: Su resultado es una decisión formal y binaria con identificación de áreas de mejora

Información: pública sobre las decisiones de acreditación

Acredita: Una agencia externa

Curso: Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU

2 > El Marco de los SGIC en la UBU

¿Qué es un SGIC?

Conjunto de políticas, acciones y medios establecidos para conseguir y demostrar la obtención de la calidad requerida

AUDIT nos da las pistas

DIRECTRICES

MARCO SGIC UBU

Burgos, Marzo 2011

```
graph TD; A[¿Qué es un SGIC?] --> B[AUDIT nos da las pistas]; B --> C[DIRECTRICES]; C --> D[MARCO SGIC UBU];
```

Curso: Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU

2 > El Marco de los SGIC en la UBU

Tras el diagnóstico y con el MARCO del SGIC de la UBU para los Centros :

¿Cómo?...

Describiendo en un documento como, la interacción de los diferentes procesos va a garantizar la calidad de la actividad del Centro

MANUAL DE CALIDAD

Burgos, Marzo 2011

```
graph TD; A[¿Cómo?...] --> B[Describiendo en un documento...]; B --> C[MANUAL DE CALIDAD];
```

Curso: Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU

2 > El Marco de los SGIC en la UBU

Identificando y clasificando cada uno de los procesos y los grupos de interés implicados

↓

MAPA DE PROCESOS

Describiendo como se va a llevar a cabo cada uno de los procesos

↓

PROCEDIMIENTOS

Burgos, Marzo 2011

Curso: Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU

2 > El Marco de los SGIC en la UBU

MARCO SGIC UBU (22 de Julio de 2008)

- Presentación
- Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro
- 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

Burgos, Marzo 2011

2 > El Marco de los SGIC en la UBU

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL SGIC DEL CENTRO

PROCESOS ESTRATÉGICOS: PE

| | |
|---|---|
| PE01 Procedimiento para la elaboración y la revisión de la política y de los objetivos de calidad | |
| PE02 Procedimiento para el diseño de nuevos planes de estudio | PE03 Procedimiento de garantía de calidad de los programas formativos |
| PE04 Procedimiento de definición de la política de personal académico y de administración y servicios | |

PROCESOS CLAVE: PC

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

Burgos, Marzo 2011

2 > El Marco de los SGIC en la UBU

PROCESOS DE APOYO: PA

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

PROCESOS DE MEDIDA: PM

PM01 Procedimiento de medición, análisis y mejora

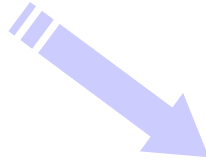
OTROS PROCESOS TRANSVERSALES ASOCIADOS:


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

Burgos, Marzo 2011

2 > El Marco de los SGIC en la UBU

FICHA DE PROCESOS



| | | |
|--|--|-----------------|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION Y REVISION DE LA POLITICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD | Código: PE01 |
| | | Version: 00 |
| | | Fecha: 21/04/08 |
| | | Página: 1 |

INDICE

1. OBJETO
2. AMBITO DE APLICACION
3. DOCUMENTACION DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
7. MEDIDAS, ANALISIS Y MEJORA CONTINUA
8. RELACION DE FORMATOS ASOCIADOS
9. EVIDENCIAS
10. RENDICION DE CUENTAS
11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

| RESUMEN DE REVISIONES | | |
|-----------------------|-------|---------------------------|
| Edición | Fecha | Motivo de la Modificación |
| | | |
| | | |

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|---|--|--------------------------------------|
| Equipo de Dirección Facultad de Ciencias | Responsable Unidad Técnica de Calidad | Decano de la Facultad de Ciencias |
| Fecha: 21/04/08 | Fecha: 22/04/08 | Fecha: 28/04/08 |

Burgos, Marzo 2011

2 > El Marco de los SGIC en la UBU

CONTENIDO DEL PROCESO

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Medidas, análisis y mejora continua
7. Relación de formatos asociados
8. Evidencias
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo del proceso

Burgos, Marzo 2011

2 El Marco de los SGIC en la UBU

INFORME DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD. JULIO 08

| Fortalezas | Debilidades | Modificaciones Recomendadas |
|------------|-------------|-----------------------------|
| 17 | 4 | 5 |

INFORME DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

| DATOS DEL CENTRO EVALUADO | |
|---------------------------|---|
| Universidad | Universidad de Burgos |
| Centro | Facultad de Ciencias |
| Alcance del SGIC | Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro y de los que es responsable, en sus niveles de Grado, Máster y Doctorado |

VALORACIÓN GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

La Comisión de Certificación de ANECA, una vez examinada la documentación que integra el diseño del SGIC del citado centro, emite la siguiente valoración global:

- POSITIVA
- POSITIVA CONDICIONADA
- NEGATIVA

Burgos, Marzo 2011

2 El Marco de los SGIC en la UBU

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

DATOS DEL CENTRO EVALUADO

| | |
|------------------|--|
| Universidad | Universidad de Burgos |
| Centro | Facultad de Ciencias |
| Alcance del SGIC | Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido centro (grado, máster y doctorado) |

POSITIVA



Otros Centros

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

ANECA, una vez examinada la documentación que integra el diseño del SGIC del citado Centro/ Universidad, conforme a los criterios de evaluación y directrices recogidas en los documentos "Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria" y "Guía de Evaluación del diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria", transcurrido el periodo de alegaciones, y considerando que no existen elementos sustanciales que aconsejen modificar la calificación otorgada en primera instancia, emite una valoración final POSITIVA.

RESPUESTA A LAS ALEGACIONES

No procede.

Burgos, Marzo 2011

2




El Marco de los SGIC en la UBU

1. **Procesos transversales: adaptados por cada centro**
2. **Sistema de indicadores unificado: SIUBU**
3. **Vinculado al seguimiento de Títulos**

2

El Marco de los SGIC en la UBU




1. **Procesos transversales:** con puntuales adaptaciones en cada Centro.

- Elaboración del MAPA DE PROCESOS 
- Documentación de los procesos con formatos homogéneos 
- Grupos de Interés vinculados a los procesos 

2

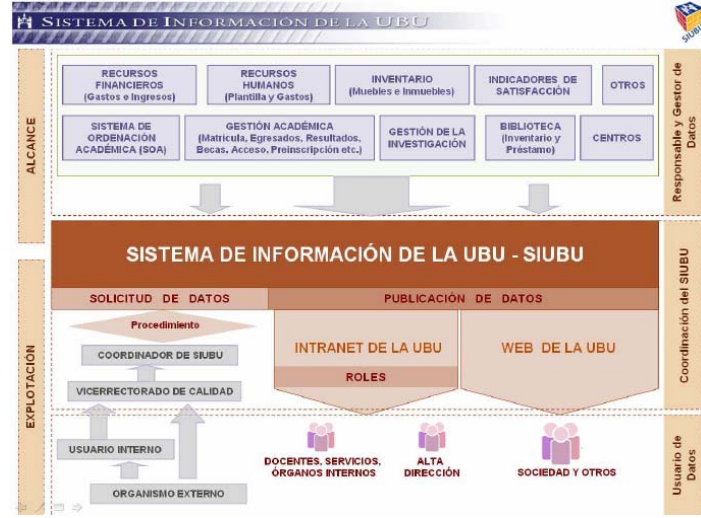
El Marco de los SGIC en la UBU

2. Sistema de Indicadores Unificado: SIUBU

- Definición de los indicadores asociados al SGIC:
 - Tabla de indicadores 
 - Tabla de evidencias 
- Integración de los indicadores en el SIUBU 

2

El Marco de los SGIC en la UBU



2

▷ El Marco de los SGIC en la UBU

3. Vinculado al Seguimiento de Títulos

1.- Procesos Punto 9 "Sistema de garantía de Calidad de los títulos " (RD 1393/2007) y (RD 861/2010), integrados en el SGIC del Centro.

- PC05 Procedimiento para la evaluación de los aprendizajes
- PC06 Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes
- PC08 Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas
- PC09 Procedimiento de inserción laboral
- PC10 Procedimiento de medición y análisis de resultados académicos
- PC11 Procedimiento de información pública
- PA02 Procedimiento para la eventual suspensión del título
- PA06 Procedimiento para la medida de satisfacción, expectativas y necesidades
- PA07 Procedimiento para la gestión de incidencias, quejas, reclamaciones sugerencias
- PM01 Procedimiento de medición, análisis y mejora

Burgos, Marzo 2011

2

▷ El Marco de los SGIC en la UBU

1. Estructura Homogénea en materia de Calidad

2. Necesidad de Coordinación

3. Apoyo al Coordinador del Centro

4. Aplicación informática

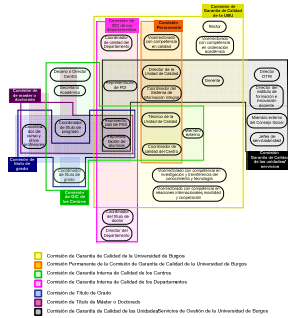
Burgos, Marzo 2011

2

El Marco de los SGIC en la UBU

1. Estructura Homogénea en materia de Calidad

Reglamento regulador de la Estructura Orgánica del SGIC de la UBU. Aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de marzo de 2010



REGLAMENTO REGULADOR DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS

Aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Burgos el 23 de marzo de 2010

Burgos, Marzo 2011

2

El Marco de los SGIC en la UBU

III. De los Centros

1. Competencias de los Centros (Facultades, Escuelas –incluidas de Posgrado/Doctorado- e Institutos Universitarios de Investigación –incluidas unidades asociadas-)

Artículo 17. *Competencias de los Centros (Facultades, Escuelas –incluidas de Posgrado/Doctorado- e Institutos Universitarios de Investigación –incluidas unidades asociadas-)*

2. Comisiones de Garantía Interna de Calidad de los Centros (Facultades, Escuelas –incluidas de Posgrado/Doctorado- e Institutos de Investigación –incluidas unidades asociadas-)

Artículo 18. Naturaleza

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la Universidad de Burgos es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC del Centro, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

Burgos, Marzo 2011

2

▷ El Marco de los SGIC en la UBU

Artículo 19. Composición

- el/la Decano/a o Director/a, que actuará como Presidente
- el Coordinador/a de Calidad del Centro*
- el/la Coordinador/a de cada uno de los títulos de grado
- el/la Coordinador/a de cada uno de los programas de posgrado (Máster y/o Doctorado)
- el/la representante de los alumnos del Centro
- un representante del PAS del Centro
- un miembro de la Unidad de Calidad de la UBU
- el/la Secretario/a Académico/a del Centro, que actuará como secretario/a de la Comisión
- Un miembro externo, perteneciente al Consejo Social, que no sea de plantilla

**En el caso de que en alguno de los miembros de la CGIC confluyan dos o mas funciones como, por ejemplo, ser el Coordinador/a de Calidad del Centro y además Secretario/a Académico/a del Centro o bien coordinador/a de alguno de los títulos de Grado o Posgrado, se entenderá que no se incluye a ninguna otra persona y por lo tanto ejercerá la representación de todas sus funciones.*

2

▷ El Marco de los SGIC en la UBU

Artículo 20. Competencias de la CGIC del Centro

1. En el ámbito de sus competencias las **Comisiones de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la UBU** asumen las siguientes en materia de Calidad:

- Verificar la planificación del SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes
- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales de Calidad del Centro y realizar el seguimiento de su ejecución
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos
- Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento

2

▷ El Marco de los SGIC en la UBU

- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro
- Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés
- Establecer acciones de sensibilización, formación y reconocimiento para la mejora de la Calidad.
- La Comisión de Garantía de Calidad, por propia iniciativa o a propuesta del Equipo de Dirección, podrá proponer la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que el propio SGIC o la acreditación de las titulaciones responsabilidad del Centro obligan, o bien como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.
- Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción realizado por el Coordinador de Calidad
- Elaborar la Memoria anual en materia de calidad del Centro.

2

▷ El Marco de los SGIC en la UBU

3. Coordinador/a de Calidad de los Centros

Artículo 23. Naturaleza

*Para ayudar al Decano/a o Director/a del Centro en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de los Centros (Facultad, Escuela, Instituto Universitario de Investigación), se nombrará un **Coordinador/a de Calidad del Centro (CCC)**, de entre los miembros del Equipo de Dirección del Centro.*

2

▷ El Marco de los SGIC en la UBU

Artículo 24. Competencias del Coordinador/a de Calidad del Centro

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y/o de la Universidad, el Coordinador de Calidad del Centro debe tener la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurar el establecimiento, implantación y mantenimiento de todos los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro.
- Asegurar la coordinación de los SGIC de los títulos a través de sus coordinadores
- Informar de forma continua al resto de los miembros del Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve de forma efectiva la toma de conciencia de las peticiones de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Mantener activo y actualizado el sistema de información y difusión asociado al SGIC del Centro.

2

▷ El Marco de los SGIC en la UBU

VI. De las Unidades/Servicios

1. Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la Universidad de Burgos

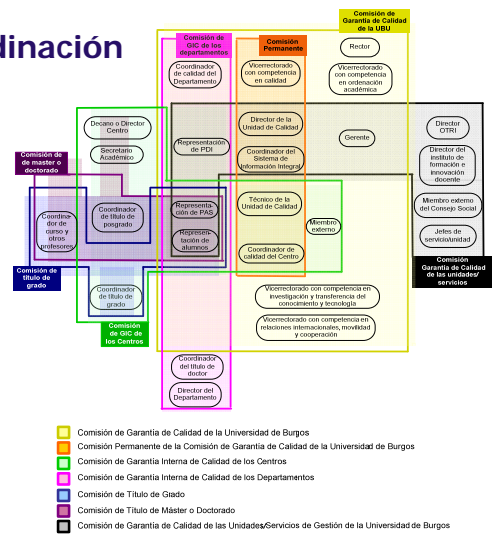
Artículo 44. Naturaleza

Se establece la **Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios/Oficinas de Gestión de la Universidad de Burgos** como órgano responsable de fomentar y controlar todas las actividades que afectan a la calidad de la gestión universitaria, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros del sistema de garantía de calidad de la gestión de la Universidad de Burgos.

2

El Marco de los SGIC en la UBU

2. Necesidad de Coordinación



Burgos, Marzo 2011

2

El Marco de los SGIC en la UBU

2. Necesidad de Coordinación



- Reuniones conjuntas con los coordinadores de Calidad de los Centros
- Coordinación para la implantación

Burgos, Marzo 2011

2

El Marco de los SGIC en la UBU

Reuniones de Coordinación para la Implantación: facilitar los datos e indicadores necesarios

- Tabla para el seguimiento: datos cuantitativos y cualitativos  Datos
- Portafolio para la recogida de la satisfacción grupos de interés  Satisfacción

2

El Marco de los SGIC en la UBU

3. Apoyo al Coordinador de los Centros

| Objetivo | Actividades a realizar |
|---|---|
| La Universidad debe publicar en su página web la información que se considere suficiente y relevante de cada uno de los títulos oficiales que imparte, al objeto de seguimiento | Actualizar la pagina web del Centro con: <ul style="list-style-type: none"> • Información web de los títulos del Centro siguiendo el marco común establecido para todos los títulos de la UBU |
| Implantar los Sistemas de garantía interna de Calidad y obtener información | Actualizar la pagina web del Centro con: <ul style="list-style-type: none"> • Información web del SGIC del Centro siguiendo el marco común establecido para todos los SGIC de los Centros • Mantener la gestión documental que soporta el SGIC del Centro, indicadores y evidencias |
| Disponer de Información Pública: comunicación y difusión | Apoyar en la comunicación y difusión en el Centro de: <ul style="list-style-type: none"> • todos los procesos de medida de satisfacción que dependan del Centro |
| Cumplir con las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro establecidas en los SGIC | Recoger toda la información relevante: <ul style="list-style-type: none"> • que debe tener disponible el coordinador de Calidad del Centro para: <ul style="list-style-type: none"> ▪ las reuniones semestrales de la Comisión de Garantía de Calidad ▪ para la elaboración de informes |

2

El Marco de los SGIC en la UBU

Formación necesaria

GENÉRICA

- 1.- El EEES y los Sistemas de Garantía interna de Calidad
- 2.- Programa AUDIT. EL SGIC de un Centro Verificación de Títulos. Memorias

ESPECÍFICA

- 1.- Seguimiento de los Títulos (Marco ACSUCYL)
- 2.- Actualización de Paginas WEB
- 3.- Gestión documental derivada del SGIC de su Centro y de los títulos
- 4.- Elaboración de Informes

2

El Marco de los SGIC en la UBU

4. Aplicación Informática de Apoyo a la Implantación

- Necesidad de una Herramienta informática que facilite la implantación, seguimiento y mejora del SGIC.
- Herramienta que permita a los centros automatizar y controlar de una manera integral, ágil y eficaz la gestión de los documentos, procesos y registros que debe soportar el SGIC.

INTRANET DE LOS CENTROS

INTRANET



Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU

Gracias por su atención

Aranzazu Mendía Jalón

Pablo Arranz Val

