

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Introducción.

El Sistema de Garantía Interno de Calidad del Título (SGICT) se ha diseñado siguiendo el modelo establecido por la Universidad de Burgos para sus distintos Títulos¹. El mismo tiene como base el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro (SGICC). Todos ellos se insertan en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad aprobado en Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2008.

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos dispone de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)² diseñado en el marco de la segunda convocatoria de AUDIT (5/03/09) de la ANECA (Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria). Dicho programa, se ha verificado-evaluado positivo por la ANECA y ha comenzado su implantación gradual en la Facultad.

Los documentos que configuran el SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos son, básicamente, el Manual del SGIC (MSGIC) y un conjunto de procedimientos elaborados tomando como base los mapas de procesos dirigidos a la implantación y mantenimiento del SGIC. El ámbito de aplicación del SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos incluye a todas las titulaciones oficiales que imparte el Centro.

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, recoge entre otros que *“los sistemas de garantía de calidad, que son parte de los nuevos planes de estudios, son asimismo, el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione efectivamente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos”*.

“La autonomía en el diseño del título se combina con un adecuado sistema de evaluación y acreditación, que permitirá supervisar la ejecución efectiva de las enseñanzas e informar a la sociedad sobre la calidad de las mismas. La concreción del sistema de verificación y acreditación permitirá el equilibrio entre una mayor capacidad de las universidades para diseñar los títulos y la rendición de cuentas orientada a garantizar la calidad y mejorar la información a la sociedad sobre las características de la oferta universitaria. La acreditación de un título se basará en la verificación del cumplimiento del

¹ (<http://www.ubu.es/ubu/cm/ubu/tkContent?idContent=98244>)

² (<http://www.ubu.es/fccee/es/calidad>)

proyecto presentado por la Universidad y facilitará la participación en programas de financiación específicos, como, por ejemplo, de movilidad de profesores o estudiantes”

La garantía de calidad por tanto puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

9.1. Responsables del sistema de garantía interna de calidad del plan de estudios.

Los órganos responsables del sistema de garantía interna de calidad de los distintos planes de estudios que se imparten en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales son:

- **Equipo de Dirección:** El Equipo de Dirección del Centro, y en particular su Decano como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido asume **las responsabilidades** que se indican y que son, entre otras, las siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos del Centro.
 - Nombrar un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGICT.
 - Proponer a la Junta de Centro la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad.
 - Promover la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas.
 - Liderar en todo momento las actuaciones correspondientes al SGICT.
 - Difundir la información a todos los grupos de interés.
- **Coordinador de Calidad:** Para ayudar al Decano en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGICT, se nombrará un **Coordinador de Calidad del Centro (CC)**, que se integrará en el Equipo de Dirección del mismo.
 - 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, el Coordinador de Calidad debe tener la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurar el establecimiento, implantación y mantenimiento de todos los procesos necesarios para el desarrollo del SGICT de los títulos.
 - Informar de forma continua al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGICT 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 SGICT.
- **Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGICT, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Estará compuesta por:
 - El Decano, que actuará como Presidente
 - El Coordinador de Calidad del Centro
 - Los Coordinadores de calidad de cada título
 - Un representante de los alumnos
 - Un representante del PAS
 - Un miembro de la Unidad Técnica de Calidad
 - Un representante del Consejo Social
 - El Secretario Académico del Centro, que actuará como secretario de la Comisión

Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Verificar la planificación del SGICT, así como realizar el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos
- Posicionarse ante los proyectos de modificación del organigrama que se puedan proponer
- 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
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGICT 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
- 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

- **Comisiones de Título:** Sus composiciones en las “Directrices generales para el diseño de los Títulos Oficiales adaptados al EEES” que fueron aprobadas en Consejo de Gobierno de 3 de julio de 2008 y modificadas posteriormente en Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 2010. Estarán presididas por el Coordinador de la Titulación correspondiente. Garantizarán la calidad de los diferentes Títulos.

Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Realizar la coordinación docente del título.
- Velar por el cumplimiento de la garantía de calidad del Título.
- Análisis y seguimiento de los indicadores de los procedimientos del **SGICT** relacionados directamente con el Título (**PC05 Evaluación del aprendizaje**, **PC06 Movilidad del Estudiante**, **PC08 Gestión y revisión de las prácticas externas**, **PC09 Inserción Laboral** y **PC10 Análisis y mejora de los resultados académicos**).
- Propuestas de mejora en base al análisis y seguimiento de los datos/ indicadores
- Seguimiento del grado de cumplimiento de las propuestas de mejora asociadas al título
- Informar a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

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

9.2.1 Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza

Este procedimiento se desarrolla según lo especificado en los procesos **PC05** (*Evaluación de los aprendizajes*) y el **PC10** (*Medición y análisis de los resultados académicos*) de los que se indican a continuación sus objetivos y sus diagramas de flujo.

PC05 (*Evaluación de los aprendizajes*): El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UBU define y actualiza las acciones referentes a garantizar la correcta evaluación del aprendizaje de sus estudiantes en cada uno de los títulos de grado y postgrado que oferta.

A partir de la normativa existente en materia de evaluación del aprendizaje de los programas formativos, criterios de evaluación previos y otros datos que provengan de los distintos grupos de interés y se consideren relevantes, los profesores definirán, aplicarán y actualizarán los criterios de evaluación de las asignaturas asignadas por los Departamentos y los incluirán en las guías docentes. El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Espacio

Europeo pondrá directamente a disposición del profesorado la herramienta necesaria para la elaboración de la guía docente que contiene los criterios de evaluación de cada asignatura y se encargará de hacer público su contenido, a través de la web de la UBU. Así mismo, enviará una copia de esta guía docente a la secretaría de la Facultad y otra a la secretaría de los Departamentos implicados en el desarrollo de las enseñanzas correspondientes. La Comisión de Garantía de Calidad, con periodicidad anual, verificará el cumplimiento de los criterios de evaluación.

Reclamaciones de alumnos.

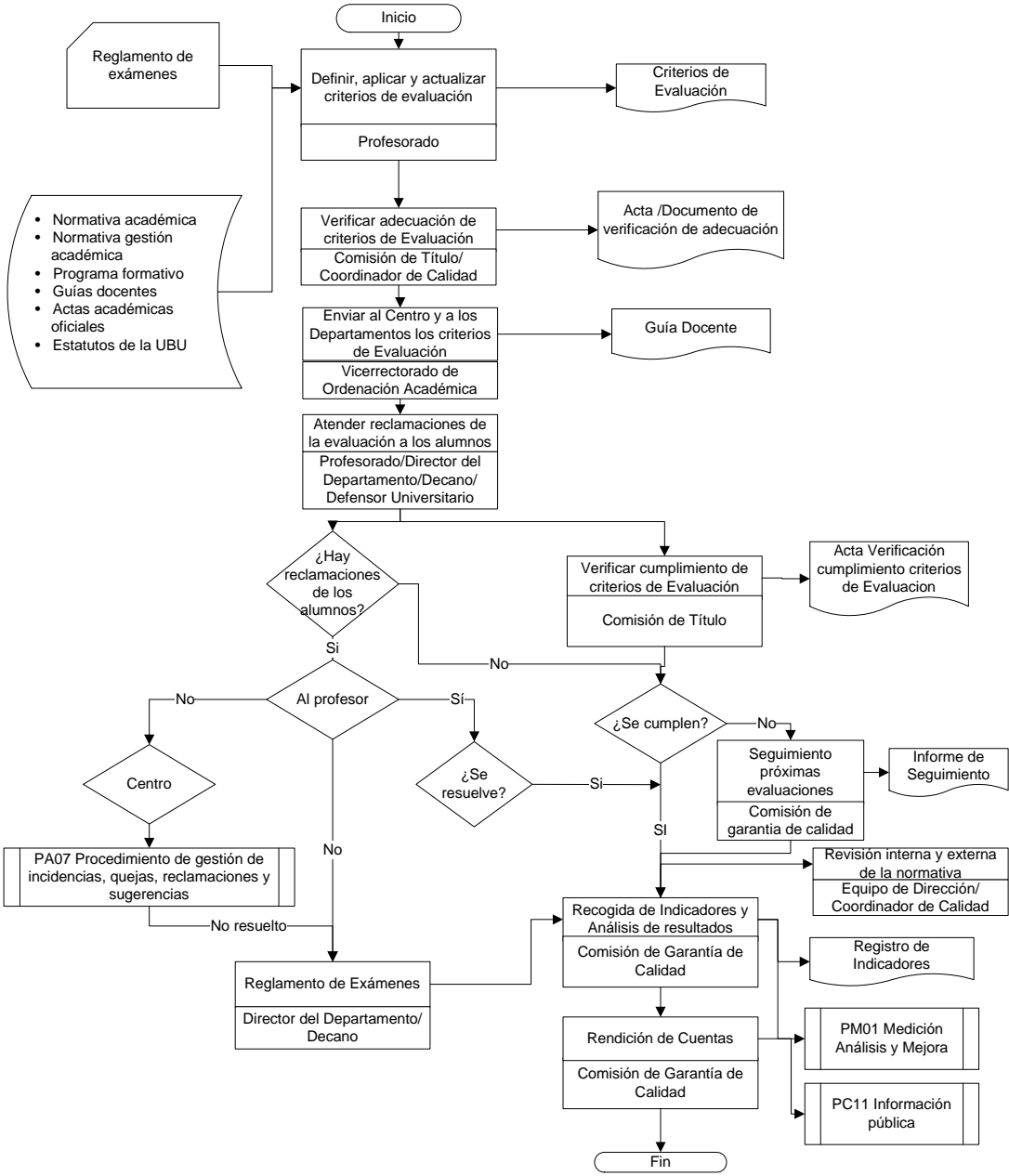
Las reclamaciones que hagan los alumnos podrán dirigirse al profesor que le evalúa, al Director del Departamento responsable de asignación de la asignatura, al Decano o al Defensor del Universitario. Si las reclamaciones interpuestas al profesor no son resueltas por éste, y la reclamación se mantiene, el alumno podrá optar por continuar ejerciendo su derecho a reclamar a través del Centro. En este caso se procederá según indica el **PA07** (*Gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias*) o el reglamento de exámenes de la UBU, y en su caso podrá dirigir su reclamación al Defensor del Universitario. En ambos casos, el Centro aplicará la normativa vigente en relación a la evaluación, revisión y reclamación de exámenes.

Verificación de criterios de evaluación.

Cuando la Comisión de Garantía de Calidad detecte anomalías en el cumplimiento de criterios de evaluación por parte del profesorado, el Coordinador de Calidad informará al profesor y al Departamento correspondiente sobre la anomalía detectada y hará un seguimiento al profesor en la siguiente evaluación que haga a sus alumnos, para asegurar el cumplimiento de los criterios de evaluación. Se servirá igualmente de los procedimientos para la medida de satisfacción, expectativas y necesidades detallados en el **PA06**.

La Comisión de Calidad del Centro informará anualmente a la Junta de Centro del resultado del cumplimiento de los criterios de evaluación y de sus posibles desviaciones, así como de las propuestas de mejora que realice. Asimismo, atendiendo al proceso **PC11** (*Información pública*), se procederá a informar a los grupos de interés internos y externos de forma global.

PC05 Evaluación de los aprendizajes



PC10 (*Medición y análisis de los resultados académicos*): el objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos garantiza que se miden y analizan los resultados académicos, así como de indicar en qué forma se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

La Unidad Técnica de Calidad será la responsable de dotar a la Facultad del conjunto de indicadores estandarizados que le permitan evaluar, de una manera fiable y comprensible, los aspectos del funcionamiento académico de los alumnos. Estos análisis de resultados serán utilizados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas (**PM01**).

Para el análisis de los resultados académicos, los indicadores utilizados serán:

- Tasa de graduación
- Tasa de abandono
- Tasa de eficiencia
- Tasa de rendimiento
- Tasa de éxito
- Tasa de fracaso en primer curso
- Duración media de los estudios
- Seguimiento de asignaturas: resultados por asignaturas

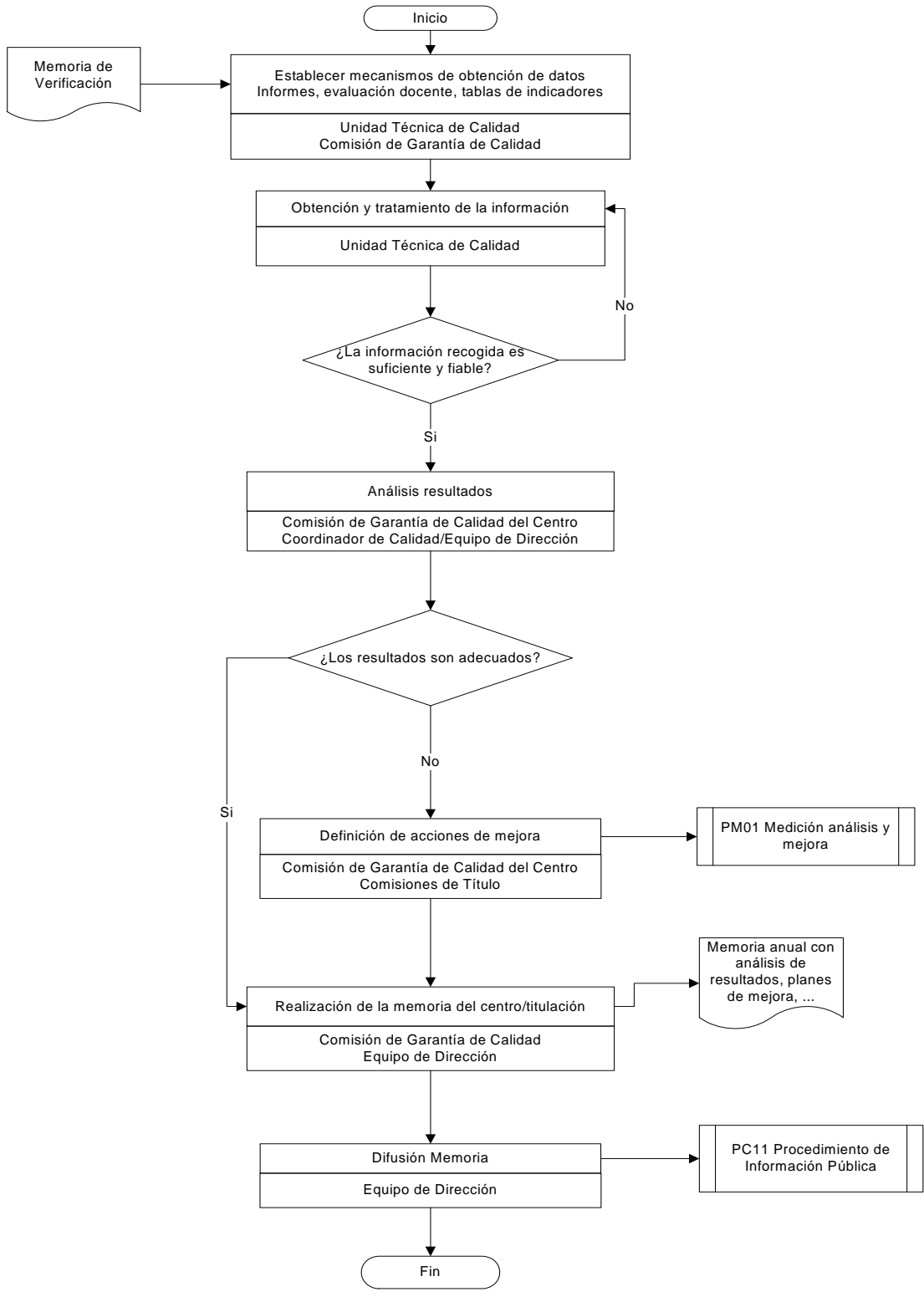
El informe de resultados que elabora la UTC se envía al Equipo de Dirección para que sea revisado y completado, en su caso, por su Coordinador de Calidad y haga llegar al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación las mejoras que se consideren.

La Comisión de Calidad (CGC) recoge la información que le suministra el Coordinador de Calidad, y analiza los resultados realizando una memoria anual donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos en ese año.

La Comisión de Garantía de la Calidad tras recoger la opinión de las Comisiones de Título correspondientes, elaborará los planes de mejora pertinentes para subsanar las insatisfacciones detectadas en el análisis de los resultados.

El Equipo de Dirección, teniendo en cuenta el proceso **PC11** (*Información pública*) procederá a informar a los diferentes grupos de interés por los mecanismos considerados.

PC10 Proceso para el Análisis y Medición de Resultados

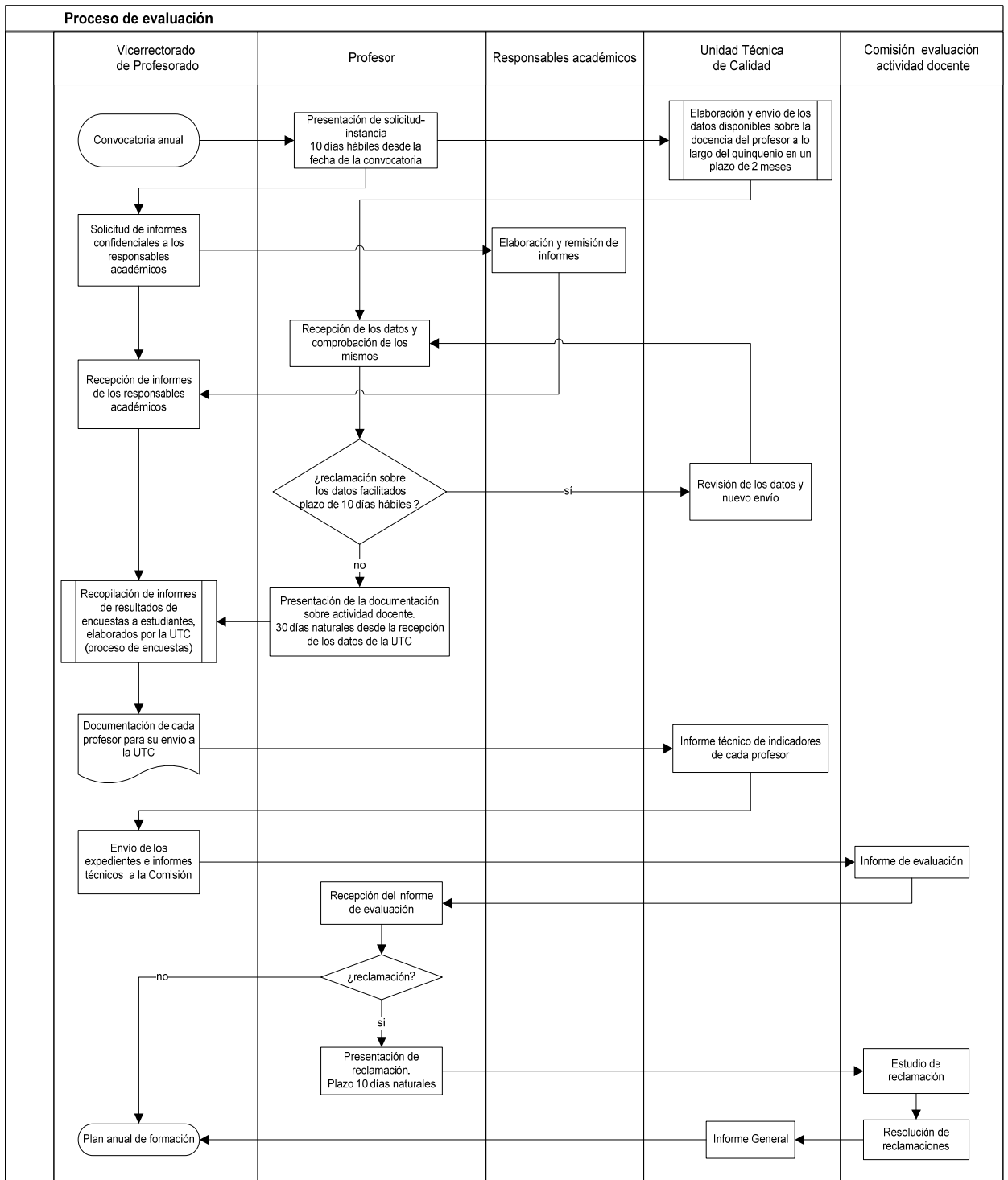


9.2.2. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del profesorado

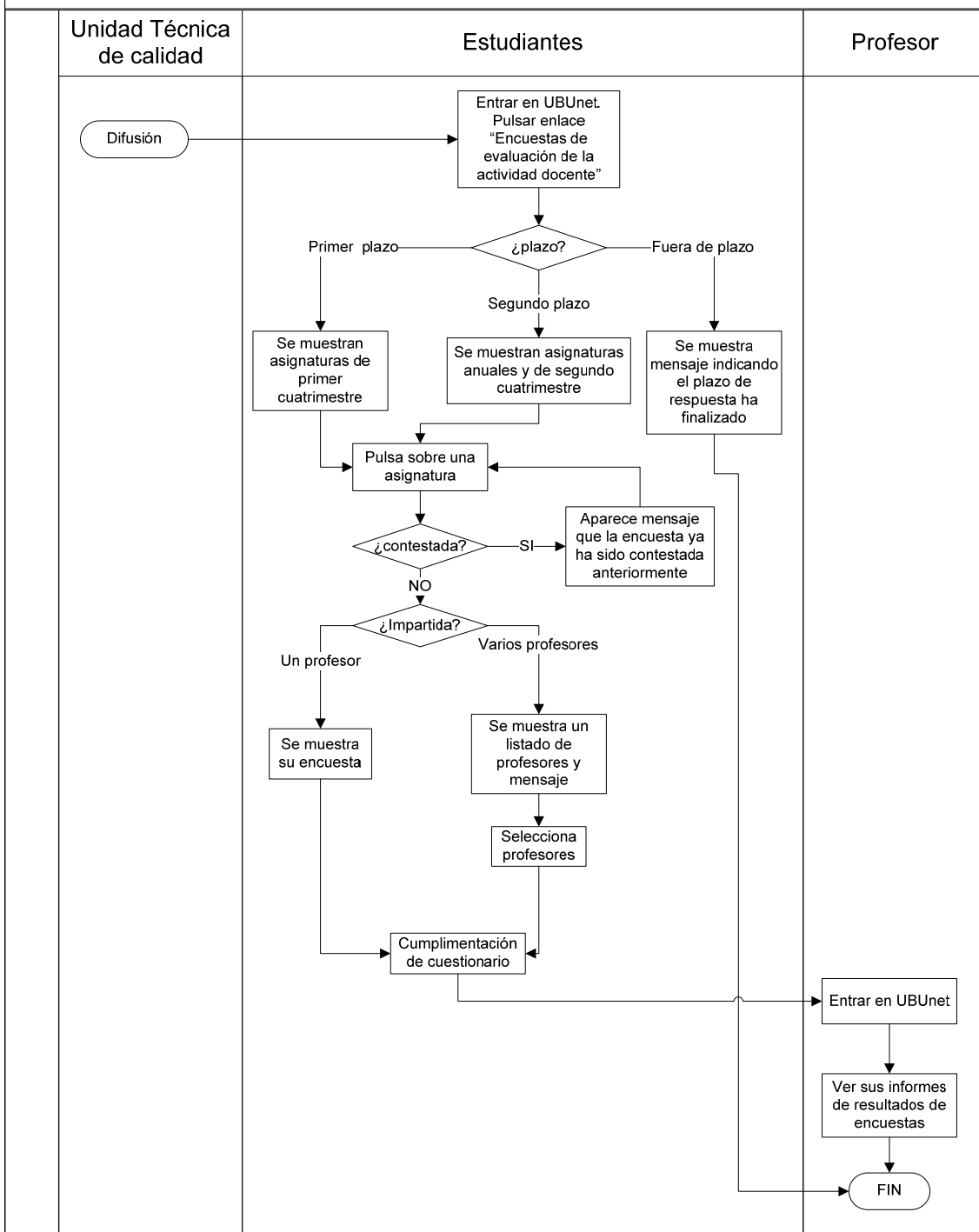
La evaluación de la actividad docente del profesorado (**Manual para la Evaluación de la Actividad Docente de la UBU**; *Manual Docentia* - <http://www.ubu.es/ubu/cm/profesores/tkContent?idContent=98534>), es un proceso específicamente definido por la Universidad de Burgos. La evaluación es responsabilidad del Vicerrectorado de Profesorado con la ayuda de la Unidad Técnica de Calidad y del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación. El modelo de evaluación se ha diseñado en el marco del Proyecto Docentia de ANECA y ha recibido ya el informe definitivo Positivo, tanto por la ANECA como por la ACSUCYL. En este proceso se evalúa de forma sistemática la actividad docente que llevan a cabo todos los profesores de la UBU de acuerdo a una planificación específica y utilizando como fuentes de información un autoinforme del profesor, informes de los responsables académicos de Departamento y Centro y la opinión de los alumnos recogida por medio de encuestas **UTC-PS-004** (*Procedimiento aplicación de encuestas vía web*). Como resultado de dicho proceso, se elabora el informe general de los resultados de la evaluación anual. El informe se remite a los diferentes ámbitos de decisión: vicerrectorados, centros, departamentos, instituto de formación de profesorado, etc. Este documento se publica en la intranet de la UBU.

En cuanto a la mejora de la calidad del profesorado el propio Manual recoge en el punto 5.4 la orientación hacia la mejora, en la que se destaca que la evaluación de la actividad docente está orientada hacia el perfeccionamiento y la mejora continua, por ello la **Comisión de Evaluación de la actividad docente de la UBU** a la vista de los resultados obtenidos, propondrá acciones de mejora para los déficits y problemas detectados en la evaluación que afecten a las titulaciones del Centro.

Diagrama de flujo del proceso de evaluación docente del profesorado



Aplicación de encuestas a estudiantes a través de UBUnet



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

9.3.1. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas

Actualmente, los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales pueden realizar prácticas externas a través de dos procedimientos:

- a) A través de la Unidad de Empleo.
- b) A través del Vicedecanato de Alumnos de la Facultad. La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales dispone de una dilatada experiencia en la tutela de prácticas en sus titulaciones. En el caso del Grado en Turismo, estas prácticas serán obligatorias tal y como se recoge en el Plan de Estudios y en la ficha de la materia 7 “Prácticas Externas” (Apartado 5 de la Memoria – Planificación de las Enseñanzas).

a) Prácticas gestionadas a través de la Unidad de Empleo

PC08 (*Gestión y Revisión de las Prácticas Externas*): El objeto de este procedimiento es establecer cómo la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos garantiza y mejora la calidad de las estancias de sus alumnos para realizar prácticas fuera de la propia Universidad.

Este procedimiento se desarrolla con carácter general para todos los Centros de la Universidad de Burgos. Las acciones en materia de prácticas externas de los estudiantes las gestiona la Unidad de Empleo, en sus procesos **OTRI-PC-01** y **OTRI-PC-02**. En la web de la Universidad de Burgos se encuentra toda la información sobre las prácticas gestionadas por la Unidad de Empleo.

<http://www.ubu.es/es/unidadempleo/practicas-empresas>

Búsqueda de empresas para la realización de prácticas

La búsqueda de empresa para la realización de prácticas para los alumnos solicitantes se puede realizar de dos formas:

- La empresa dirige su petición a la Unidad de Empleo.
- La Unidad de Empleo realiza la petición a la empresa.

Difusión de los programas de prácticas

En la página web de la Unidad de Empleo se informa sobre el programa de prácticas externas. Dado que hay organizaciones que pueden solicitar alumnos en prácticas en cualquier momento, la Unidad de Empleo dispone de una base de datos en la que los estudiantes pueden inscribirse para optar a la realización de las mismas.

Propuesta de tutores

Al estudiante, antes de comenzar las prácticas se le deben asignar dos tutores:

- uno interno o académico.
- un tutor de la empresa.

Asignación de prácticas al estudiante

Teniendo en cuenta los requisitos planteados por la empresa/institución externa y por el propio estudiante, en su caso, la Unidad de Empleo realiza la asignación de las prácticas a los alumnos seleccionados, así como su tutor de la Universidad. Antes del comienzo de las prácticas, el alumno y los tutores han de ser informados, por La Unidad de Empleo sobre sus derechos y deberes junto con la actividad objeto de las prácticas, para el correcto progreso de las mismas.

Desarrollo de las prácticas

Durante el desarrollo de las prácticas, los tutores se responsabilizan del cumplimiento de los objetivos definidos en los Convenios. Las incidencias que surjan durante el desarrollo de las prácticas serán comunicadas al tutor interno, y éste analizará la incidencia y actuará en consecuencia. El estudiante finaliza las prácticas cuando se agote la duración estipulada en el Convenio, a no ser que surjan incidencias durante el desarrollo que obliguen al estudiante a abandonarlas, de lo que se dará cuenta a todos los implicados en el proceso. Al finalizar las prácticas el alumno habrá elaborado un cuaderno de prácticas que remitirá a su tutor académico, quien a su vez, realizará un informe final de las mismas y enviará a la Unidad de Empleo en plazo.

Al finalizar las prácticas desde la Unidad de Empleo se procederá a:

- Realización de estadísticas, control e informe anual de las prácticas realizadas por curso académico y carreras.
- Realización y actualización de la base de datos de las empresas colaboradoras.
- Control de todas las prácticas de cooperación educativa realizadas por alumnos de la Universidad de Burgos.
- Para las prácticas del Programa de Alternancia y en el plazo de 6 meses desde la finalización de las prácticas, Unidad de Empleo remitirá al Servicio Público de Empleo de la Junta de Castilla y León, un informe relativo a la situación laboral de los alumnos que participaron en el citado programa, a fin de conocer los resultados de su inserción laboral.

El Coordinador de Calidad del Centro y cada Coordinador de Título, recibirán la información del responsable de las prácticas externas de la Unidad de Empleo sobre los resultados del programa. La Comisión de Título analizará la información facilitada por el coordinador de calidad y enviará las propuestas de mejora que considere adecuadas a la Comisión de Garantía de Calidad, que

procederá al análisis de las mismas. Para el análisis se tendrán en cuenta, entre otros, los resultados de los indicadores siguientes:

- Número de empresas que tienen convenios para el desarrollo de prácticas (**PC08-IND01**).
- Porcentaje de estudiantes del Centro, desglosados por titulación que participan en el programa de prácticas, referido al conjunto que podría realizarlas (**PC08-IND02**).

De los resultados del programa de prácticas externas, la Comisión de Calidad del Centro informará anualmente a la Junta de Centro. Asimismo, atendiendo al proceso **PC11** (*Información pública*), se procederá a informar a los grupos de interés internos y externos de forma global.

b) Prácticas Tuteladas en la Empresa como Materia Obligatoria de 20 créditos

Las prácticas externas realizadas como Materia Obligatoria de 20 créditos toman todo el proceso que actualmente se desarrolla en la Facultad para la realización de prácticas con reconocimiento de créditos de libre configuración. Ver:

<http://www.ubu.es/ubu/cm/fccee/tkContent;jsessionid=c192a00730d6c6ac4693f3bf49068425a0b7a0e9fdc5.e3uQahyRbxuNe34OaNuTbNeRbh10n6jAmljGr5XDqQLvpAe?idContent=71087>

Como resumen del proceso podríamos citar:

- Las prácticas se realizan en el marco de un Convenio de Cooperación entre la Universidad de Burgos y las empresas colaboradoras. En el mismo se fijan los objetivos de las prácticas, las tareas desarrolladas, el horario, el lugar de realización, los derechos y obligaciones de las partes, etc. También se determina el nombramiento de un tutor académico y de un tutor empresarial.
- En varias ocasiones se informa a los alumnos de la posibilidad de realizar prácticas en empresas así como de su contenido: en las Jornadas de Puertas Abiertas (que se realizan para los estudiantes de Bachillerato), en la Jornada de Presentación (que se realiza a los nuevos alumnos) y en alguna charla informativa que durante el curso se imparte a los alumnos de cursos avanzados.
- Las prácticas se asignan a los estudiantes según sus peticiones (Instancia de solicitud de prácticas) y priorizando según su expediente académico.
- El Tutor Empresarial fija los objetivos que habrá de alcanzar el alumno y el plan de trabajo que desarrollará de acuerdo con la duración de la práctica convenida. En el transcurso de las prácticas, los alumnos son orientados y ayudados en sus dudas y dificultades por su Tutor Empresarial. El seguimiento de la ejecución de las tareas fijadas al alumno, le permitirá al mencionado Tutor una evaluación continua y global de la actividad desempeñada por el alumno. Con el ánimo de

facilitar esta tarea de evaluación y de objetivizar, y cuantificar la misma, el Tutor Empresarial dispone de un formulario donde se recogen aspectos genéricos y específicos para evaluar el porcentaje de cumplimiento de los mismos.

- El Tutor Académico, nombrado por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, verificará con una periodicidad mínima mensual, que la realización de las prácticas se ajusta a los objetivos convenidos. Para ello, deberá conocer con anterioridad las tareas acordadas en el Convenio, así como los objetivos fijados en el plan de trabajo del alumno. Con esta información, con el informe que el alumno ha de elaborar y presentar al término de las prácticas, y con el intercambio de impresiones con el Tutor Empresarial y el alumno, el Tutor Académico también realizará una evaluación global de la estancia del alumno en la empresa. En la misma realizará una propuesta donde asignará el número de créditos equivalente a la valoración recibida de la práctica y calificará la misma.
- Finalmente será la Comisión de Docencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales la que tendrá que dar el visto bueno definitivo al número de créditos de libre disposición asignado por ambos tutores por la realización de prácticas de formación en empresas, así como a su calificación.
- Actualmente se realiza una encuesta entre los alumnos para conocer su grado de satisfacción con las prácticas (y que en el grado será sustituido por los procedimientos del SIGCT)

Además del proceso arriba indicado, que ya se realiza en las prácticas actuales, las Prácticas Tuteladas en Empresa del futuro grado **se atenderán a todo lo dispuesto en el SGICT** pues, en definitiva, tienen el tratamiento legal de “asignatura obligatoria”. Así, entre los procedimientos más importantes a los que tendrá que atenerse, estarán:

- PC05 (Evaluación de los aprendizajes)
- UTC-PS-003 (Satisfacción con la acción formativa)
- PA06 (Medida de satisfacción, expectativas y necesidades)
- PA07 (Gestión de Incidencias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)
- PC11 (Información Pública)

9.3.2. Procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad

PC06 (Movilidad de los Estudiantes): El objeto de este procedimiento es establecer cómo la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos (UBU) garantiza y mejora la calidad de las estancias de sus alumnos para realizar estudios o prácticas fuera de la propia Universidad, así como de aquellas estancias de alumnos de otros centros en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Este procedimiento se desarrolla con carácter general para todos los Centros de la Universidad de Burgos. Las acciones en materia de movilidad de los estudiantes las gestiona el Servicio de Relaciones Internacionales (SRI) y las de movilidad en el territorio nacional las gestiona el Servicio de Gestión Académica (SGA).

El responsable de movilidad de estudiantes del centro (actualmente el Vicedecano de Relaciones Internacionales) ha de recoger información sobre el desarrollo anual de los programas de movilidad, tanto procedente de los diferentes tutores como del responsable de dichos programas en el SRI y el SGA. Esta información la aportará a las Comisiones de Título y a la Comisión de Garantía de Calidad, para su análisis y propuestas de mejora en cualquiera de los aspectos recogidos en el procedimiento. Para facilitar el análisis se apoyará en indicadores como los siguientes:

- Número de alumnos de cada titulación que solicitan participar en programas de movilidad y el número de plazas ofertadas.
- Número de estudiantes de cada titulación que participan en programas de movilidad.
- Satisfacción de los alumnos participantes en el programa.
- Número de alumnos procedentes de otras Universidades.

La Comisión de Garantía de Calidad de forma periódica informará a la Junta de Centro de los resultados de movilidad y de las propuestas de mejora que considere procedentes. Por aplicación del proceso **PC11** (*Información pública*) los resultados de la revisión que se consideren adecuados serán dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

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

Estos procedimientos se desarrollan según lo especificado en los procesos **PC09** (*Inserción Laboral*), **UTC-PS-002** (*Satisfacción inserción laboral*) y **UTC-PS-003** (*Satisfacción con la acción formativa*) de los que se indica a continuación sus objetivos y sus diagramas de flujo.

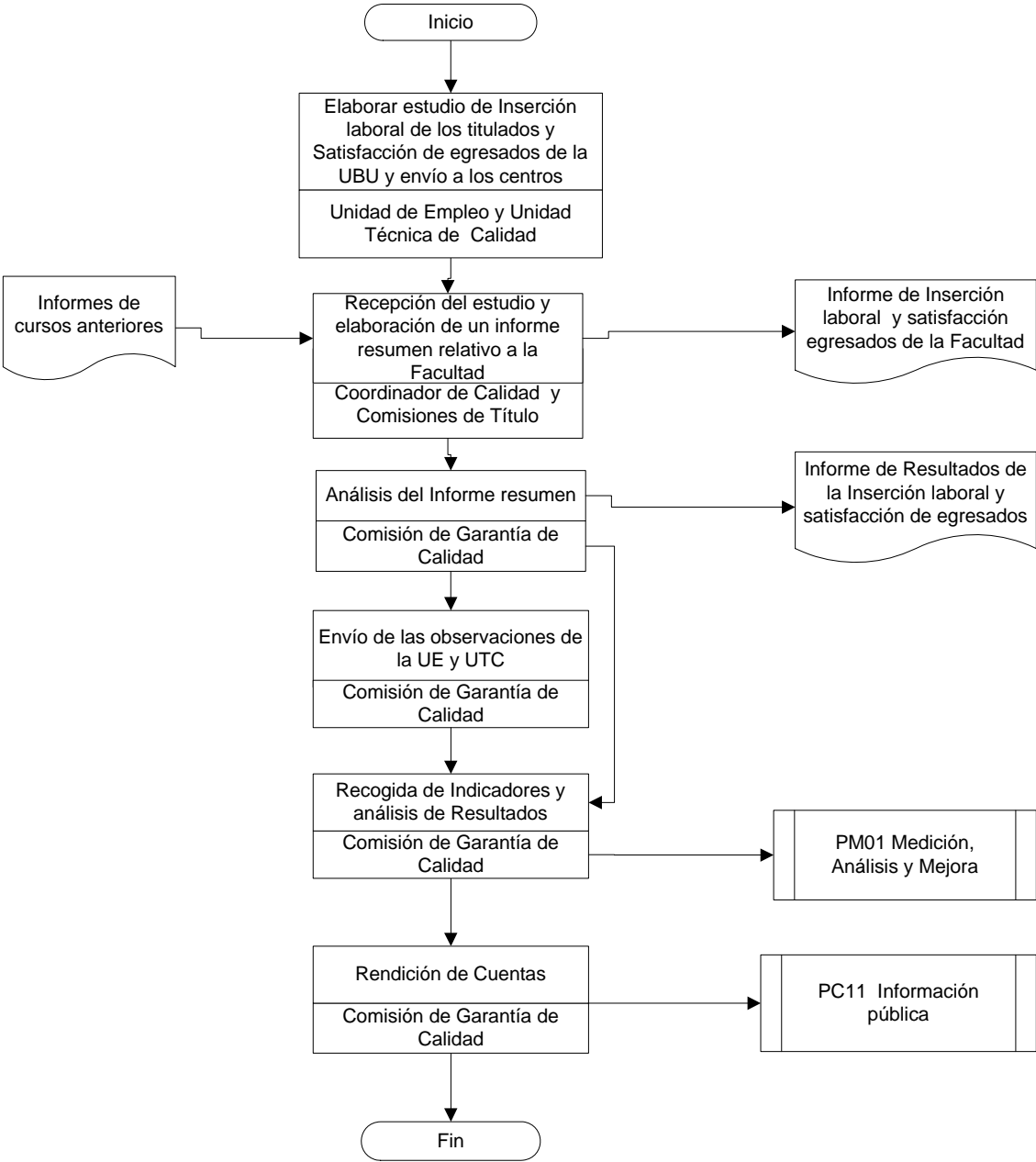
PC09 (*Inserción Laboral*): El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UBU recibe y utiliza para la mejora de sus titulaciones oficiales, la información sobre la inserción laboral de sus titulados.

La Unidad de Empleo (UE) y la Unidad Técnica de Calidad (UTC) realizan periódicamente estudios sobre inserción laboral de los titulados de la UBU y sobre la satisfacción de los egresados de la Universidad de Burgos. Como resultado de estos estudios, se elaboran los correspondientes informes que se envían a todos los Centros de la UBU, así como a los Departamentos y representantes en Consejo de Gobierno y Consejo Social.

El Coordinador de Calidad del Centro, una vez recibidos los informes de la UE y de la UTC, selecciona los indicadores más relevantes relacionados con las diferentes titulaciones que imparta el Centro, y elabora un informe con los mismos, que presenta a cada Comisión de Título, y ésta, una vez analizada la información correspondiente a su Título, enviará informe de resultados a la Comisión de Garantía de Calidad para su consideración y propuesta de actuaciones. Asimismo, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, caso de observar alguna ausencia en los informes recibidos, se lo hará llegar a las unidades responsables (UE y UTC) para completar la información o proceder a su inclusión en el próximo estudio.

De los resultados del presente procedimiento, como se indicó anteriormente, la Unidad de Empleo y la Unidad Técnica de Calidad informan anualmente a toda la comunidad universitaria y a la sociedad en general. Además, la Comisión de Garantía de Calidad informa a la Junta de Centro sobre los resultados concretos correspondientes al Centro, así como decide la información a suministrar relativa al presente procedimiento **PC11** (*Información pública*).

PC09 Procedimiento de Inserción Laboral



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 y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

9.5.1. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados.

PA06 (*Medida de satisfacción, expectativas y necesidades*): Su objeto es definir cómo la Facultad de CC. EE. y EE garantiza que se miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, que se obtiene información sobre sus necesidades y expectativas, y que ésta última se utilizará para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, a partir de la experiencia de los resultados obtenidos tras pasar las encuestas anteriores, decide la muestra a encuestar, con el fin de poder obtener resultados que sean significativos; informando a la Unidad Técnica de Calidad de estas decisiones. También le indica posibles cuestiones a contemplar y que no fueron incluidas en la anterior encuesta.

La Unidad Técnica de Calidad recoge las sugerencias que le llegan desde el Centro, revisa el cuestionario (de satisfacción o de necesidades y expectativas) y se encarga de pasarlo a los diferentes grupos de interés. Dependiendo de cuál sea el grupo de interés a encuestar, la Unidad Técnica de Calidad establece el procedimiento de paso de encuesta que permita, según el grupo de interés del que se trate, obtener los mejores resultados de participación.

La UTC analizará los datos obtenidos de las encuestas y elaborará el informe de resultados que recogerá asimismo el valor de los indicadores del proceso. Este informe es enviado al Decano y al Coordinador de Calidad del Centro para que lo revisen y hagan los comentarios que consideren oportunos a la UTC.

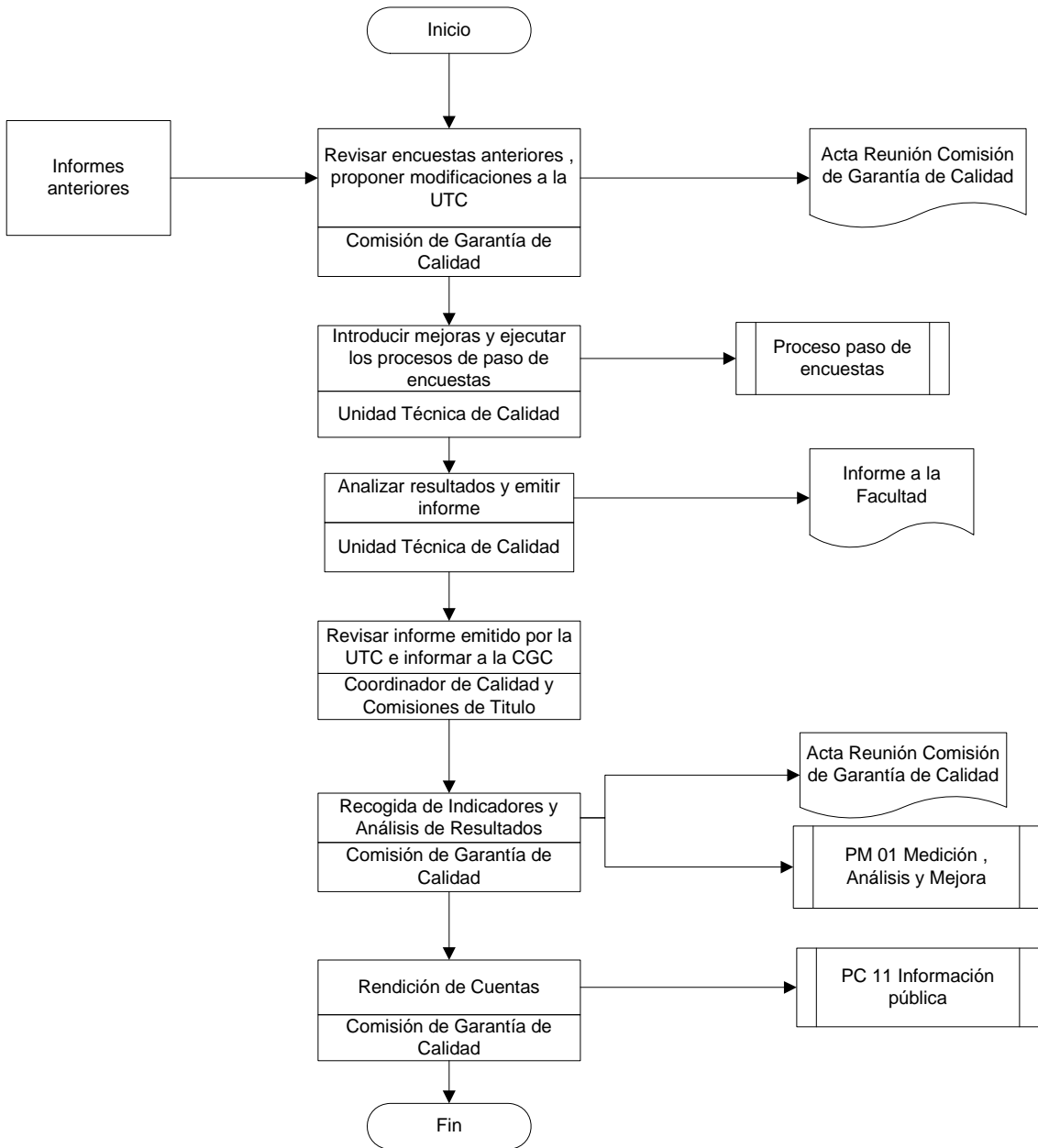
El Coordinador de Calidad informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro sobre los resultados obtenidos con el fin de que esta información se tenga en cuenta para futuras acciones de mejora **PM01** (*Medición, análisis y mejora de resultados*). La Comisión de Garantía de Calidad, en su reunión de análisis de los resultados, decide asimismo cuándo y a qué grupos de interés volver a pasar encuestas.

Para la medida, análisis y mejora del proceso de paso de encuestas y de medida de satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés. Los indicadores a utilizar son:

- **PA06-IND01** Porcentaje de respuesta.
- **PA06-IND02** Grado de satisfacción de los distintos grupos de interés.

La Comisión de Garantía Calidad del Centro, una vez realizado su análisis, informará a la Junta de Centro sobre el desarrollo del proceso y los resultados de la satisfacción, expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés. Asimismo se procederá a informar a la sociedad en general atendiendo a lo indicado en el proceso **PC11** (*Información pública*).

PA06 Procedimiento de satisfacción, expectativas y necesidades



9.5.2. Procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones.

PA07 (Gestión de Incidencias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias): Su objeto es definir cómo la Facultad garantiza la correcta gestión de las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias que ocurren y le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que prestan.

Las incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias se podrán interponer, preferentemente por escrito dirigido al Equipo de Dirección, a través de fax, correo postal o electrónico o vía página web del Centro (por medio de un formulario específico). También serán consideradas si se plantean de forma oral, siempre que se formulen a algún miembro del Equipo de Dirección, y éste según su criterio y si lo considera oportuno, haga suya la incidencia y cumplimente el correspondiente formato. También podrán ser enviadas por el Defensor Universitario si el proponente decide utilizar esta vía.

El impreso de presentación normalizado F01-PA07 de incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias estará disponible en la página web del Centro, así como en Secretaría de Decanato.

Una vez cumplimentado al completo por el interesado, será remitido electrónicamente y/o por escrito al Decano. Para que el asunto sea admitido a trámite deberá estar razonado adecuadamente, y el interesado deberá identificarse. En caso de actuar como representante de un grupo, deberá hacerlo constar explícita y detalladamente en el impreso.

Una vez admitido a trámite, el Decano reenviará el documento al Vicedecano o Coordinador responsable de cada uno de los estudios a los que afecte o al Departamento o Servicio afectado, quienes realizarán las gestiones necesarias y, en su caso, tomarán las medidas oportunas o propondrán al Decano la adopción de decisiones, si es que éstas exceden de sus competencias.

El Decano comunicará al interesado las medidas adoptadas.

El Servicio/Departamento o Estudio implicado abrirá un expediente sobre la incidencia recibida, que mantendrá abierto hasta finalizar las acciones relativas a la misma. Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos al Coordinador de Calidad para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera necesario.

Cada expediente constará de:

- Formulario de recogida (**F01-PA07**).
- Informe de incidencias, sugerencia, queja o reclamación.
- Comunicado al reclamante, en su caso.

La Comisión de Garantía de Calidad revisará el funcionamiento y resolución de las incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias.

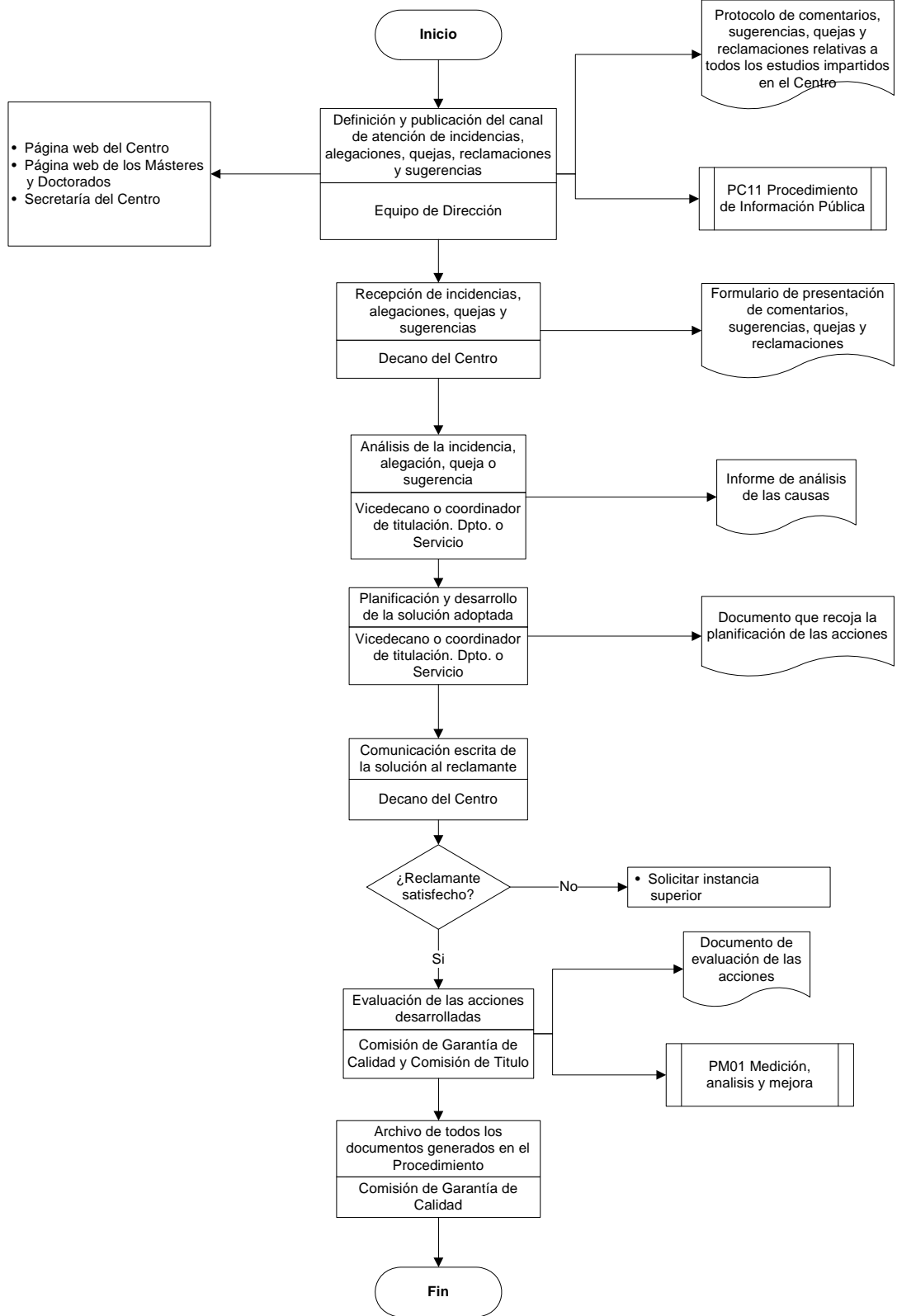
Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del SGICT, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

Para la medición y análisis de la eficacia del proceso se utilizará el indicador:

- **PA07-IND01:** Número de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas anualmente

La Comisión de Garantía de Calidad, anualmente, informará a la Junta de Centro sobre los resultados de este proceso y a los grupos de interés en general atendiendo al proceso **PC11** (*Información pública*).

PA07 Procedimiento de Gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias



9.5.3. Criterios específicos en el caso de extinción del título

En lo que se refiere a los Criterios específicos en caso de extinción del Título, el SGICT ha documentado un procedimiento que define esos criterios y que es el PA02 (Suspensión eventual del Título) cuyo objetivo es el siguiente: garantizar que, en caso de suspensión de una titulación, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer de un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización.

Serán motivos para la extinción del Título

- No superar el proceso de evaluación (previsto en el artículo 27 de Renovación de la acreditación de los títulos del RD 13/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales BOE 30/10/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas o porque se considere que el título ha realizado modificaciones de modo que se produzca un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos o bien a petición del Consejo de Gobierno de la UBU o de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- Cuando, tras modificar el plan de estudios y comunicarlo al Consejo de Universidades para su valoración por parte de ANECA (artículo 29 del mencionado Real Decreto), éste considere que tales modificaciones suponen un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del Título previamente inscrito en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), lo que supondría que se trataría de un nuevo Título y se procedería a actuar como corresponde a un nuevo Título.
- Criterios a especificar por parte de los responsables académicos del Centro o del Rectorado, según proceda (p. e. no superar un número mínimo de alumnos matriculados en tres cursos consecutivos).

En caso de extinción del Título de Grado, el Equipo de Dirección debe proponer a la Junta de Centro, para su aprobación, los criterios que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La suspensión gradual de la impartición de la docencia
- La impartición de acciones específicas de tutorías y de orientación a los estudiantes repetidores una vez suspendida la docencia y mientras dispongan de convocatorias.
- El derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas por los Estatutos de la UBU.

En cualquier caso los alumnos del Grado en Turismo cuentan con la posibilidad de renunciar a seguir cursando los estudios comenzados cuyo plan se encuentra en vías de extinción, y cambiar al nuevo plan –si le hubiere- con el reconocimiento de los créditos cursados en el plan antiguo, o bien

matricularse en una titulación de grado diferente con el reconocimiento de créditos que sea procedente.

9.5.4. Procedimiento de información pública

El objeto del procedimiento **PC11** (Información Pública) es establecer el modo en que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, junto con los correspondientes servicios centrales de la UBU, hace pública la información actualizada relativa a los títulos de grado y de postgrado que imparten para el conocimiento de sus grupos de interés.

El Centro considera una obligación propia mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas, por lo que publica y revisa, de forma periódica, información actualizada sobre las mismas. En cuanto a las titulaciones y programas, se ha de informar, al menos, sobre:

- La oferta formativa.
- Los objetivos y la planificación de las titulaciones.
- Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
- Las posibilidades de movilidad.
- Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
- Los procedimientos de evaluación del personal académico y de administración y servicios.
- Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales.
- Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).

La Comisión de Garantía de Calidad, con periodicidad anual o la que se estime en situaciones especiales, ha de proponer qué información adicional publicar (para completar la indicada en el punto anterior), a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública. Estas propuestas se remiten al Equipo de Dirección para su aprobación o remisión a la Junta de Facultad. Obtenida la aprobación, el Coordinador de Calidad del Centro ha de obtener la información indicada bien en el propio Centro o en los diferentes Servicios Universitarios.

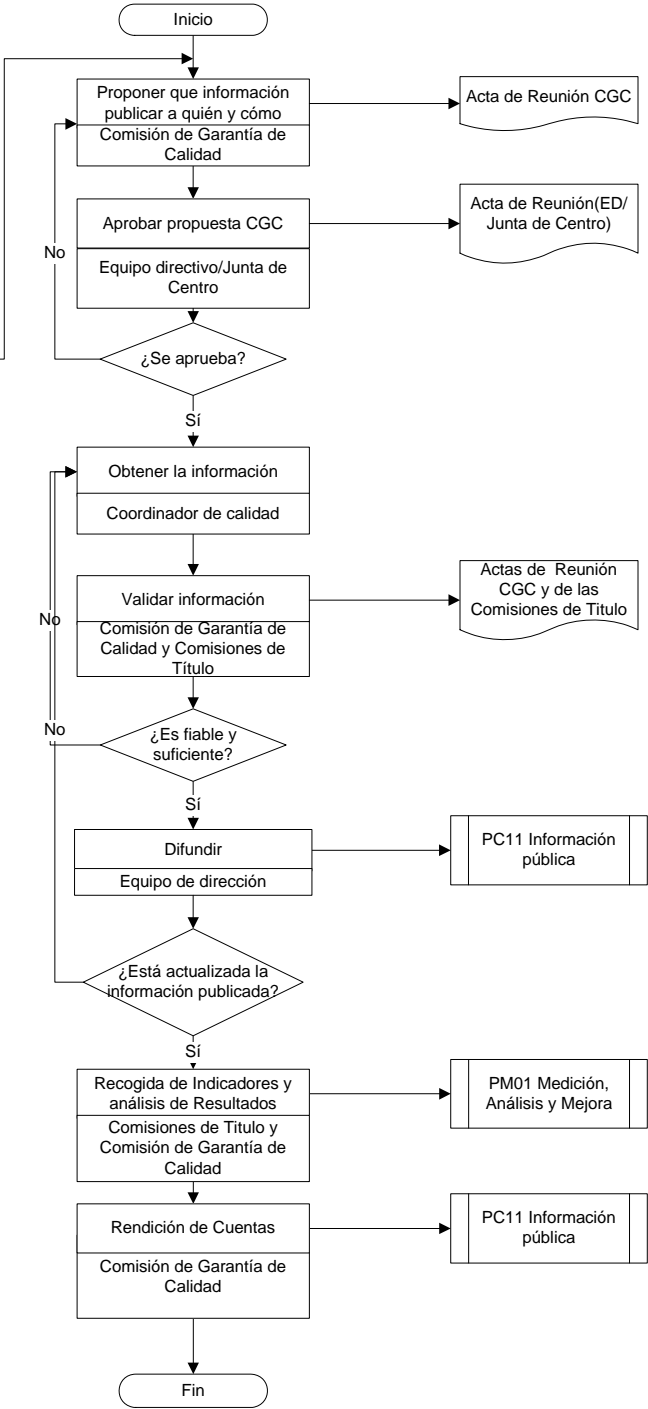
La Comisión de Garantía de Calidad revisa esta información, comprobando que sea fiable y suficiente, y la pone a disposición del Equipo de Dirección para que sea éste quien se responsabilice de su difusión. El Coordinador de Calidad, asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el Centro, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la CGC para que sea atendida.

Aunque no se definen indicadores, de forma anual la CGC analizará la validez de la información transmitida, así como de los canales utilizados, proponiendo modificaciones, si procede, para aplicar en la siguiente anualidad.

De los resultados del presente procedimiento, la Comisión de Garantía de Calidad informará de forma anual a la Junta de Centro.

PC11 Información Pública

- Oferta formativa
- Objetivos y planificación de las titulaciones
- Políticas de acceso y orientación a estudiantes
- Metodologías de Aprendizaje, Enseñanzas y Actualizaciones
- Posibilidades de movilidad
- Mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- Evaluación de PDI y PAS
- Servicios que se ofrecen y uso de recursos materiales
- Resultados de la Enseñanza (Aprendizaje, Inserción laboral, Satisfacción)



9.5.5. Procedimiento de medición, análisis y mejora

El objeto del procedimiento PM01 (Medición, análisis y mejora) es definir cómo la Facultad garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación que se imparte. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

La Facultad, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza periódicamente de forma sistemática los diferentes resultados que obtienen sus principales procesos y establece propuestas para su mejora. La información a analizar procede de los resultados del análisis de necesidades, expectativas y satisfacción de los diferentes grupos de interés (PA06), de los resultados académicos (PC10), de la inserción laboral (PC09), así como de cada uno de los procesos clave definidos. El Coordinador de Calidad del Centro es responsable de recopilar, revisar y comprobar la validez de toda la información necesaria para el análisis. Si se detectan ausencias o falta de fiabilidad en la información lo comunica a quién se la ha suministrado para su corrección.

Análisis de resultados

La Comisión de Garantía de Calidad recibe la información que le suministra el Coordinador de Calidad y la analiza, elaborando un informe de análisis del SGICT, en el que se contemplan todos los aspectos de interés. De este modo, se revisa el estado de cumplimiento de los objetivos definidos el curso anterior y, caso de producirse desviaciones y tras analizar las causas de las mismas, propondrá la realización de acciones correctivas para facilitar su consecución. Asimismo, en la última reunión semestral del año, a partir de la información que aportan los informes de seguimiento, se proponen nuevos objetivos para el curso próximo y se establecen las correspondientes acciones de mejora.

Informe semestral de seguimiento del SGICT

Consecuentemente con lo anterior, se elaborará el *Informe de Seguimiento del SGICT*, tras las reuniones semestrales correspondientes. El Informe de Seguimiento del SGICT es un documento que debe hacer referencia, al menos, al estado de:

- La Política de Calidad y objetivos generales.
- Los resultados del seguimiento y cumplimiento de los objetivos de la calidad del Centro.
- El estado de los planes de mejora
- Resultados y seguimiento del aprendizaje
- Resultados y seguimiento de la inserción laboral
- Seguimiento de las acciones previstas en revisiones anteriores del SGICT
- Cambios que podrían afectar al sistema de garantía de calidad

- La información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas
- Sugerencias para la mejora
- Información acerca de los puntos fuertes y débiles detectados en el seguimiento

Informe anual de resultados del SGICT. Propuesta de Objetivos Anuales de Calidad y Plan Anual de Mejora

En la sesión de la CGC del segundo semestre del año, además de la revisión de seguimiento correspondiente, se elaborará un Informe Anual de Resultados del SGICT en el que además de las consideraciones finales relativas a los Informes de Seguimiento, se han de proponer los objetivos de calidad para la próxima anualidad elaborados a partir del análisis del grado de cumplimiento y de posibles nuevas consideraciones.

También debe contener el Informe Anual de Resultados las propuestas de mejora que la CGC estime como consecuencia de toda la revisión realizada, y que podrán alcanzar a la documentación del SGICT, al desarrollo de los procesos, etc. Como consecuencia de la priorización de las propuestas de mejora realizadas, se debe establecer el Plan Anual de Mejora (PAM) del Centro. Este Informe Anual, con el análisis global de los resultados alcanzados y las propuestas de objetivos de calidad y de Plan Anual de Mejora para el año siguiente, deben remitirse para su aprobación a la Junta de Centro, responsabilizándose el Coordinador de Calidad de su difusión y aplicación.

Seguimiento por la Unidad Técnica de Calidad

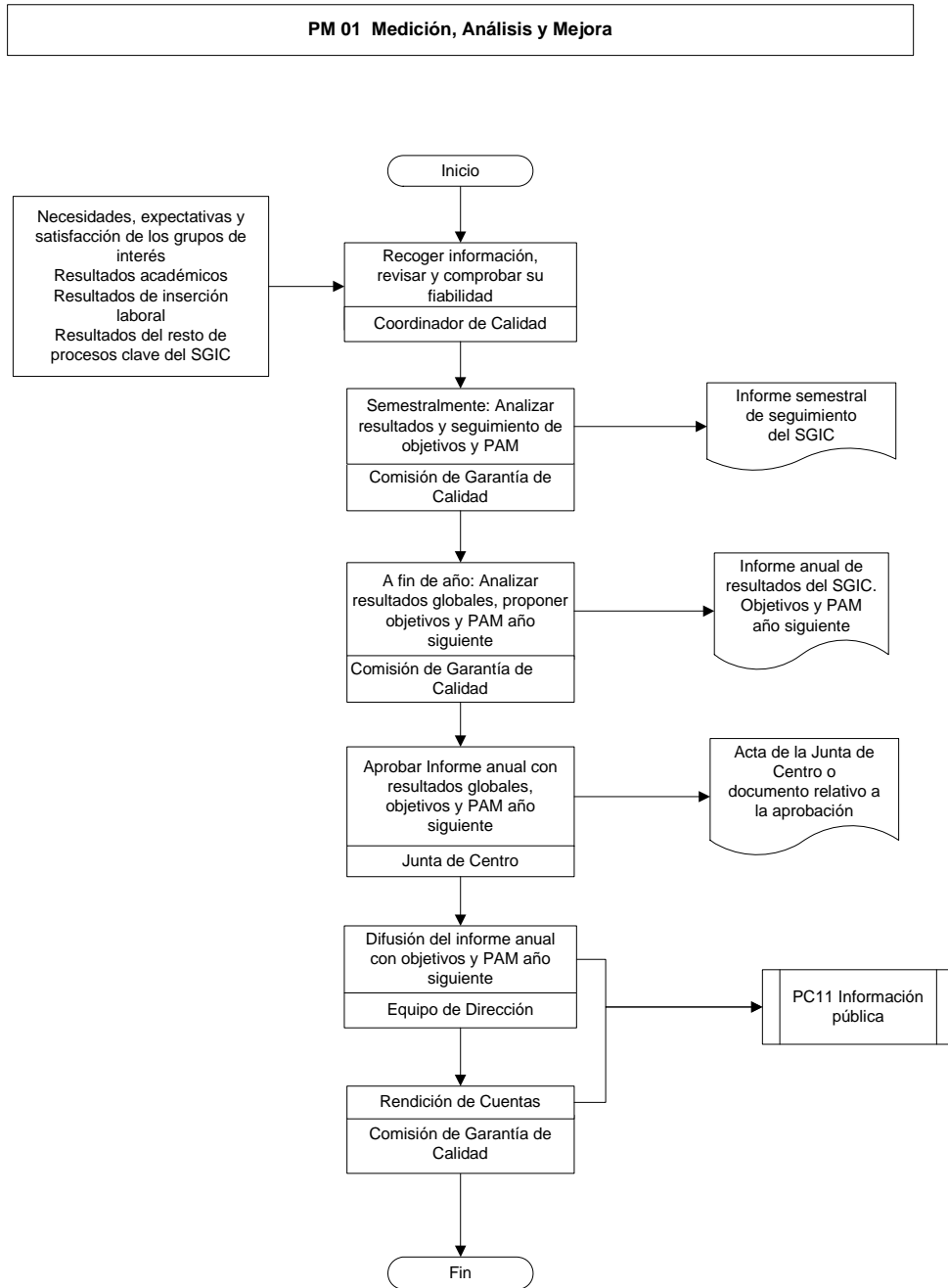
La Unidad Técnica de Calidad, atendiendo a una planificación sistemática previa, coordinará la realización de evaluaciones de seguimiento del SGICT del Centro, para verificar su eficacia y grado de implantación.

Medidas, análisis y mejora continua

Para la medición y análisis de los resultados se tendrán en cuenta todos los indicadores de los procesos clave del SGICT, ya definidos en los diferentes procedimientos del mismo. Específicamente, se tendrán en cuenta los indicados en el PC10 (Medición y análisis de resultados académicos), la tasa de participación en prácticas en empresas/instituciones (PC08), la tasa de participación en programas de movilidad (PC06), los resultados de la inserción laboral (PC09) y de la satisfacción de los diferentes grupos de interés PA06 (Satisfacción, necesidades y expectativas).

De los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento, la Comisión de Garantía de Calidad, tras sus reuniones semestrales, informará puntualmente a la Junta de Centro, con consideración especial cuando se trate de proponer los objetivos anuales y la actualización-revisión del Plan de Mejoras.

De todo lo anterior, el Equipo Decanal decidirá la información a suministrar a todos sus grupos de interés atendiendo al procedimiento PC11 (Información Pública).



9.6. Procedimiento para asegurar la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de personas con discapacidad

El objetivo del procedimiento PA08 (Igualdad de género y no discriminación por discapacidad) es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales asegura la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de personas con discapacidad y cómo se difunde y aplica.

Este procedimiento se desarrolla con carácter general para todos los centros de la Universidad de Burgos, puesto que en las acciones en materia de igualdad y discapacidad asumen responsabilidad, al margen de los responsables del SGICT, los siguientes órganos:

- **Consejo de Gobierno:** quien aprueba la política interna en materia de igualdad y discapacidad.
- **Equipo de Gobierno:** quien debe elaborar, difundir, aplicar, revisar y actualizar la Política en materia de igualdad y discapacidad.
- **Defensor Universitario:** a quien corresponde elaborar, difundir, aplicar, revisar y actualizar los procedimientos asociados al aseguramiento de la igualdad entre hombres y mujeres.
- **Unidad de Apoyo a estudiantes con discapacidad:** quien debe elaborar, difundir, aplicar, revisar y actualizar los procedimientos asociados al aseguramiento de la no discriminación de personas con discapacidad.

Tanto del establecimiento de políticas internas en materia de igualdad y discapacidad, como del seguimiento y actualización cuando proceda, se informa a los grupos de interés según PC11 (Información pública).

9.6.1. Aseguramiento de la igualdad entre hombres y mujeres.

Con el fin de hacer efectivo el aseguramiento de igualdad entre hombres y mujeres la Universidad de Burgos cuenta con la Oficina del Defensor Universitario que llevará a cabo entre otras las siguientes funciones (Reguladas por el Reglamento de organización y funcionamiento del defensor universitario de la UBU):

- Atender y canalizar las quejas, reclamaciones y peticiones que reciba sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento de los órganos o servicios de la Universidad o en las actuaciones concretas de sus miembros.
- Orientar las consultas que se le formulen, dando las informaciones pertinentes o dirigiéndolas hacia los órganos competentes.
- Dirigir a los órganos y miembros de la comunidad universitaria recomendaciones y sugerencias para corregir las deficiencias que hubiera observado.
- Elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir en relación con sus actuaciones.
- Actuar como mediador cuando así se le pida.

- Exponer anualmente un informe al Claustro sobre las actuaciones realizadas en materias de su competencia.

En la web de la UBU se encuentra disponible toda la información de la Oficina. <http://www.ubu.es/es/defensor>

9.6.2. Aseguramiento de la no discriminación de personas con discapacidad.

La Universidad de Burgos para asegurar la no discriminación de personas con discapacidad crea en el curso académico 2002-2003 la Unidad de apoyo a estudiantes con discapacidad. Es por tanto un servicio dirigido a los estudiantes con discapacidad matriculados en la Universidad de Burgos, con el que se pretende garantizar la igualdad de oportunidades y favorecer su integración y participación en la vida académica.

La UBU reconoce a los estudiantes “el derecho a la igualdad de oportunidades, y a no ser objeto de discriminación por motivos de sexo, raza, religión, ideología, nacionalidad o por cualquier otra circunstancia personal o social, incluida la discapacidad, en el ejercicio de sus derechos académicos” en el artículo 148.2.b de los estatutos de la Universidad de Burgos. Así mismo establece en el artículo 148.2.m, que la Universidad de Burgos dispondrá de unas instalaciones y de unos servicios adecuados que permitan el desarrollo de los estudios. Y facilitará a los estudiantes con cualquier tipo de discapacidad las condiciones de estudio y las adaptaciones adecuadas para su correcta formación académica.

Para ello se llevan a cabo actuaciones en las siguientes áreas:

- **Área de accesibilidad:** se trata de adecuar el medio físico universitario a las dificultades de los estudiantes con discapacidad realizando las adaptaciones arquitectónicas y de comunicación necesarias.
- **Área de asesoramiento y ayudas técnicas:** a través de la atención individualizada a cada alumno se conocen las necesidades relacionadas con el estudio y se determinan los apoyos que precisa. Se ofrece información y asesoramiento sobre prestaciones económicas, recursos sociales y se gestiona el préstamo de ayudas técnicas.
- **Área de sensibilización y formación:** dirigida a fomentar actitudes positivas hacia la discapacidad en la comunidad universitaria, mediante la realización y colaboración en actividades formativas, de sensibilización e intercambio de experiencias.
- **Área de voluntariado universitario:** se pretende promover y coordinar el voluntariado universitario para el desarrollo de aquellas tareas de apoyo al estudio y acompañamiento de los estudiantes con discapacidad.

- **Área de estudio e investigación:** colaborar en el estudio e investigación de temas relacionados con la diversidad así como promover su inclusión en actividades formativas existentes.

En la web de la UBU se encuentra disponible toda la información de la Unidad.
<http://www.ubu.es/es/apoyodiscapacidad>