



The page features a large blue header with the word 'Contenido' and a vertical sidebar on the left with the text 'MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS'. The content is organized into two main sections:

# Contenido

MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

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. Verificación y Acreditación
2. Seguimiento de los títulos
3. Requerimientos para el seguimiento de los títulos
4. Práctica: Evaluación del seguimiento



## 1 Verificación y Acreditación

**REAL DECRETO 1393/2007 POR EL QUE SE ESTABLECE LA ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES, modificado por el RD 861/2010**

CAPÍTULO I Disposiciones generales

CAPÍTULO II Estructura de las enseñanzas universitarias oficiales

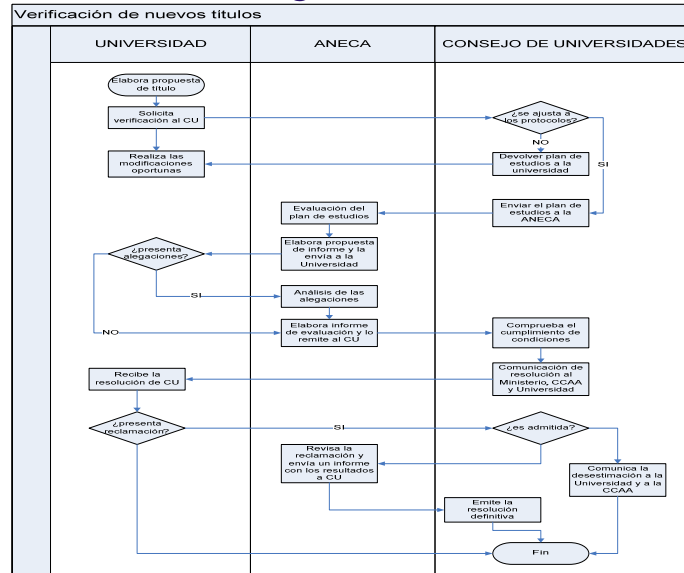
CAPÍTULO III, IV, V Enseñanzas de Grado, Máster y doctorado

**CAPÍTULO VI Verificación y acreditación de los títulos**



# 1

## Verificación y Acreditación



# 1

## Verificación y Acreditación

### 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

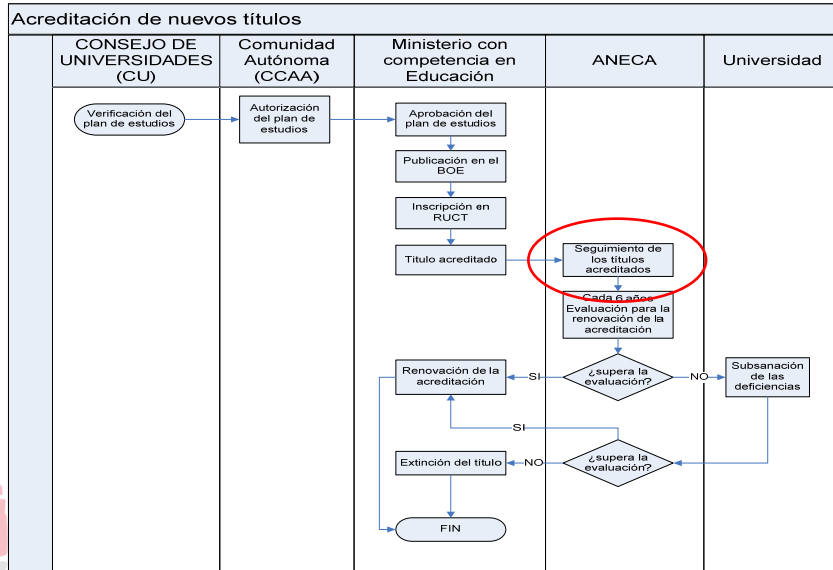


# 1 Verificación y Acreditación

## 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 (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias o reclamaciones.
- 9.6. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

# 1 Verificación y Acreditación



## 2 Seguimiento de los títulos

1. Asegurar la ejecución efectiva de las enseñanzas conforme a lo recogido en el plan de estudios del título implantado, tal y como consta en el RUCT junto con las modificaciones aprobadas por el Consejo de Universidades y autorizadas, en su caso, por las Comunidades Autónomas.
2. Asegurar la disponibilidad pública de la información pertinente y relevante a los diferentes agentes de interés del sistema universitario.
3. Detectar posibles deficiencias en el desarrollo efectivo de las enseñanzas y analizar las acciones realizadas para su subsanación.
4. Aportar recomendaciones y/o sugerencias de mejora en el transcurso de la implantación del plan de estudios.
5. Identificar buenas prácticas para su difusión en el marco del sistema universitario.

## 2 Seguimiento de los títulos

### 1.- Consejo de Universidades

Las directrices básicas establecidas a nivel nacional sobre el seguimiento de títulos oficiales se recogen en el **protocolo** desarrollado por la Comisión Universitaria **para la Regulación del Seguimiento y la Acreditación** (CURSA) que ha sido aprobado por el Consejo de Universidades y la Conferencia General de Política Universitaria en julio de 2010.

### 2.- ACSUCyL

La Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León presenta un proceso y criterios, órganos de evaluación y resultados del Seguimiento de Títulos Oficiales de las Universidades de Castilla y León.

### 3.- UBU

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos aprobó el 3 de febrero de 2011 el modelo del autoinforme para el seguimiento de los títulos oficiales de la UBU

[www.ubu.es/es/vic-calidad/programas/seguimiento-titulos-oficiales-ubu](http://www.ubu.es/es/vic-calidad/programas/seguimiento-titulos-oficiales-ubu)

Seguimiento  
de títulos en la UBU

## 2 Seguimiento de los títulos

### ACSUCyL

El proceso de seguimiento de la implantación de títulos oficiales se centra en:

1. La información que la Universidad publica en su página web de cada uno de sus títulos.
2. El desarrollo y resultados de su sistema de garantía interno de calidad.

**Documento Marco 2011.** Se recogen las principales características del proceso de seguimiento, así como los criterios y referentes en los que se basa.

**Manual del Evaluador 2011.** Se recogen los criterios de selección de los evaluadores y las plantillas de evaluación que se deben cumplimentar para realizar el seguimiento de los títulos



## 2 Seguimiento de los títulos

### ACSUCyL: Documento Marco 2011.

Criterio 1: La universidad publica en su página web información pertinente y relevante para los estudiantes y la sociedad en general sobre el título oficial objeto de seguimiento.

Criterio 2: El sistema de garantía interno de calidad está implantado y permite obtener información sobre el título que posteriormente se utiliza para la toma de decisiones.

Criterio 3: Las recomendaciones establecidas en los informes de evaluación externa se han tenido en cuenta en la implantación del título.



## 2 Seguimiento de los títulos

### ACSUCyL: Documento Marco 2011.

FASE DEL SEGUIMIENTO	AGENTE RESPONSABLE	CRONOGRAMA
Publicación de la información de la página web de la Universidad e incorporación de las URL en la aplicación informática	UNIVERSIDAD	Actualizada antes del periodo de matrícula
Elaboración del autoinforme anual de seguimiento de cada título.	UNIVERSIDAD	Septiembre 2010 / 15 de febrero de 2011
Revisión de la información aportada por la universidad y emisión de Informe colegiado por parte del Comité de Universidad.	ACSUCYL	Febrero/marzo de 2011
Análisis de la información, elaboración y envío de la propuesta de informe por parte de la Comisión de Títulos.	ACSUCYL	Abril de 2011
Presentación de las principales conclusiones del seguimiento a la Universidad.	ACSUCYL-UNIVERSIDAD	Abril de 2011
Una vez recibido el informe de seguimiento, la Universidad podrá formular alegaciones.	UNIVERSIDAD	Mayo de 2011
Revisión las alegaciones y elaboración de los informes finales.	ACSUCYL	Mayo/junio de 2011
Publicación de los informes finales por parte de ACSUCYL y remisión de los mismos a la Comunidad Autónoma y a las universidades.	ACSUCYL	Junio de 2011
Elaboración del informe global sobre el desarrollo del procedimiento de seguimiento.	ACSUCYL	Junio de 2011
Metaevaluación del proceso de seguimiento.	ACSUCYL	Junio/julio de 2011

## 2 Seguimiento de los títulos

### 1.- UBU: Páginas web de los títulos

Todos los Títulos de la UBU tienen su página web con una estructura homogénea para facilitar su seguimiento.

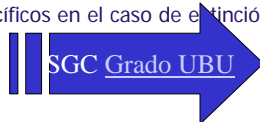
Información Académica	Alumnos	Becas, movilidad y prácticas en empresa	Antiguos alumnos y titulados	Recursos humanos y Materiales	Profesores y Pas	Organización y Gestión	Garantía de Calidad	Enlaces de Interés
DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO	Secretaría de alumnos - Registro Auxiliar	Becas y ayudas	Antiguos alumnos- Titulados	Profesores del Centro	Cursos de Formación	ORGANOS DE GOBIERNO DEL CENTRO	Sistema de Garantía Interna de Calidad: Manual SGIC centro	Manual SGIC centro
MEMORIA DEL TÍTULO	Delegación de alumnos	Movilidad en Españolas		Personal de Administración y Servicios	Innovación docente	Comisión de Grado en .....	PDF SGIC título Punto 9 Memoria Aprobación de ANECA	Comisión de Garantía de Calidad
OBJETIVOS Y COMPETENCIAS	Asociaciones	Movilidad en Universidades extranjeras		Recursos materiales del Centro	Buscapersonas de la UBU	Comisión Económica	Resultados y rendición de cuentas:	Ficha del Título
MODIFICACIONES DEL TÍTULO	Encuestas de Evaluación Docente On-line	Prácticas en empresa		SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Intranet del Centro	Comisión de Relaciones Externas	Seguimiento del SGIC: Interno: informes de seguimiento de los títulos Externo: informe externo	
Plan de estudios	Servicios complementarios de la UBU	Salidas profesionales				Comisión de Transferencia y Reconocimiento	Plan de Mejoras: Ficha de las mejoras del SGIC del Título.	
Guías docentes	Preguntas frecuentes	Unidad de empleo - Oportunidades de trabajo				Grupos de Trabajo	Programa de Acogida	
Adaptación de la Licenciatura al Grado	Blog de los alumnos						Orientación académica - tutela	
Admisión, Matrícula y Reconocimiento							COMENTARIOS SUGERENCIAS Y QUEJAS	
Horarios							Programa de encuestas de satisfacción	
Exámenes / Normativa							Actividades realizadas	
Calendarios Académicos 2009-2010							El Centro en los medios de comunicación	
Horarios Tudriás Académicas								

Grado UBU

## 2 Seguimiento de los títulos

### 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 (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias o reclamaciones.
- 9.6. Criterios específicos en el caso de extinción del título



## 2 Seguimiento de los títulos

### UBU: Autoinforme de seguimiento.

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	ANE DE LOS GRADOS Y TÍTULOS DE LA UBU	Código F.AUT009 Versión 01 Fecha: 03/02/2011
	INFORME PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS	

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO**

DEFINICIÓN DEL TÍTULO	
CURSO ACADÉMICO	
CÓDIGO RESPONSABLE	
WEB DEL TÍTULO	
WEB DEL CENTRO	

**RESUMEN DE REVISIONES DEL DOCUMENTO**

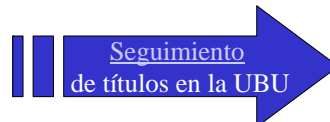
Edición	Fecha	Motivo de la Modificación
01	03/02/11	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinadora de Títulos	Coordinadora de Calidad del Centro	Decana Directora del Centro
PAOLA SANCHEZ	PAOLA SANCHEZ	PAOLA SANCHEZ

Recoge los tres criterios de seguimiento de ACSUCyL

Aprobada en Comisión Permanente del CGC de la UBU el 03-02-2011

Disponible en la página web del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación



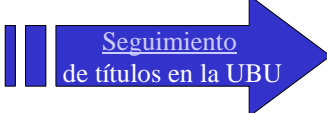


## 2 Seguimiento de los títulos

**UBU:** Estado actual del seguimiento de los títulos oficiales

- GRADO EN CIENCIA POLÍTICA Y GESTIÓN PÚBLICA
- GRADO EN ESPAÑOL: LENGUA Y LITERATURA
- GRADO EN QUÍMICA
- GRADO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LOS ALIMENTOS
- MÁSTER UNIVERSITARIO EN SEGURIDAD Y BIOTECNOLOGÍA ALIMENTARIAS
- MÁSTER UNIVERSITARIO EN QUÍMICA AVANZADA

Seguimiento  
de títulos en la UBU



## 3 Requerimientos para el seguimiento del título

1. Página web del título
2. Intranet  
<http://www.ubu.es/ubu/cm/intranetUbu>
3. Tabla para el seguimiento: datos cuantitativos y cualitativos.  
<https://ubunet.ubu.es/co/pag/index.htm>  
**SIUBU: FICHA DEL TÍTULO**
4. Portafolio para la recogida de la satisfacción grupos de interés  
<http://www.ubu.es/es/vic-calidad/encuestas>

# 3

## Requerimientos para el seguimiento del título

### 1. PLANES DE MEJORA

Para sucesivos autoinformes de seguimiento del título, se tendrán en cuenta las propuestas de mejoras detectadas en anteriores autoinformes.

Recoger las fortalezas y áreas de mejora al analizar y valorar el criterio I:

Fortalezas:	Áreas de mejora:



# 4

## Práctica: Evaluación del seguimiento

### Pasos

#### 1. Revisar y evaluar la página web del título, utilizando la plantilla C

- Autoinforme de seguimiento: Criterio I
- Página web del título

#### 2. Analizar las evidencias y resultados del SGIC, utilizando la plantilla D

- Autoinforme de seguimiento: Criterio II
- Página web del título





**SGC de los títulos en la UBU**

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

---

