UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

Jornadas de calidad

Implantación de sistemas de garantía interna de calidad (SGIC) en los centros universitarios y las titulaciones de la Universidad de Burgos.

Málaga, Abril de 2011

Vicerrectorado de Calidad y Acreditación
Unidad de Calidad
Universidad de Burgos

Objetivo

Presentar los aspectos relacionados con el diseño e implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad en Centros y Títulos en la Universidad de Burgos

Contenido

1. Contexto de los Sistemas de Garantía de Calidad
2. Marco de los SGC en la UBU
3. Implantación del Sistema
4. Conclusiones

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 Contexto de los SGC

- ¿Qué son criterios de calidad en un centro y 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 ▷ Contexto de los SGC

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

1 Contexto de los SGC

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.

1 Contexto de los SGC

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.

1 Contexto de los SGC

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:

a) Las **enseñanza**s conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

b) Las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de las Universidades y centros de educación superior.

c) Las actividades docentes, investigadoras y de gestión **del profesorado** universitario.

d) Las actividades, **programas, servicios** y gestión de los centros e instituciones de educación superior.

e) 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.

1 Contexto de los SGC

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.

1 Contexto de los SGC

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

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.).

1 Contexto de los SGC

ACUCyL

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 2010
- Seguimiento de títulos oficiales: Manual del Evaluador 2011.

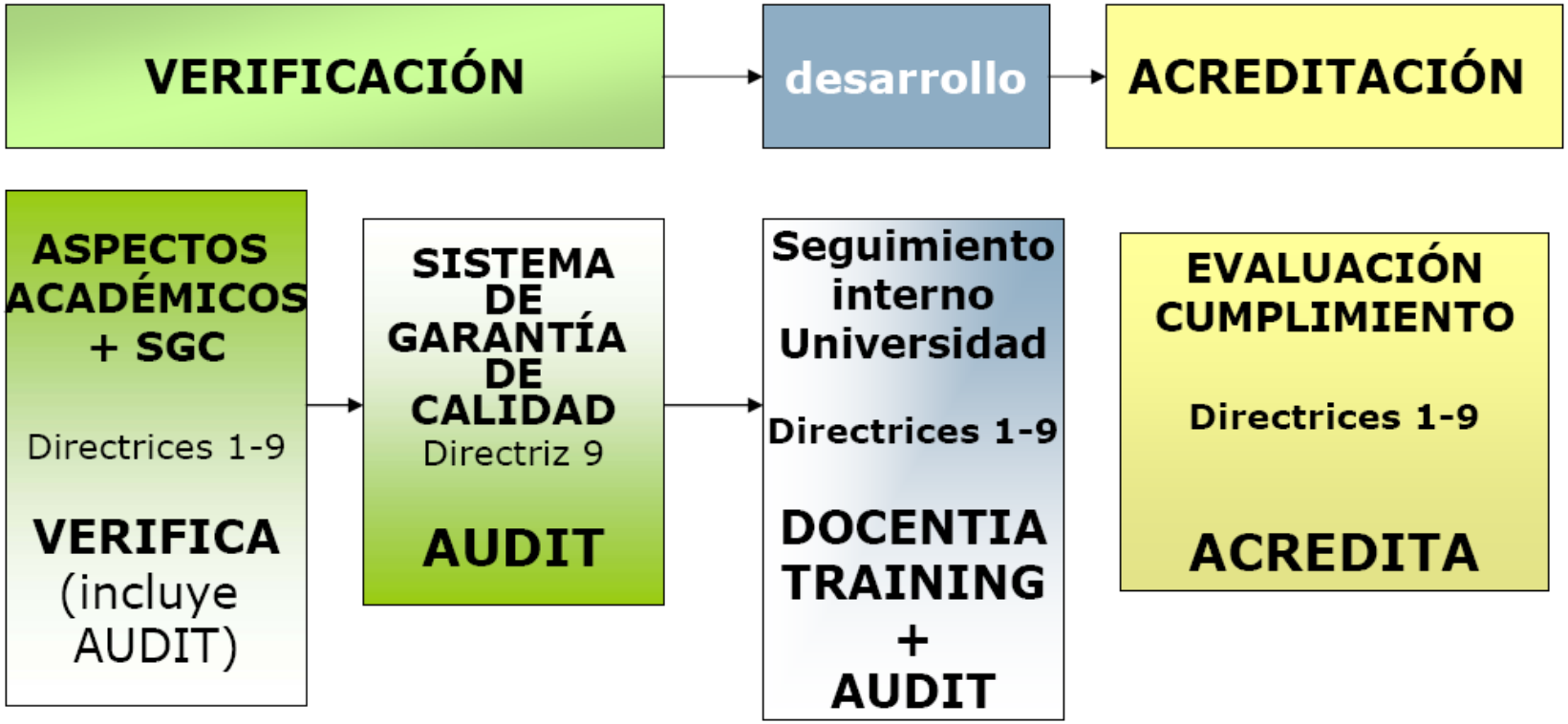
1 ▷ Contexto de los SGC en la UBU

UNIVERSIDAD DE BURGOS

MARCO PROPIO (UBU):

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

1 ▹ Contexto de los SGC



Fuente: ANECA

1 ▷ Contexto de los SGC

SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

AUDIT
- Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros

DOCENTIA
- Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado

VERIFICA
- Garantía de Calidad de los Títulos

MONITOR
- Seguimiento de las titulaciones para la acreditación

SERVICIOS
- EFQM MODEL 2010
  - Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios

1 Contexto de los SGC

PROGRAMA AUDIT → Iniciativa de

- ANECA
- AQU Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
- Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia

↓

Objetivo

↓

Guiar a los Centros universitarios → { Diseño / Implantación } → Sistemas de garantía interna de la calidad (SGIC)

1 Contexto de los SGC

DIRECTRICES AUDIT (convocatoria 2007)
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

2 El Marco de los SGIC en la UBU

UNIVERSIDAD
DE BURGOS

2 El Marco de los SGIC en la UBU

UNIVERSIDAD DE BURGOS

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**
- **Marco de seguimiento de los títulos oficiales**

2 El Marco de los SGIC en la UBU

UNIVERSIDAD DE BURGOS

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

2 El Marco de los SGIC en la UBU

UNIVERSIDAD DE BURGOS

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 3/2/2011 documento marco para el seguimiento de los títulos oficiales

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

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

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

2 El Marco de los SGIC en la UBU

MARCO SGIC UBU (22 de Julio de 2008)
Presentación
Capitulo 1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro
Capitulo 2. Presentación del Centro
Capitulo 3. Estructura del Centro para el desarrollo del SGIC
Capitulo 4. Política y objetivos de calidad
Capitulo 5. Garantía de Calidad de los programas formativos
Capitulo 6. Orientación al aprendizaje
Capitulo 7. Personal académico y de administración y servicios
Capitulo 8. Recursos materiales y servicios
Capitulo 9. Resultados de la formación
Capitulo 10. Información pública

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	

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 docentia web

FICHA DE PROCESOS

UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLITICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	Código: PE01 Versión: 00 Fecha: 21/04/08
		Página: 1

ÍNDICE

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

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

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

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:

- [X] POSITIVA
- [ ] POSITIVA CONDICIONADA
- [ ] NEGATIVA

2 El Marco de los SGIC en la UBU

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

POSITIVA

Otros Centros

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)

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.

3 Implantación del Sistema

1. **Procesos transversales: adaptados por cada centro**

2. **Sistema de indicadores unificado: SIUBU**

3. **Vinculado al seguimiento de Títulos**

3 Implantación del Sistema

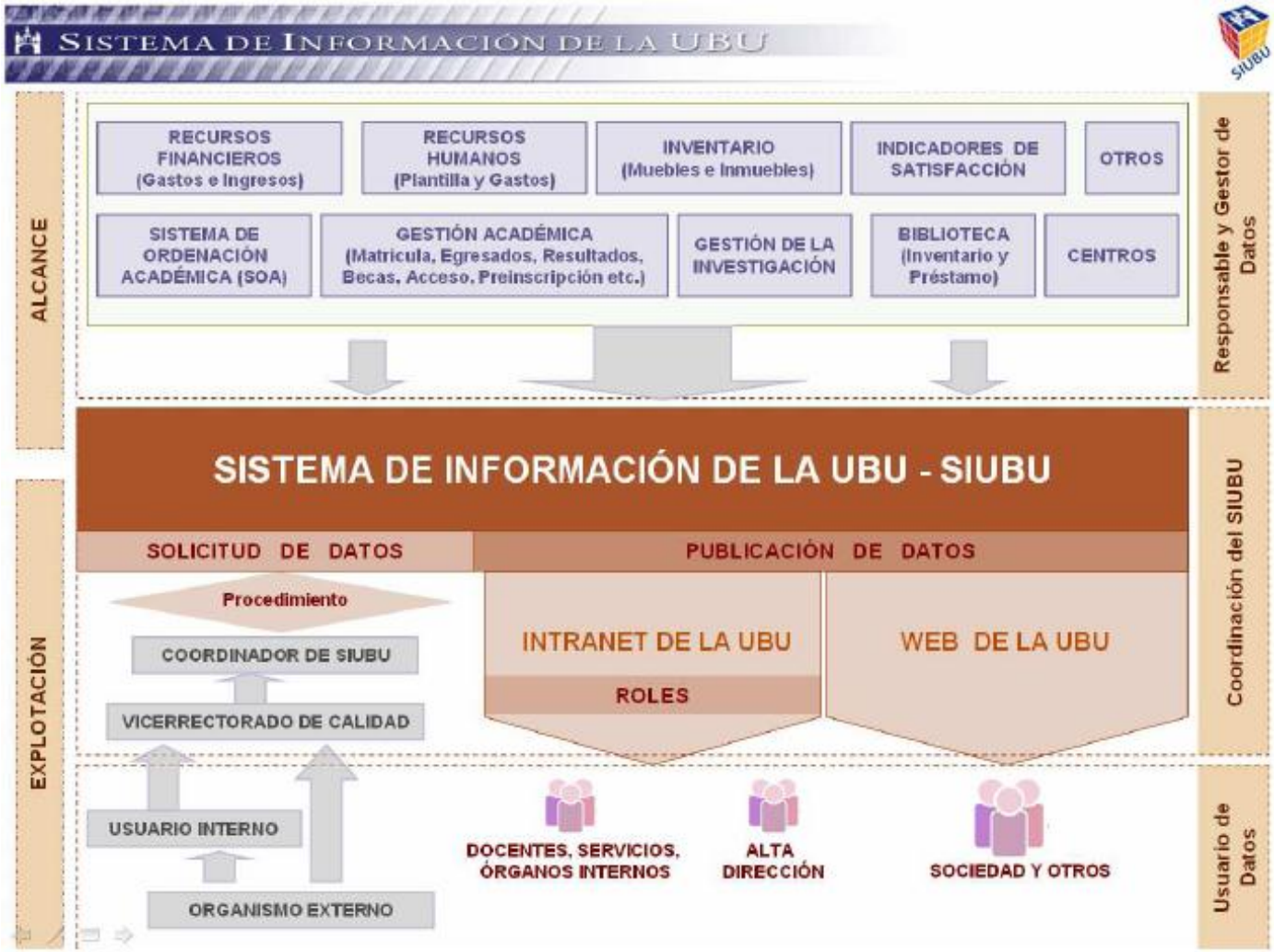
1. Procesos transversales: con puntuales adaptaciones en cada Centro.

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

2. Sistema de Indicadores Unificado: SIUBU

- Definición de los indicadores asociados al SGIC:
  - **Tabla de indicadores** → Indicadores
  - **Tabla de evidencias** → Evidencias
- Integración de los indicadores en el SIUBU

3 ▷ Implantación del Sistema



3.Vinculado al Seguimiento de Títulos

FICHA DEL TÍTULO

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SGIC)

FICHA DE TÍTULO

CENTRO DOCENTE			
TITULACIÓN			
Nº de créditos		Tipo de titulación	

Observaciones:

	X-3	X-2	X-1	X
DATOS DEL CENTRO				
Personal Docente e Investigador				
Personal de Administración y Servicios				
DATOS DE LA TITULACIÓN				
Oferta				
Plazas ofertadas en la titulación				
Nota media de acceso de los alumnos de nuevo ingreso				
Nota media de acceso a la titulación				
Alumnos preinscritos				
Demanda				
Alumnos matriculados en 1ª opción				
Alumnos matriculados				
Alumnos que participa en programas de acogida				
Tutores asignados				
Créditos matriculados				
Asignaturas diferentes				
Media de créditos matriculados por estudiante				
Resultados académicos				
Tasa de graduación				
Tasa de abandono 1er curso / Tasa de abandono				
Tasa de eficiencia				
Tasa de rendimiento				
Tasa de éxito				
Tasa de fracaso en 1º curso				
Duración media de estudios				
Media de créditos superados por estudiante				
Titulados / Abandonos / Traslados				
Porcentaje de titulados en tiempo previsto para la titulación				
Programa Formativo				
Tasa de respuesta Titulación / Centro				
Satisfacción con el Plan de estudios				
Satisfacción con la coordinación entre profesores				
Satisfacción con la información recibida en la guía académica				
Satisfacción con el PDI				
Satisfacción con las infraestructuras de tu centro				
Satisfacción con los procedimientos y criterios de evaluación				
Satisfacción con los métodos docentes (teoría y práctica)				
Satisfacción con las actividades de acogida en primer curso				
Satisfacción Titulación / Centro / Universidad				
Grado de preparación inicial				
Evaluación de la actividad docente				
Tasa de respuesta Titulación / Centro				
Satisfacción general con la labor docente				
Satisfacción con el cumplimiento de obligaciones				
Satisfacción con el dominio y capacidad docente				
Satisfacción con la coordinación				
Satisfacción con la motivación				
Satisfacción con los medios y recursos				
Porcentaje de observaciones o sugerencias recibidas				

Ficha del título. Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Burgos © UBU-2010

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SGIC)

FICHA DE TÍTULO

Becas y Prácticas				
Empresas con convenios de prácticas				
Porcentaje de estudiantes que participan en programas de prácticas				
Porcentaje de estudiantes con beca				
Porcentaje de becas solicitadas sobre concedidas				
Porcentaje de prácticas solicitadas sobre concedidas				
PDI implicado como tutor				
Grado de satisfacción de los alumnos con el desarrollo de las prácticas				
Grado de satisfacción de los tutores con el desarrollo de las prácticas				
Grado de relación entre competencias adquiridas en las prácticas y en la titulación				
Grado de satisfacción con la relación con los tutores				
Movilidad				
Plazas ofertadas en movilidad internacional				
Plazas ofertadas en movilidad nacional				
Alumnos que solicitan participar en programas de movilidad				
Alumnos procedentes de otras universidades				
Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad				
Satisfacción con la ayuda del tutor				
Satisfacción con la resolución de problemas				
Nota media obtenida en la Universidad de destino				
Recomendación de la experiencia				
Grado de una nueva acogida de estudiantes por parte de la empresa				
Relación entre competencias adquiridas en titulación y en prácticas				
Orientación profesional				
Candidatos enviados				
Candidatos contratados				
Usuarios de autoempleo				
Usuarios de orientación profesional				
Inserción Laboral				
Satisfacción con la titulación cursada				
Nivel de relación entre empleo y titulación cursada				
Tiempo en encontrar su primer empleo				
Grado de ayuda de la titulación para encontrar empleo				
Tasa de inserción laboral en primer año				
Tasa de inserción laboral tras 3 años de la finalización				
Tasa de respuesta en la encuesta de inserción laboral				
Duración media del último contrato				
Clima laboral				
Tasa de respuesta del PAS del Centro				
Tasa de respuesta del PDI de la Titulación				
Satisfacción con el liderazgo (PAS / PDI)				
Satisfacción con la política y estrategia (PAS / PDI)				
Satisfacción con las personas (PAS / PDI)				
Satisfacción con los recursos (PAS / PDI)				
Satisfacción con los procesos (PAS / PDI)				
Empleadores				
Grado de importancia de la titulación				
Grado de preparación de los jóvenes al terminar sus estudios universitarios				
Grado de importancia para los empleadores de la realización de prácticas formativas				

Director / Decano del Centro	Coordinador de Calidad del Centro	Coordinador del Sistema de Información de la UBU

En Burgos a ..... de ..... de .....

ha del título. Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Burgos © UBU-2010

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 aprendizaje
- 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

3 Implantación del Sistema

1. Estructura Homogénea en materia de Calidad
2. Necesidad de Coordinación
3. Apoyo al Coordinador del Centro
4. Aplicación informática

3 ▷ Implantación del Sistema

1. Estructura Homogénea en materia de Calidad

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

De la Universidad
1. Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos (CGC de la UBU)
2. Comisión Permanente de la CGC de la Universidad de Burgos

De los Centros
1. Competencias en materia de Calidad de los Centros
2. Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro
3. Coordinador/a de Calidad del Centro

De los Departamentos
1. Competencias en materia de Calidad de los Departamentos
2. Comisión de Garantía Interna de Calidad del Departamento
3. Coordinador/a de Calidad del Departamento

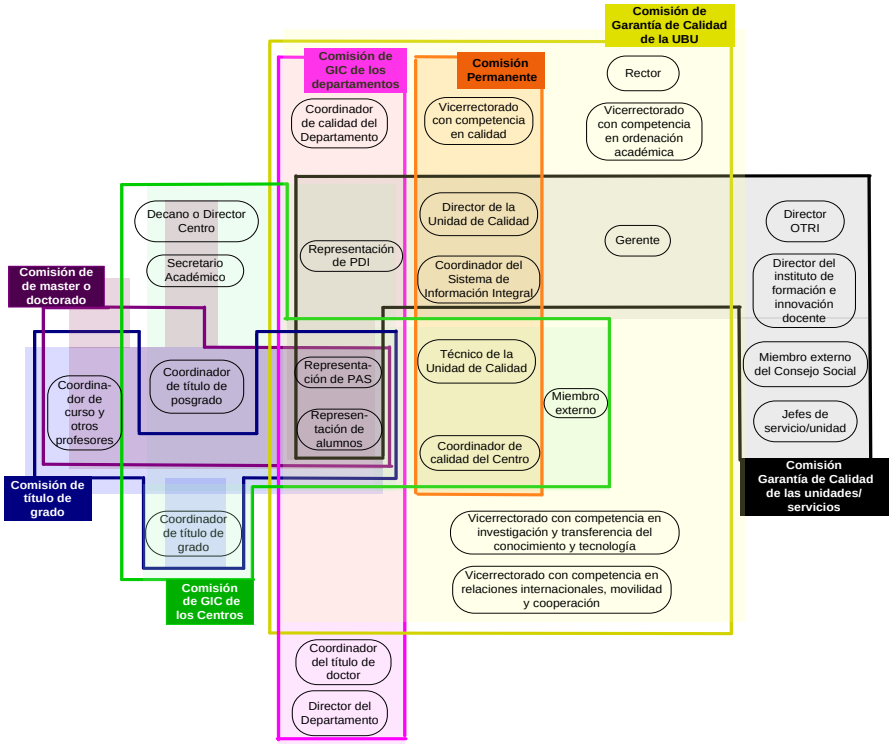
Del Título
1. Comisión de Título
2. Coordinador/a de Título

De las Unidades/Servicios
1. Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU
2. Otras Comisiones de G. C de las Unidades/Servicios/Oficinas de Gestión de la UBU

De las Unidades de Calidad específicas
1. Unidad de Calidad de la Universidad de Burgos
2. Director/a de la Unidad de Calidad de la Universidad de Burgos

3 Implantación del Sistema

1. Estructura Homogénea en materia de Calidad



Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos
Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos
Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros
Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Departamentos
Comisión de Título de Grado
Comisión de Título de Máster o Doctorado
Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la Universidad de Burgos

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

Reglamento

2. Necesidad de Coordinación

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

3 Implantación del Sistema

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

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: •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: • 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: • 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: • que debe tener disponible el coordinador de Calidad del Centro para: ▪las reuniones semestrales de la Comisión de Garantía de Calidad ▪para la elaboración de informes

3 ▷ Implantación del Sistema

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

4. Aplicación Informática de Apoyo a la Implantación

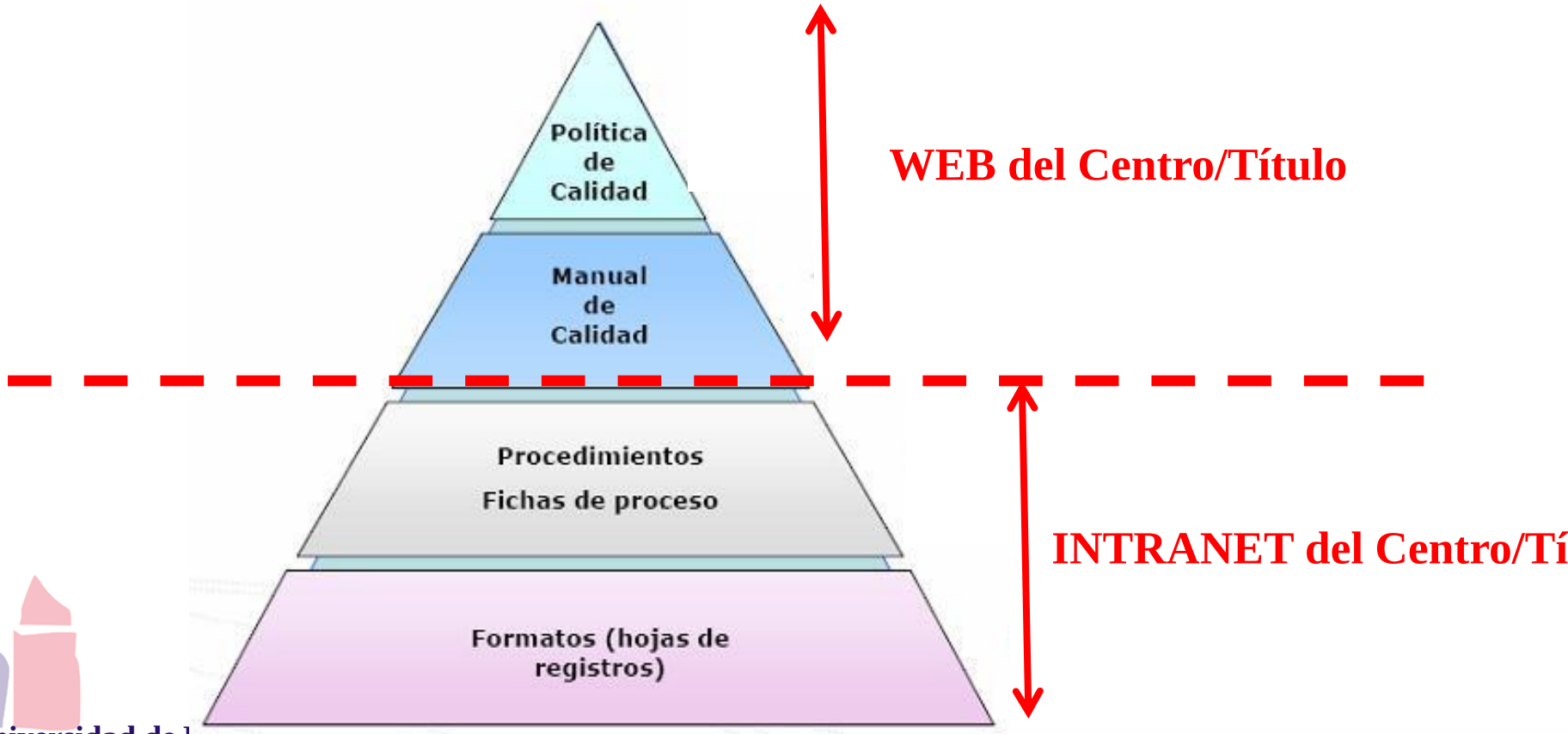
- Necesidad de una Herramienta informática que facilite la implantación, seguimiento y mejora del SGIC.
- Herramienta que permita a los centros automatizar y controlar de una manera integral, ágil y eficaz la gestión de los documentos, procesos y registros que debe soportar el SGIC.

INTRANET DE LOS CENTROS

INTRANET

3 ▷ Implantación del Sistema

Estructura documental típica de un SGIC

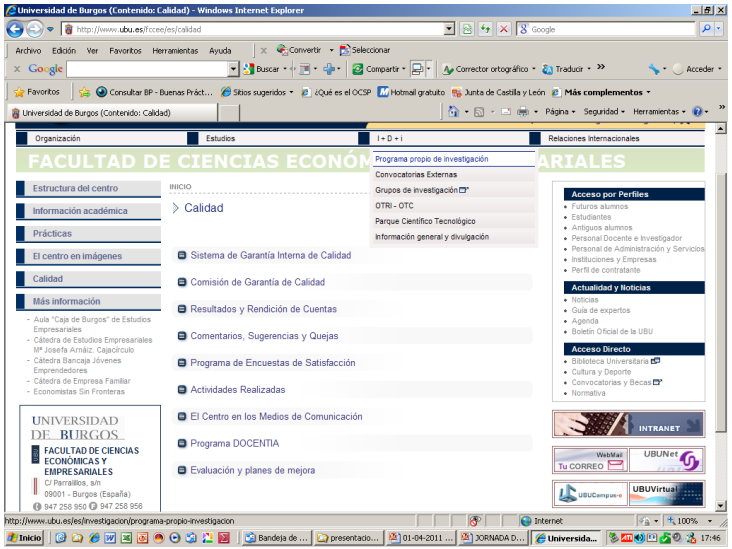


3 Implantación del Sistema

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

4. Aplicación Informática de Apoyo a la Implantación

WEB sobre Calidad del Centro



4. Aplicación Informática de Apoyo a la Implantación

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

Web e intranet Calidad del Centro

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

Web e intranet Calidad del Centro

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

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

Web e intranet Calidad del Título

- SGC
  - 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

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

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**

Intranet Calidad del Centro

- Comisión de Garantía de Calidad 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**

4 Conclusiones

- Influencia de los entornos: internacionales, nacionales, autonómicos y locales
- Múltiples programas vinculados a los SGC en la Universidad
- Múltiples agentes implicados
- Importancia de dotarse de diferentes estructuras
    - Normativa
    - Administrativa
    - Informática
    - Sistema de Información
- Definir claramente que debe hacer cada agente
- Necesidad de una buena coordinación
- Vinculación de los SGC de Centros y Títulos

4 Conclusiones

COMPRENSIÓN

IMPLICACIÓN

PACIENCIA

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Jornadas de calidad
Universidad de Málaga

Implantación de sistemas de garantía interna de calidad (SGIC) en los centros universitarios y las titulaciones de la Universidad de Burgos.

Gracias por su atención

Pablo Arranz Val

parranz@ubu.es