

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO¹⁵

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 Títulos. 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, el cual surge en el marco del Programa AUDIT de la ANECA (Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria) y a raíz del diseño realizado por la Universidad de Burgos para uno de sus centros, habiéndose verificado-evaluado positivamente por la Agencia y actualmente en período de implantación.

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

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 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 *demonstrar 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.

¹⁵ Los procedimientos enunciados en este apartado se encuentran desarrollados al final de esta Memoria, en su Anexo III, siguiendo las directrices de la Unidad de 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
 - 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:** 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.

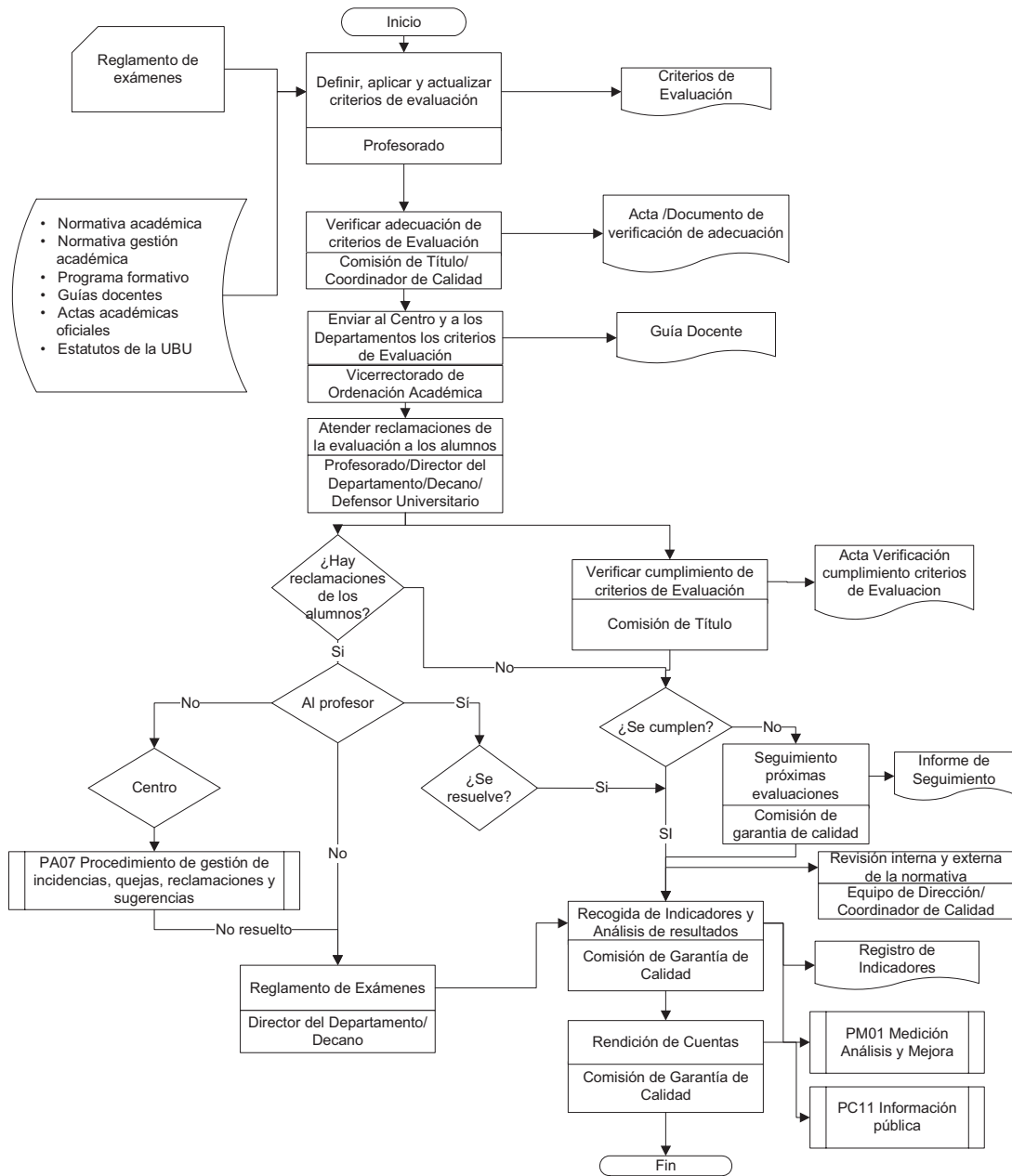
Las reclamaciones que hagan los alumnos podrán dirigirse al profesor que le evalúa, al Director del Departamento responsable de asignación de la asignatura, al Decano o al Defensor Universitario. Si las reclamaciones interpuestas al profesor no son resueltas por éste, y la reclamación se mantiene, el 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 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 que 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

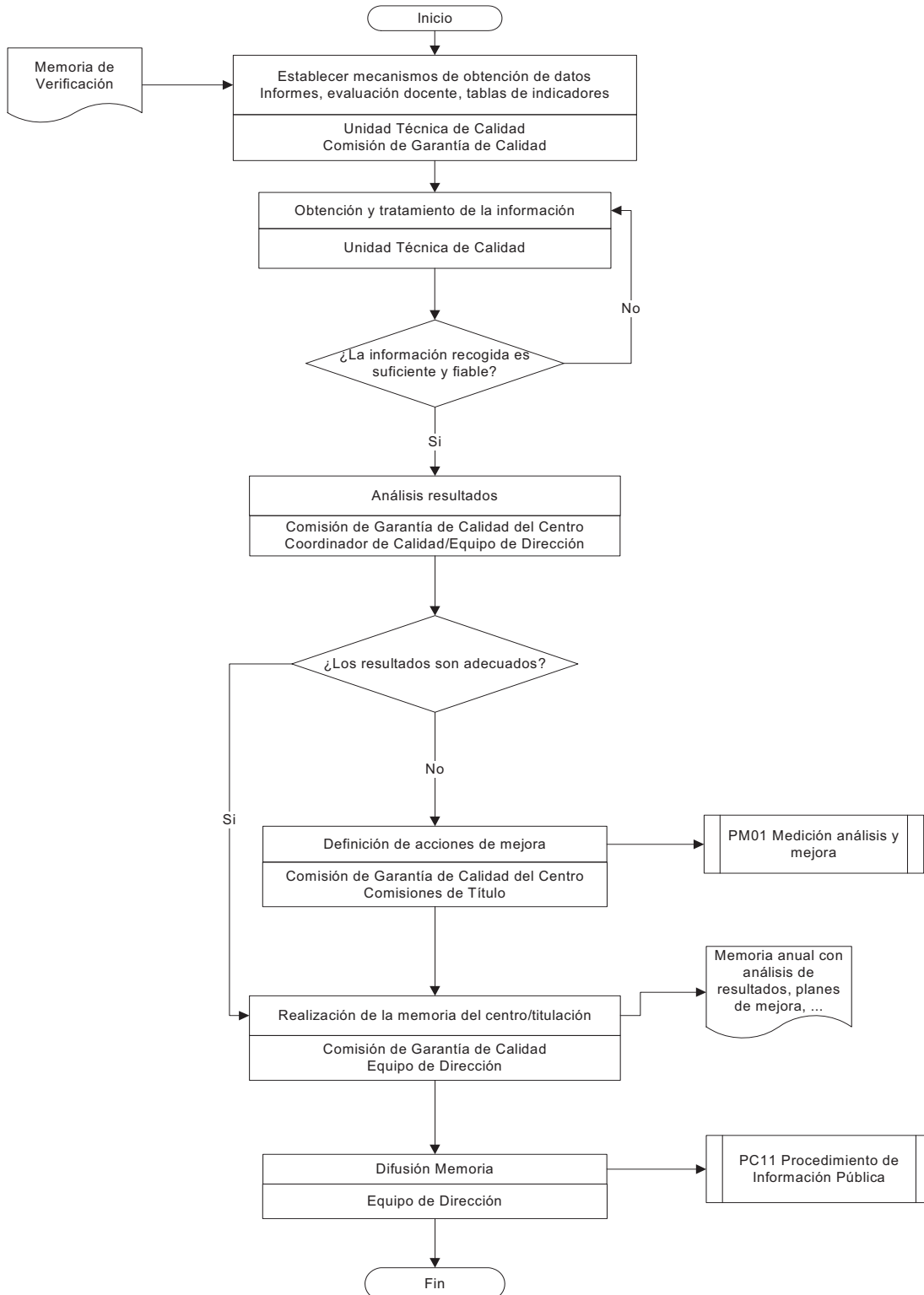
El informe de resultados que elabora la UTC se envía al Equipo de Dirección para que sea revisado y completado, en su caso, por su Coordinador de Calidad y haga llegar al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación las mejoras que se consideren.

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

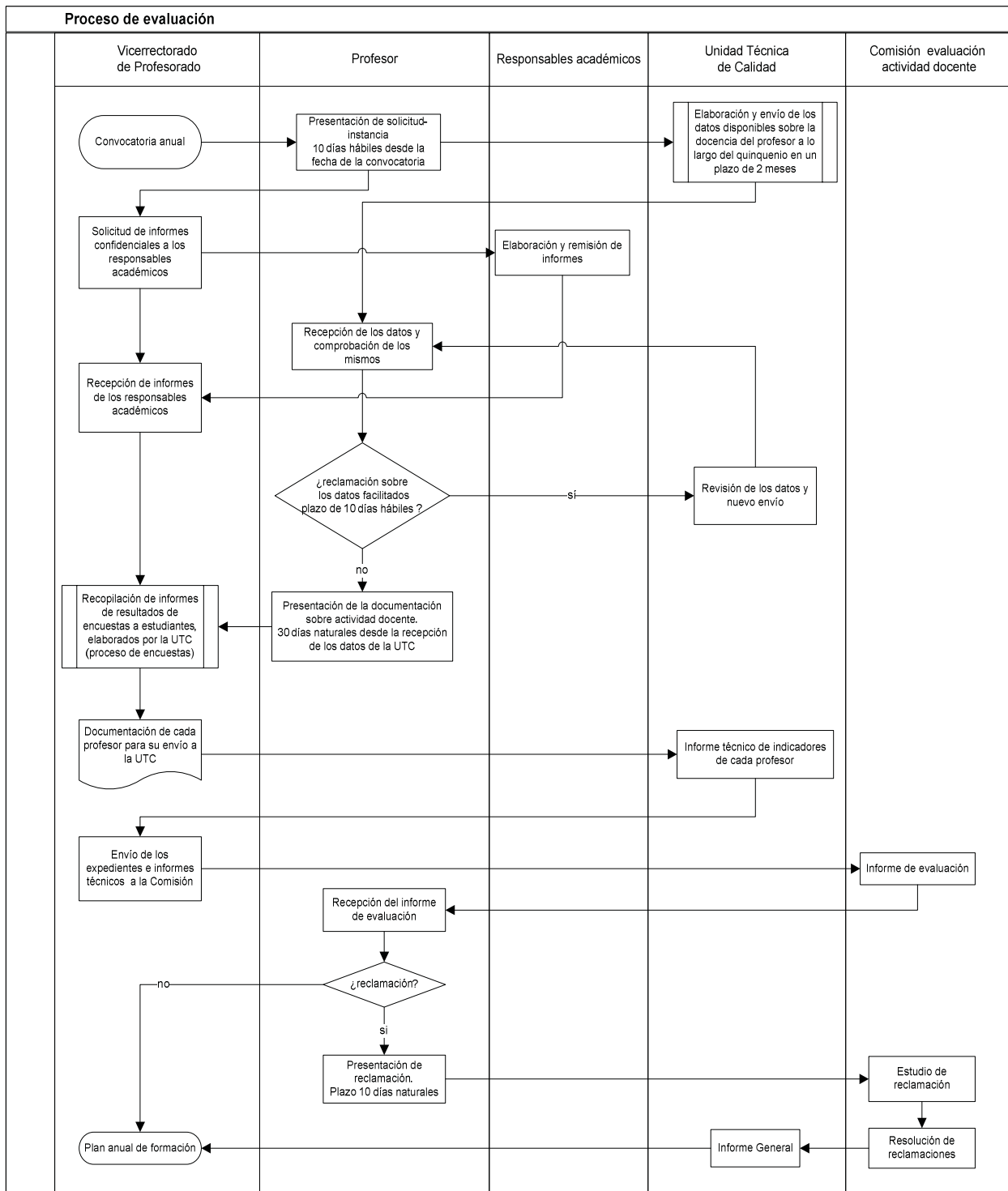


9.2.2 Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del profesorado

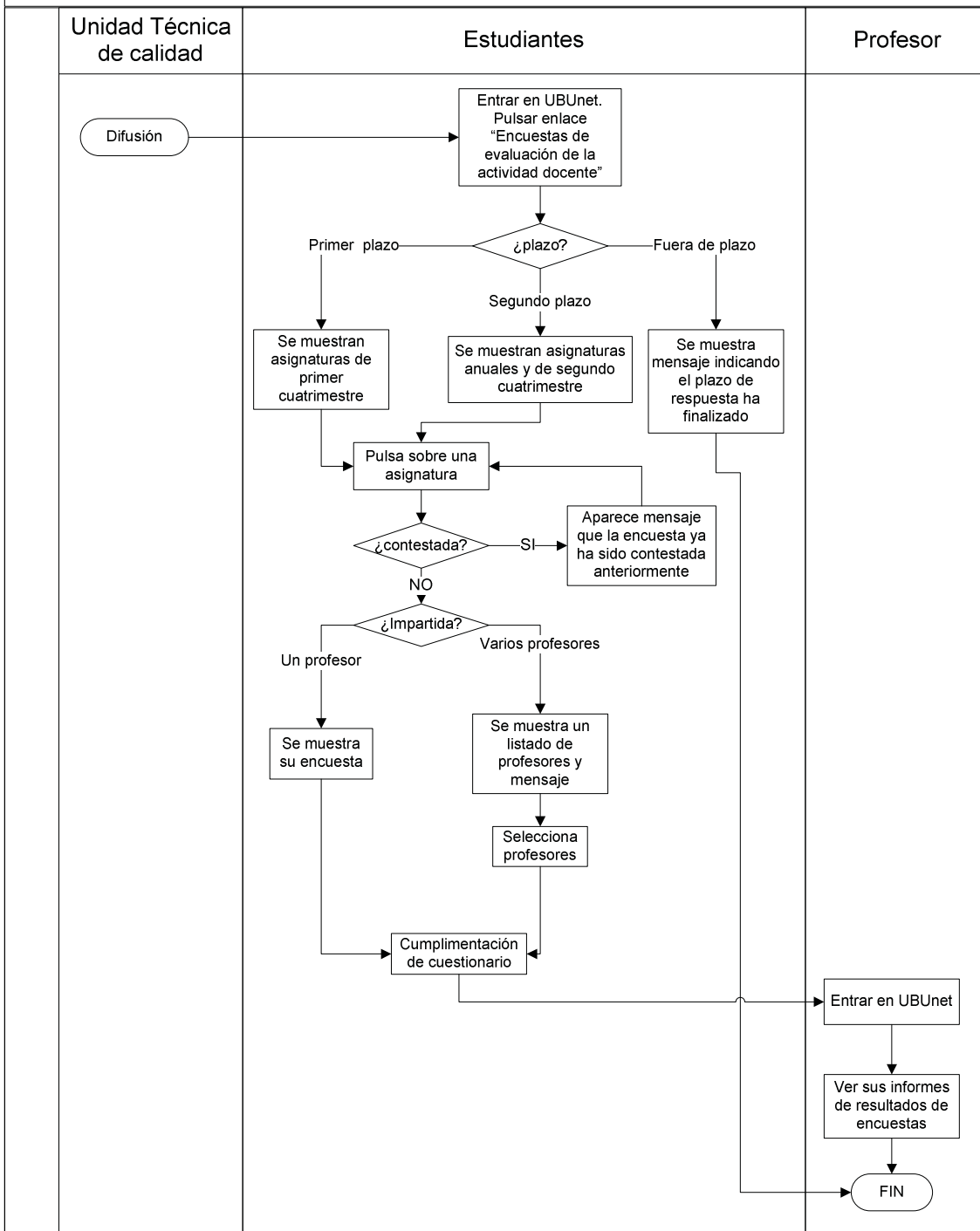
La evaluación de la actividad docente del profesorado (**Manual para la Evaluación de la Actividad Docente de la UBU; Manual Docentia** - <http://www.ubu.es/ubu/cm/profesores/tkContent?idContent=98534>), es un proceso específicamente definido por la Universidad de Burgos. La evaluación es responsabilidad 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) y que próximamente va pasar a depender de la Unidad de Empleo.
- b) A través del Vicedecanato de Alumnos de la Facultad y dentro del plan de estudios actual. Estas prácticas, que en las titulaciones de Licenciatura y Diplomatura suponían el reconocimiento de créditos de libre configuración, pasarán en los nuevos grados a ser créditos optativos (de acuerdo al *RD 1393/2007*) y tal y como se recoge en el Plan de Estudios y en la ficha de la materia “Prácticas Tuteladas en la Empresa” (Apartado 5 de la Memoria – Planificación de las Enseñanzas).

a) Prácticas gestionadas a través de la OTRI

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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI), en sus procesos **OTRI-PC-01** y **OTRI-PC-02**.

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 OTRI.
- OTRI realiza la petición a la empresa.

Difusión de los programas de prácticas.

En la página web de la OTRI (<http://www.ubu.es/ubu/cm>) se informa sobre el programa de prácticas externas. Dado que hay organizaciones que pueden solicitar alumnos en prácticas en cualquier momento, la OTRI 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 OTRI 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 OTRI 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 OTRI en plazo.

Al finalizar las prácticas desde OTRI 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, OTRI 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 OTRI 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 Optativa de 18 créditos

Las prácticas externas realizadas como Materia Optativa de 18 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 objetivar, 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 SGICT)

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 optativa”. 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.

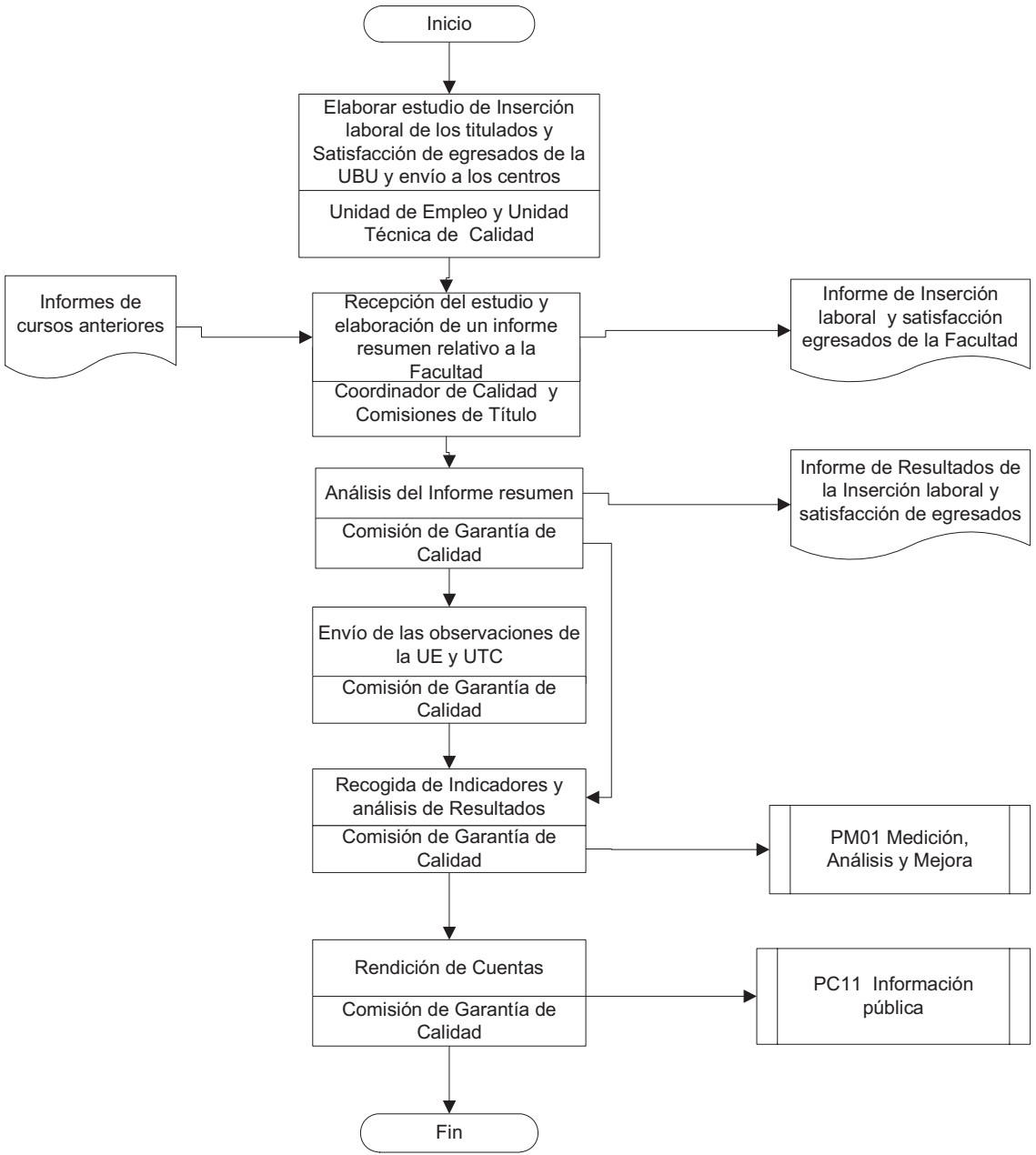
PC09 (*Inserción Laboral*): El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UBU recibe y utiliza para la mejora de sus titulaciones oficiales, la información sobre la inserción laboral de sus titulados.

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 Ciencias Económicas y Empresariales 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.

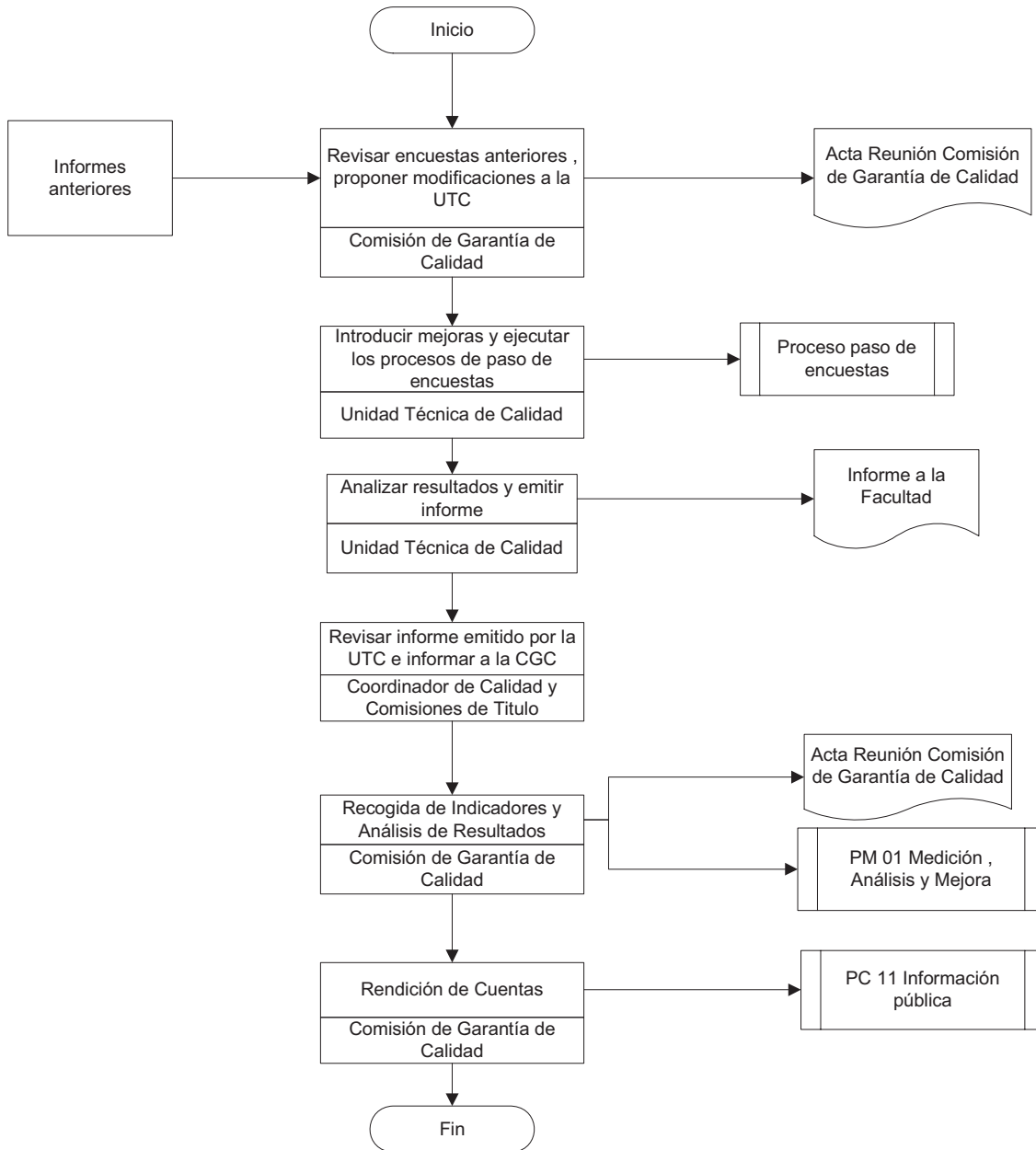
El Coordinador de Calidad informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro sobre los resultados obtenidos con el fin de que esta información se tenga en cuenta para futuras acciones de mejora **PM01** (*Medición, análisis y mejora de resultados*). La Comisión de Garantía de Calidad, en su reunión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

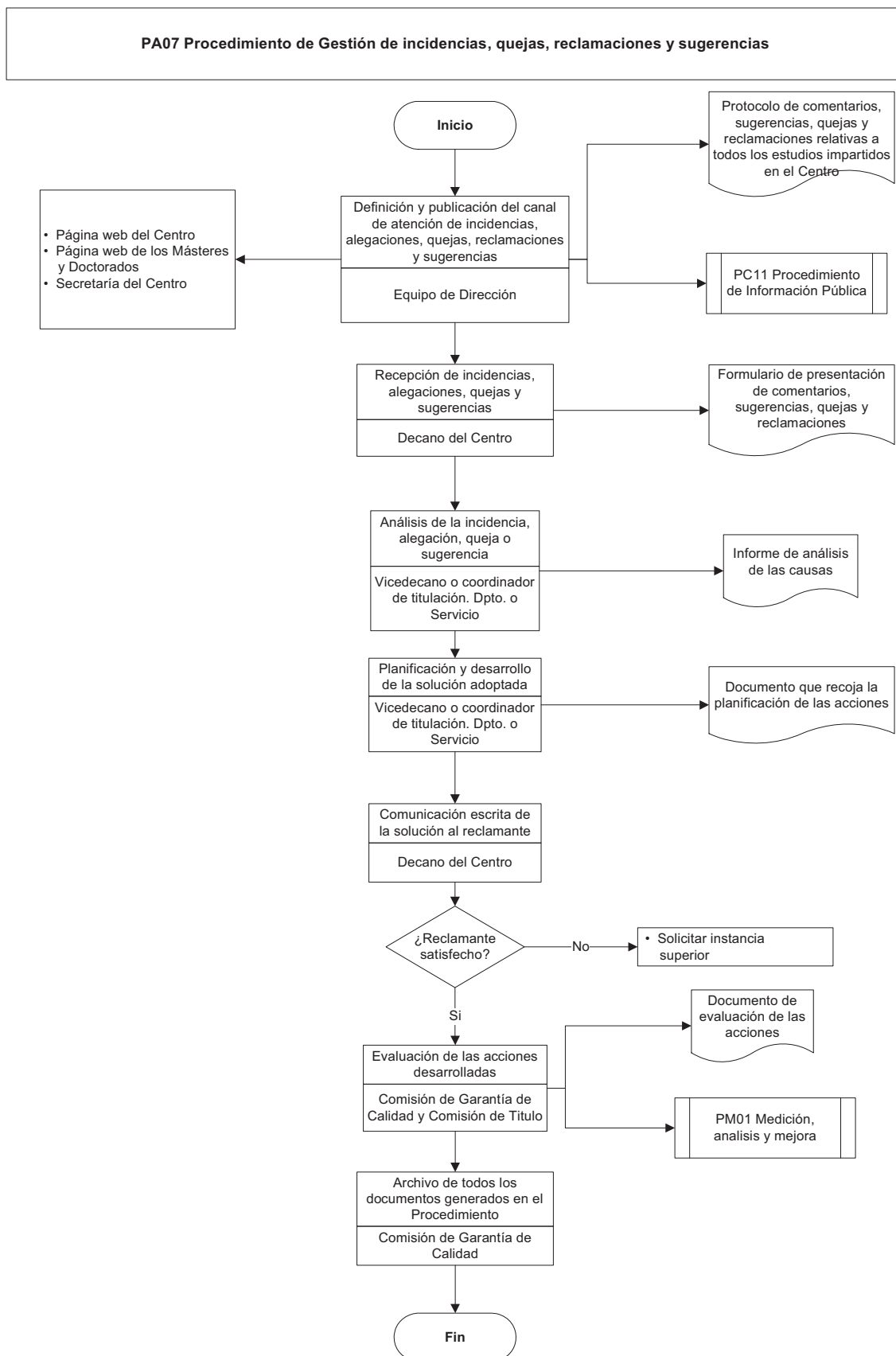
- Formulario de recogida (**F01-PA07**).
- Informe de incidencias, sugerencia, queja o reclamación.
- Comunicado al reclamante, en su caso.

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*).



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 FICO 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).

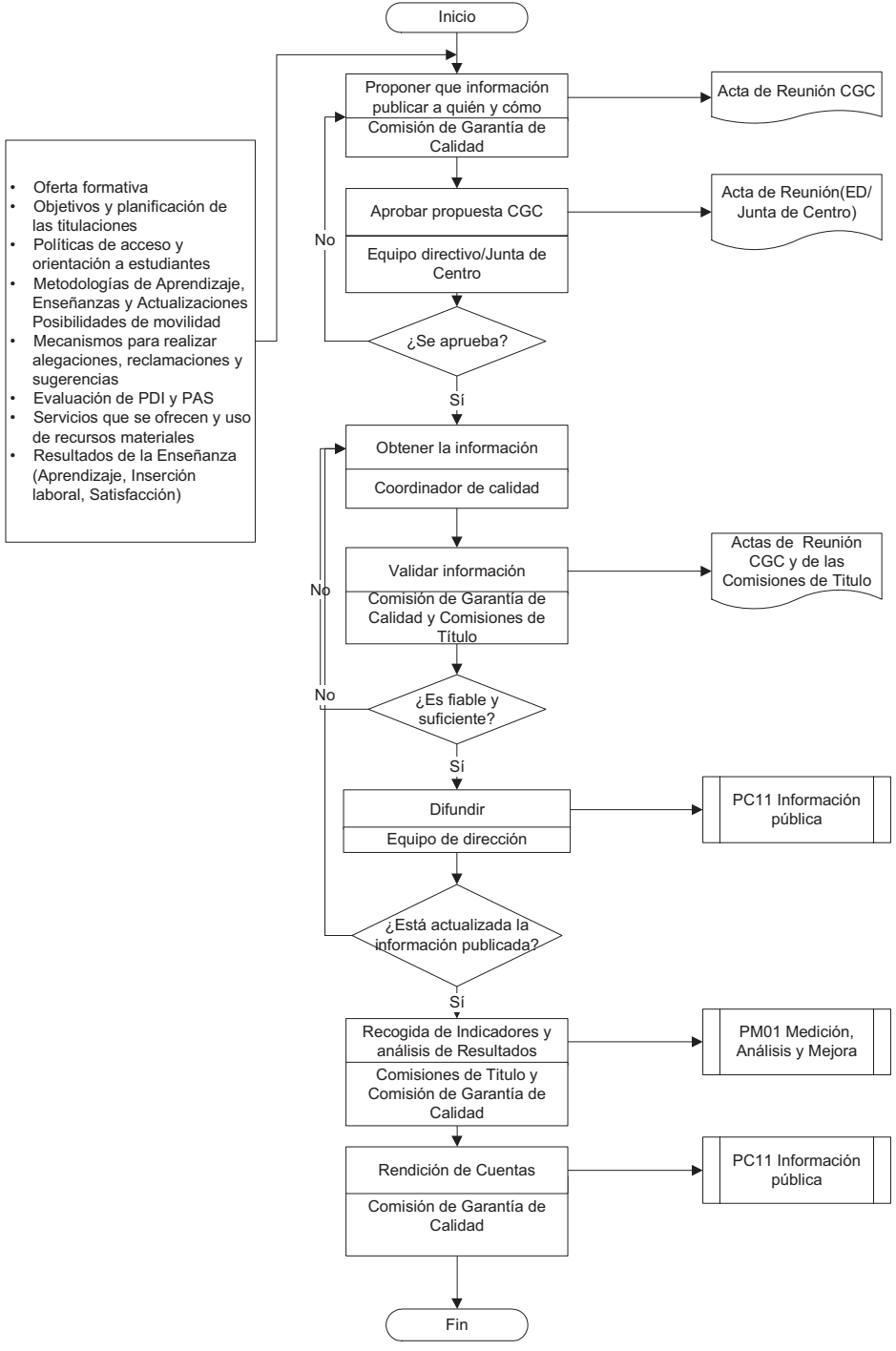
La Comisión de Garantía de Calidad, con periodicidad anual o la que se estime en situaciones especiales, ha de proponer qué información adicional publicar (para completar la indicada en el punto anterior), a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública. Estas propuestas se remiten al 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



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.

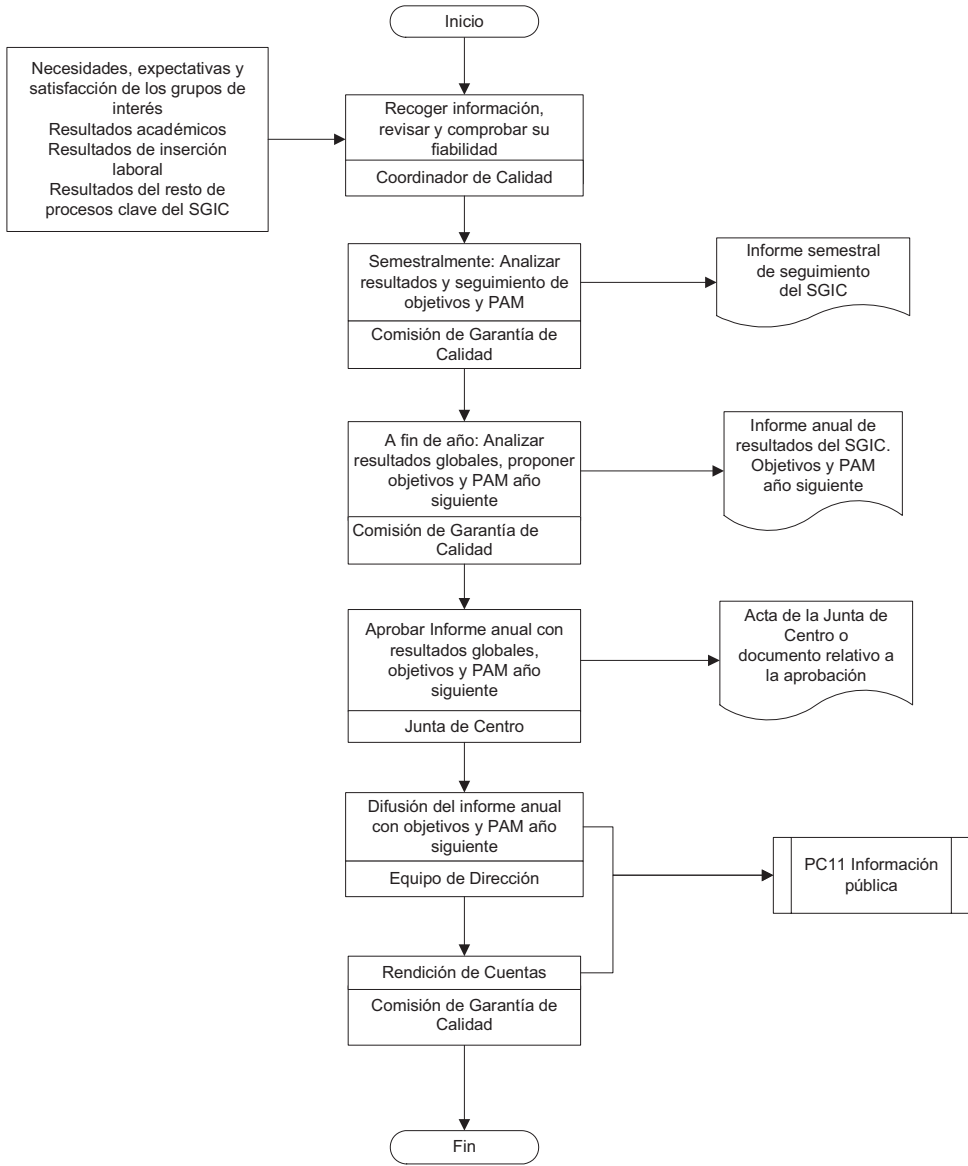
Medidas, análisis y mejora continua.

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*).

PM 01 Medición, Análisis y Mejora



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/ubu/cm>

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/ubu/cm>

**ANEXO III:
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y
ENUNCIADOS EN EL PUNTO 9: SISTEMA DE
GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO**

INDICE

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

- PC05 Procedimiento para la evaluación de los aprendizajes**
- PC06 Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes**
- PC08 Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas**
- PC09 Procedimiento de inserción laboral**
- PC10 Procedimiento de medición y análisis de resultados académicos**
- PC11 Procedimiento de información pública**
- PA02 Procedimiento para la eventual suspensión del título**
- PA06 Procedimiento para la medida de satisfacción, expectativas y necesidades**
- PA07 Procedimiento para la gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias**
- PA08 Procedimiento para asegurar la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de personas con discapacidad**
- PE03 Garantía de Calidad de los programas formativos**
- PM01 Procedimiento de medición, análisis y mejora**
- UTC-PS-002 Proceso satisfacción inserción laboral**
- UTC-PS-003 Proceso encuestas acción formativa**
- UTC-PS-004 Proceso encuestas docencia web**

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | PROCEDIMIENTO PARA LA EVENTUAL SUSPENSIÓN DE UN TÍTULO | Código: PA02 Versión: 00 Fecha: 20/05/08 |
|---|---|--|

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 del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer el modo por el cual la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos garantiza 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.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a los programas formativos oficiales ofertados por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UBU (grados y posgrados).

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- REAL Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Ley 3/2003 de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Estatutos Universidad de Burgos.

4. DEFINICIONES

No se considera necesaria la inclusión de definiciones.

5. RESPONSABILIDADES

Vicerrectorado de Ordenación Académica y Convergencia Europea y Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria: difundir la suspensión del título.

ANECA: comunicar a UBU y Consejo de Universidades las deficiencias detectadas en los seguimientos. Emitir informes de acreditación. Valorar modificaciones de los planes de estudios.

Equipo Dirección: definir los criterios para establecer las garantías necesarias a los estudiantes que estén cursando estudios que se extinguen.

Junta de Centro: aprobar los criterios definidos por el Equipo de Dirección. Proponer suspensión de un título, si procede.

Consejo de Gobierno : acordar la suspensión de un título, si procede.

Comunidad Autónoma de Castilla y León: acordar la suspensión de un título, si procede.

Comisión de Garantía de Calidad: supeditará que se cumplan todos los aspectos del título suspendido para garantizar su calidad. Verificará que los estudiantes tengan las garantías necesarias aprobadas por la Junta de Centro

6. DESARROLLO

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 FICO 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.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Aunque no se definen indicadores concretos, caso de producirse la suspensión de una titulación oficial en la que existan estudiantes matriculados, la Comisión de Calidad establecerá los mecanismos oportunos para realizar un seguimiento de la implantación y desarrollo de acciones tutoriales y de orientación específicas, manteniendo los análisis habituales sobre el desarrollo de la docencia **PC04** (*Desarrollo de la enseñanza*) y la evaluación de la misma **PC05** (*Evaluación de los aprendizajes*).

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Este procedimiento no define formatos específicos.

9. EVIDENCIAS


| Identificación de la evidencia | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---------------------|--|------------------------|
| Documento en el que se solicite la adaptación o suspensión del título (Junta de Centro) | Papel o informático | Equipo de Dirección/ Coordinador de Calidad | 6 años |
| Acta /Documento con criterios que garanticen el adecuado desarrollo de las enseñanzas (Junta de Centro) | Papel o informático | Equipo de Dirección/ Coordinador de Calidad | 6 años |
| Acta de la Comisión de Garantía de Calidad relativa al seguimiento de las acciones referidas a la titulación suspendida | Papel o informático | Equipo de Dirección/ Coordinador de Calidad | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Convergencia Europea, el Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria y el Equipo de Dirección (en lo que le afecte) velarán por la difusión eficaz a la sociedad en general de la suspensión de los planes de estudios de la UBU, así como de las actuaciones que se realicen desde la Facultad para garantizar a los estudiantes el desarrollo efectivo de las enseñanzas que estos hubieran iniciado. **PC11** (*Información Pública*)

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

No se considera necesaria su inclusión.

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | PROCEDIMIENTO PARA LA MEDIDA DE SATISFACCION, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES | Código: PA06 Versión: 00 Fecha: 20/05/08 |
|---|---|--|

ÍNDICE

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

Anexo 1. Fichas de los indicadores PA06-IND01 y PA06-IND02

Anexo 2. Formato F01-PA06 para el registro de los indicadores PA06-IND01 y PA06-IND02

Anexo 3. Encuesta de la evaluación docente.

Anexo 4. Ejemplos de encuestas de satisfacción

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

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|--------------------------------|---|----------------------------|
| Equipo de Dirección del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

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 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.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés de la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** de la UBU.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Estatutos de la Universidad de Burgos.

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, egresados, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

5. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad (UTC): es la responsable de elaborar y pasar encuestas a los diferentes grupos de interés, analizarlas, elaborar informes de resultados y hacerlo llegar Decanato y al Coordinador de Calidad de la Facultad.

Coordinador de Calidad del Centro (CC): revisa la información que le envía la UTC referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada una de los grupos de interés de la Facultad e informa a la Comisión de Calidad de la Facultad.

Comisión de de Calidad del Centro (CGC): analiza el informe que le facilita el Coordinador y propondrá las oportunas de acciones de mejora (**PM01**).

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UBU analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se elaboran procedimientos como el presente que garantiza que se miden, analizan y utilizan los resultados de la satisfacción de los distintos grupos de interés.

Este procedimiento es válido para conocer sus necesidades y expectativas sin más que cambiar el tipo de encuesta utilizado.

Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento, junto a los resultados académicos (**PC10**) y los de inserción laboral (**PC09**), entre otros, constituyen la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por la Facultad (**PM01**).

6.2. Encuestas e informe

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC), atendiendo a la periodicidad prevista, y 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 cual 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/Director 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 (CGC), en su reunión de análisis de los resultados, decide asimismo cuándo y a qué grupos de interés volver a pasar encuestas.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

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 y cuyas fichas de cálculo se exponen en el **Anexo 1**, son:

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

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

F01-PA06 Formato para el registro de los indicadores.

9. EVIDENCIAS

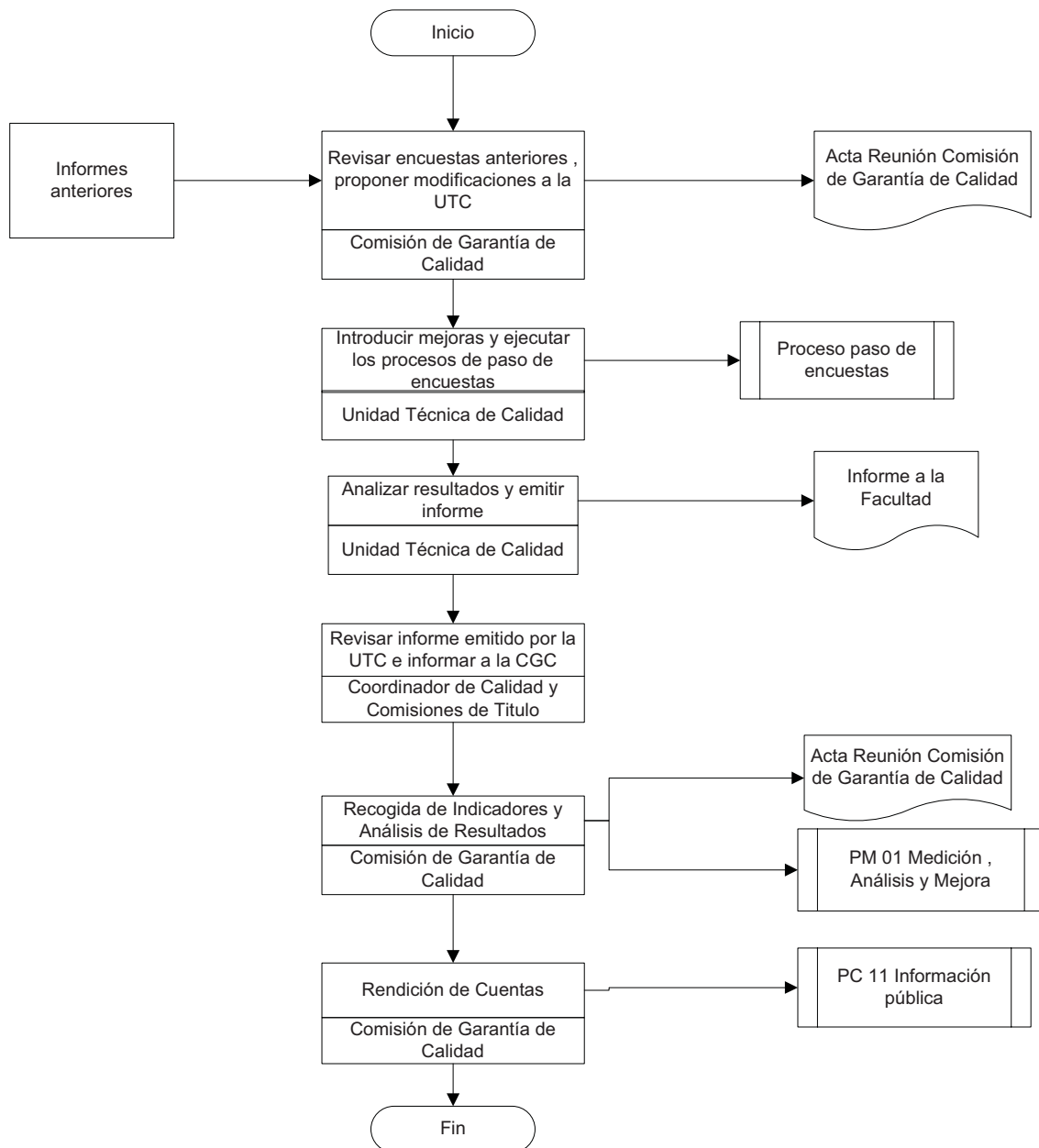
| Identificación de la evidencia | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|--|---------------------|------------------------|------------------------|
| Informe de resultados sobre la satisfacción o de expectativas de cada grupo de interés | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Acta de la CGC | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

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*).

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

PA06 Procedimiento de satisfacción, expectativas y necesidades



Anexo 1. Fichas de los indicadores

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PA06-IND01 PORCENTAJE DE RESPUESTAS, REGISTRADO EN F01-PA06

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|--|--|--|---------------------------------------|
| Coordinador de Calidad del Centro/ Unidad Técnica de Calidad | % de encuestas cumplimentadas sobre el total de encuestas entregadas | Conocer la eficacia del proceso de paso de encuestas | Encuestas contestadas x 100/nº total de encuestas entregadas | El establecido por la UTC y el Centro |

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PA06-IND02 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, REGISTRADO EN F01-PA06

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|--|---|--|---------------------------------------|
| Coordinador de Calidad del Centro/ Unidad Técnica de Calidad | Grado de satisfacción de los grupos de interés | Conocer la satisfacción de los distintos grupos de interés del Centro y las posibles áreas en las que se debe mejorar | Calcular el promedio de la pregunta en que se valora la satisfacción general con la titulación | El establecido por la UTC y el Centro |

Anexo 2. Formato F01-PA06 para el registro de los indicadores PA06-IND01 y PA06-IND02

| Curso | PA06-IND01 (% encuestas cumplimentadas) | | | | | | PA06-IND02 (Grado de satisfacción) | | | | | |
|-------|--|------------|-----------|-----|-------------|-------|---------------------------------------|------------|-----------|-----|-------------|-------|
| | Grupos de interés | | | | | | Grupos de interés | | | | | |
| | Alumnos | Profesores | Egresados | PAS | Empleadores | total | Alumnos | Profesores | Egresados | PAS | Empleadores | total |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Anexo 3 : Encuesta de evaluación docente, aprobada institucionalmente en el marco del programa Docencia (31/10/2007)



UNIVERSIDAD DE BURGOS
UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD



ENCUESTA DE EVALUACIÓN DOCENTE
ENCUESTA AL ALUMNO
Curso 2007-2008

Plan de estudios : _____
Asignatura : _____
Profesor : _____
Tipo de Asignatura : _____
Curso : _____

El objetivo de esta encuesta es recoger la valoración del alumnado con la actuación docente del profesorado de la Universidad de Burgos. Tu colaboración es imprescindible para mejorar la calidad de la docencia, por lo que es importante que respondas con sinceridad y objetividad. Contesta a cada una de las preguntas planteadas, siempre que dispongas de una opinión en el contexto de la asignatura y profesoría indicados. Marca con bolígrafo de color azul o negro una respuesta por pregunta de esta manera Si deseas cambiar la respuesta ya marcada rellena completamente ese recuadro y vuelve a marcar la respuesta correcta

1 Sexo Hombre Mujer

2 Mi grado de asistencia a clase de esta asignatura <25% 25-50% 51-75% >75%

3 Mi grado de interés inicial por esta asignatura Bajo Medio Alto

4 Nº de veces que me he matriculado en esta asignatura 1 2 3

5 Nº de veces que me he presentado al examen 0 1 2 3 4 >4

6 Horas de estudio dedicadas a esta asignatura a la semana (sin contar las horas lectivas de clase ni prácticas) Horas por semana
 0 1 2 3 4 5 6 7

7 En las asignaturas en las que participan varios profesores he observado buena coordinación (contestar si la asignatura la imparten varios profesores, incluyendo teoría, problemas y prácticas) Nada Poco Algo Bastante Mucho

8 En esta asignatura hay contenidos teóricos que se repiten en otra/s. Nada Poco Algo Bastante Mucho
¿En qué asignatura/s? :

9 En esta asignatura hay contenidos prácticos que se repiten en otra/s. Nada Poco Algo Bastante Mucho
¿En qué asignatura/s? :

Valora el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, según la siguiente escala:

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------|-----------------|---------------|---------------------|-----------------------|
| | Nada de acuerdo | Poco de acuerdo | Acuerdo medio | Bastante de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| CUESTIONES SOBRE LA DOCENCIA DEL PROFESOR/A | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10 Cumple los horarios de clase | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 Informa con claridad del plan del curso (programa, objetivos, bibliografía, tutorías) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 Sus clases se ajustan a lo previsto en el programa de la asignatura | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 Informa con claridad de los criterios y el método de evaluación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 Se muestra accesible y está dispuesto a atender las consultas en tutorías | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 Demuestra dominar la materia que imparte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 Actualiza los contenidos de la asignatura | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 Prepara, organiza y estructura bien las clases | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 Atiende y responde con claridad las consultas realizadas en clase | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 Es respetuoso con los alumnos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 Relaciona los contenidos del programa entre sí y con los de otras materias | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 Realiza suficientes prácticas, problemas, supuestos y casos para la correcta comprensión | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 Procura que los alumnos desarrollen su capacidad de reflexión, de síntesis y de razonamiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 Motiva la participación crítica y activa de los alumnos en el desarrollo de la clase | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24 Los materiales de estudio (libros, textos y otros) indicados por el profesor son útiles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25 En general, estoy satisfecho con la labor docente de este profesor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Observaciones o sugerencias

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Anexo 4. Ejemplos de encuestas de satisfacción

Encuesta de la satisfacción con el programa formativo



El objetivo de esta encuesta es recoger la valoración del alumno con los aspectos más relevantes del programa formativo que estás cursando. Tu colaboración es imprescindible para la mejora de la calidad de la titulación, por lo que es importante que respondas con carácter general y sinceridad.

Las preguntas que se realizan a continuación deberán puntuarse de 1 (mínimo grado de satisfacción, conocimiento, utilidad, conformidad...) a 10 (máximo grado de satisfacción, conocimiento, utilidad, conformidad...)

Marca con bolígrafo de color azul o negro una respuesta por pregunta de esta manera

Si deseas cambiar la respuesta ya marcada rellena completamente ese recuadro y vuelve a marcar la respuesta correcta

CENTRO:

TITULACIÓN:

CURSO MÁS ALTO EN EL QUE ESTÁS MATRICULADO: 1º 2º 3º 4º 5º

EDAD: SEXO: H M

| 1 | PLAN DE ESTUDIOS Y SU ESTRUCTURA. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.1 | Asignaturas troncales y obligatorias. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 | Oferta de asignaturas optativas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 | Oferta de libre elección. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 | Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.5 | Relación créditos teóricos – créditos prácticos.. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.6 | El plan de estudios, en general. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sugerencias para la mejora del Plan de estudios y su estructura: | | | | | | | | | | | |

| 2 | ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.1 | Duración de las asignaturas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 | Coordinación entre profesorado de la misma asignatura. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3 | Coordinación entre profesorado de distintas asignaturas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4 | Distribución de los exámenes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5 | Distribución de las prácticas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.6 | Información recibida en la guía académica. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.7 | Periodos de vacaciones. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sugerencias para la mejora de la organización de la enseñanza: | | | | | | | | | | | |

| 3 | PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3.1 | Métodos docentes utilizados en las clases de teoría. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2 | Métodos docentes utilizados en las clases prácticas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3 | Procedimientos y criterios de evaluación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4 | Tutorías recibidas y su utilidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.5 | Prácticas de empresa.(si has realizado). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.6 | Programas de movilidad, (si has participado). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.7 | Información de la asignatura (objetivos, programa...). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.8 | Campus virtual: Ubunet, Ubu campus... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.9 | Material de estudio recomendado. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.10 | Fondos bibliográficos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.11 | Material disponible para las prácticas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sugerencias para la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje: | | | | | | | | | | | |

Proyecto Encuesta al alumnado sobre el grado de satisfacción con el programa formativo de la Universidad de Burgos

| 4 | RECURSOS HUMANOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4.1 | Profesorado. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 | Personal de administración y servicios (Secretaría de alumnos, conserjería, biblioteca...). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3 | Equipo de gobierno del centro. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sugerencias para la mejora de los recursos humanos: | | | | | | | | | | | |

| 5 | INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5.1 | Aulas de teoría. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.2 | Talleres y laboratorios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.3 | Salas de estudios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.4 | Horario salas de estudio en época de exámenes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.5 | Aulas de informática. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.6 | Biblioteca. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.7 | Servicio de reprografía. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.8 | Servicio de cafetería. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.9 | Servicio de limpieza. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.10 | Instalaciones, en general. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sugerencias para la mejora de las instalaciones e infraestructuras: | | | | | | | | | | | |

| 6 | ACCESO Y ATENCIÓN AL ALUMNO. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6.1 | Actividades de acogida en el primer curso. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.2 | Actividades de apoyo al estudio. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.3 | Orientación profesional y laboral recibida. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.4 | Formación integral (actividades, culturales, deportivas,...). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.5 | Canales para realizar quejas y sugerencias. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sugerencias para la mejora del acceso y atención al alumno: | | | | | | | | | | | |

| 7 | ASPECTOS GENERALES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7.1 | Titulación, en general. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.2 | Grado de preparación inicial para abordar el programa formativo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.3 | Salida profesional de la titulación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sugerencias para la mejora de los aspectos generales: | | | | | | | | | | | |

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Proyecto Encuesta al alumnado sobre el grado de satisfacción con el programa formativo de la Universidad de Burgos

Encuesta de la satisfacción con las prácticas externas

|  PRÁCTICAS EXTERNAS DEL PROGRAMA FORMATIVO  | | |
|--|--|--|
| <p>Como parte de la mejora continua y la implantación de los sistemas de garantía de calidad, la Universidad de Burgos está evaluando la satisfacción con las prácticas externas del programa formativo que realizan sus alumnos. Para ello se necesita recopilar información para su posterior análisis. Agradecemos de antemano tu colaboración.</p> <p>Si se han realizado prácticas en varias empresas/entidades, sólo contestar en relación a la última.</p> <p>Las preguntas serán puntuadas de 0 (mínimo grado de acuerdo, adquisición o relación) a 10 (máximo grado de acuerdo, adquisición o relación). Sólo debe marcar en la puntuación que estime oportuna <input checked="" type="checkbox"/>. Si desea cambiar la respuesta ya marcada rellene completamente ese recuadro <input type="checkbox"/> y vuelva a marcar la respuesta correcta <input checked="" type="checkbox"/>.</p> <p>Preguntas sin respuesta (en blanco todas las opciones) se consideran como no sabe/no contesta.</p> | | |
| DATOS GENERALES | | |
| Sexo: H <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> | Finalizó el periodo de las prácticas: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| Titulación: <input type="text"/> | | |
| Nombre de la Empresa/Entidad donde realizó las prácticas: <input type="text"/> | | |
| Duración de las prácticas (meses) Menos de 2 <input type="checkbox"/> De 2 a 5 <input type="checkbox"/> De 6 a 9 <input type="checkbox"/> Más de 9 <input type="checkbox"/> | | |
| DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| Conocía los objetivos previstos para mis prácticas | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| Conocía las actividades a desarrollar en mis prácticas | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| Ha habido un buen ambiente de trabajo durante el periodo de prácticas | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| He contado con los medios adecuados para el desarrollo de mis prácticas | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| Las actividades realizadas tienen relación con los estudios que estoy realizando | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| Me han sido aclaradas las dudas suscitadas | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| Se han alcanzado los objetivos previamente planteados | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| Satisfacción global de las prácticas | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| Tengo posibilidades de quedarme a trabajar en la empresa/entidad | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| COMPETENCIAS (capacidad para ...) | Nivel adquirido en las prácticas | Nivel adquirido en la titulación |
| | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Coordinar actividades | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Usar el tiempo de forma efectiva | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Trabajar en equipo | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Utilizar herramientas informáticas | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Redactar informes o documentos | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Presentar en público ideas, informes, documentos.. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Sintetizar y extraer conclusiones generales | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Pensamiento analítico | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| RELACIÓN CON LOS TUTORES | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| El tutor/a empresarial ha realizado un buen seguimiento | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| Mi tutor/a académico ha supervisado adecuadamente el desarrollo de mi práctica | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| He percibido una adecuada coordinación entre el tutor/a empresarial y el tutor/a académico | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| ASPECTOS A MEJORAR | OTRAS OBSERVACIONES | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | |
| MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN | | |

Encuesta de clima laboral



UNIVERSIDAD DE BURGOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



2007

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Contesta a cada pregunta siempre y cuando dispongas de opinión y criterio de la misma.
Marca con bolígrafo de color azul o negro una respuesta por pregunta de esta manera ☒ , si deseas cambiar la respuesta ya marcada, rellena completamente ese recuadro ■ y vuelve a marcar la respuesta correcta ☒.

ESCALA A UTILIZAR:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|--|--|---|
| Nada satisfactorio, totalmente en desacuerdo o nada conocido | Algo insatisfactorio, algo en desacuerdo o algo desconocido | Satisfacción media, acuerdo medio o conocimiento medio | Algo satisfecho, bastante de acuerdo o bastante conocido | Muy satisfactorio, totalmente de acuerdo o muy conocido |

A) Liderazgo

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | La dirección de la Biblioteca muestra su apoyo a la misión y valores de la Universidad de Burgos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | La dirección de la Biblioteca apoya acciones individuales o de equipo para introducir mejoras en los procesos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | La dirección de la Biblioteca genera un clima de comunicación y de crítica constructiva | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | La dirección de la Biblioteca informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo de cada uno | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | La dirección de la Biblioteca anima a solucionar los problemas de manera autónoma y a generar nuevas propuestas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | La dirección de la Biblioteca facilita mecanismos de participación para la implantación de los procesos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Grado de satisfacción con el trabajo que desarrolla el Director de la Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B) Política y estrategia

| | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8 | Grado de conocimiento de la misión y visión de la Biblioteca Universitaria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | Grado de conocimiento de los objetivos de la Biblioteca Universitaria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | He participado en la definición de los objetivos de mi puesto de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | El modelo de organización de la Biblioteca es adecuado para desarrollar las funciones que este servicio tiene encomendadas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | Grado de conocimiento de la responsabilidad que conlleva mi puesto de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | Participo en la revisión de los objetivos de la Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | La Biblioteca de la UBU es un referente dentro de las bibliotecas de Castilla y León | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C) Personas

| | | | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 15 | Conozco las funciones de mi puesto de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | Las tareas que realizo se corresponden con las funciones de mi puesto de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | Las funciones del puesto de trabajo que desempeño están acordes con mis aptitudes profesionales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | La carga de trabajo asociada al puesto que desempeño es muy elevada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | Las cargas de trabajo de mi sección están bien distribuidas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | Se fomenta el trabajo en equipo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | Dispongo de mecanismos de comunicación adecuados para el desempeño de mis funciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | Se faculta al personal para tomar decisiones, mediante delegación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | Grado de satisfacción con la formación programada en el Plan de Formación de la Universidad para la Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24 | La formación recibida a través del Plan de Formación de la Universidad para la Biblioteca es suficiente para el desempeño de las funciones asignadas a mi puesto de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25 | Tengo clara la repercusión de mi trabajo dentro del proceso global de la Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 26 | Participo en las decisiones que afectan a las funciones de mi puesto de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27 | Dispongo de la información necesaria para realizar mi trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28 | Grado de satisfacción con el sistema de reconocimiento existente por el trabajo desarrollado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29 | Se facilita la participación en las acciones y proyectos que desarrolla la Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30 | Grado de satisfacción con las posibilidades de promoción en la Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31 | Grado de satisfacción con el ambiente de trabajo de la Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

D) Recursos

| | | | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 32 | Grado de satisfacción con el espacio donde trabajo (mobiliario, iluminación, ergonomía, etc...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33 | Adecuación con los medios disponibles para desarrollar tu trabajo (ordenador, material de oficina, programas informáticos) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34 | Grado de satisfacción con la rapidez con la que se soluciona cualquier incidencia para el desempeño de tu labor por parte de los responsables des gestión mantenimiento, CAUE, informática... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |


E) Procesos

| | | | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 35 | Los procesos clave de mi puesto de trabajo están identificados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36 | Los procesos clave de mi puesto de trabajo están documentados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37 | Grado de conocimiento del responsable de cada proceso que se desarrolla en la Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38 | Los procesos en los que participo son fácilmente mejorables | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39 | Grado de satisfacción con la coordinación entre diferentes secciones o unidades que intervienen en los mismos procesos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40 | Cuando tengo dudas sobre el desarrollo de un determinado proceso, consulto la documentación existente (manuales, procedimientos...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41 | Realizo un seguimiento de los resultados de los procesos que soy responsable | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

| | | |
|---|--|--|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 20/05/08 |
|---|--|--|

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

Anexo 1. Fichas indicador PA07-IND01

Anexo 2. Formato F01-PA07 Documento de recogida de incidencia, alegación, queja, reclamación o sugerencia

Anexos 3. Formato F02-PA07 Informe de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias

Anexo 4. Formato F03-PA07 documento que recoja la planificación de las acciones

Anexo 5. Formato F04-PA07 documento para evaluar las acciones desarrolladas.

Anexo 6. Formato F05-PA07 para el registro del indicador PA07-IND01

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

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|--------------------------------|---|----------------------------|
| Equipo de Dirección del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir como la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** de la Universidad de Burgos 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.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias que se planteen relativas a cualquiera de las titulaciones oficiales que imparte el Centro.

No podrán ser objeto de este procedimiento asuntos relacionados con normativas vigentes en el Centro, o en el conjunto de la Universidad, que ya tengan establecido su propio protocolo de reclamación (por ejemplo, en el Reglamento de Exámenes de la UBU).

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Estatutos de la Universidad de Burgos.
- Protocolo de sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a todos los estudios impartidos en el Centro.

4. DEFINICIONES

Incidencia: Acontecimiento que sobreviene durante el desarrollo de las actividades del Centro y tiene con él alguna conexión.

Alegación: Argumento o discurso a favor o en contra de algún miembro, procedimiento, o actividad del Centro.

Queja: Manifestación de un resentimiento o desazón hacia algún miembro, procedimiento, o actividad del Centro.

Reclamación: Oposición o contradicción que se manifiesta como injusta hacia algún miembro, procedimiento, o actividad de en el Centro, o mostrando no consentir en ello.

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

5. RESPONSABILIDADES

Decano/Director: Es el encargado de recibir y canalizar las incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Decano/Director también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, el Decano/Director comunicará a la persona que ha iniciado el proceso la solución adoptada.

Vicedecano/Subdirector o Coordinador responsable de cada uno de los estudios del Centro: Será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.

Comisión de garantía de Calidad: Dicha comisión tendrá dos funciones en este proceso, la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado y el archivo de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.

6. DESARROLLO

La Comisión de Calidad del Centro junto con el Equipo de dirección debe definir y tener actualizado y suficientemente difundido a todos los grupos de interés internos y externos al Centro, un canal de atención de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

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, en las páginas web de los Másteres y Doctorados así como en Secretaría de Decanato/Dirección.

Una vez cumplimentado al completo por interesado, será remitido electrónicamente y/o por escrito al Decano/Director del Centro. 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/Director 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/Director la adopción de decisiones, si es que éstas exceden de sus competencias.

El Decano/Director 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.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

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 Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

Para la medición y análisis de la eficacia del proceso se utilizará el indicador cuya ficha de cálculo se expone en el **Anexo1**:

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

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Formato **F01-PA07** Documento de recogida de incidencia, alegación, queja, reclamación o sugerencia

Formato **F02-PA07** Informe de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

Formato **F03-PA07** documento que recoja la planificación de las acciones.

Formato **F04-PA07** documento para evaluar las acciones desarrolladas.

Formato **F05-PA07** para el registro del indicador **PA07-IND01**.

9. EVIDENCIAS

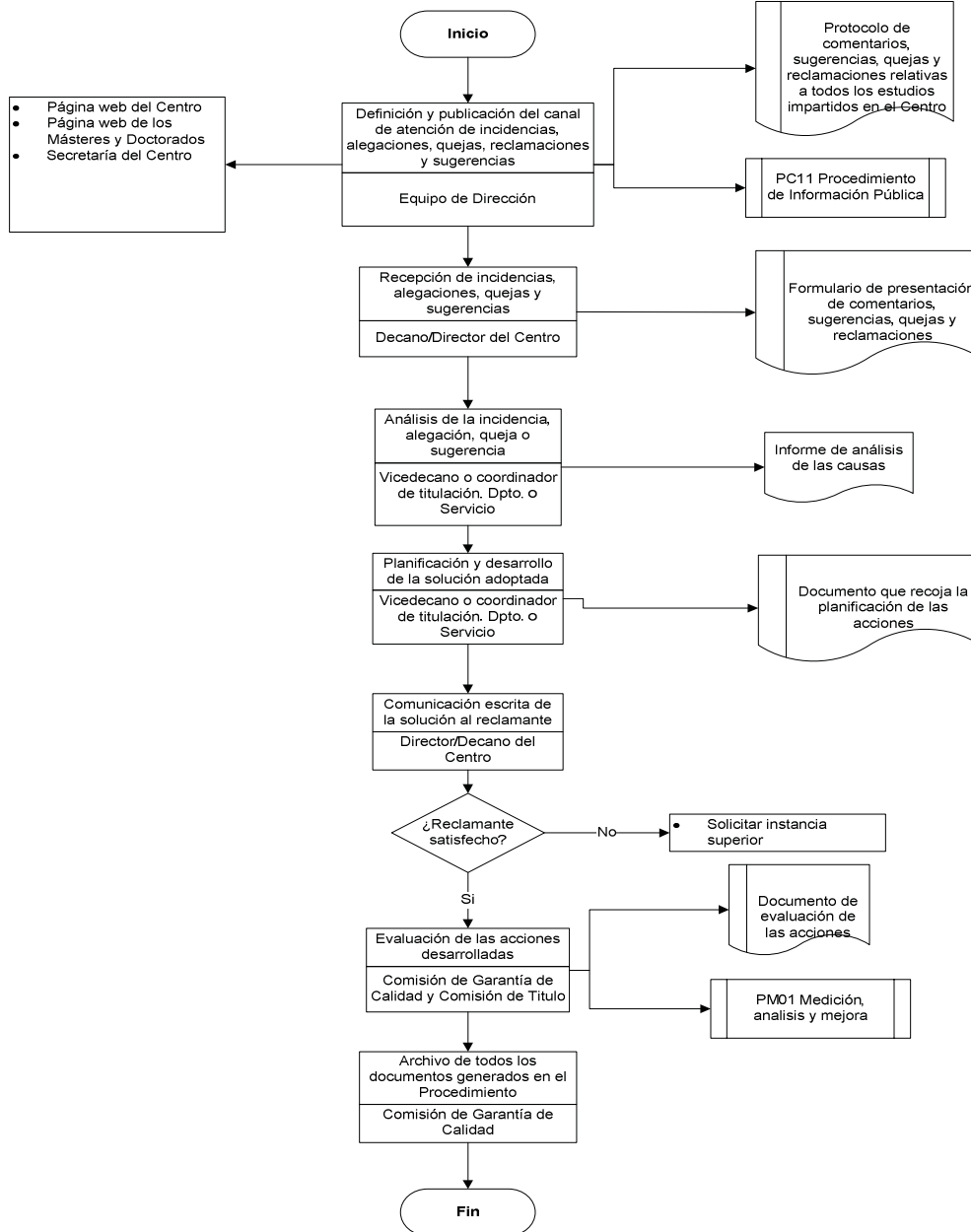
| Identificación de la evidencia | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---------------------|------------------------|------------------------|
| Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias. | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Documento que recoja los canales de publicitación de la gestión de las reclamaciones. | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Documento de sugerencia, queja o alegación | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o la sugerencia | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Documento que recoja la planificación de las acciones | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Documento para evaluar las acciones desarrolladas | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión 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*).

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

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



Anexo 1. Fichas del indicador PA07-IND01 Número de incidencias recibidas anualmente

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PA07-IND01 NÚMERO DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS ANUALMENTE, REGISTRADO EN F05-PA07

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODO ESTABLECIDO |
|-----------------------------------|--|---|--|-----------------------|
| Coordinador de Calidad del Centro | Número de incidencias recibidas anualmente en el Centro y mejoras generadas a partir de las mismas | Conocer la participación de los grupos de interés en la mejora de la calidad del Centro, elaborando sugerencias, quejas, reclamaciones consecuencia de alguna actuación | Contando todas las incidencias recibidas durante el año, así como las acciones de mejora que se han emprendido a causa de éstas. | Al finalizar el curso |

Anexo 2. F01-PA07 Modelo de Documento De Incidencia, Alegación, Queja, Reclamación o Sugerencia

PERSONA QUE LO PRESENTA:

| | | | |
|------------|--|---------------------|--|
| Apellidos: | | Nombre: | |
| Dirección: | | | |
| Teléfono: | | Correo Electrónico: | |

Fdo.: _____

MOTIVO

- Comentario
- Sugerencia
- Queja
- Reclamación

ESTUDIOS A LOS QUE SE REFIERE:

-
-
-

Descripción del comentario, sugerencia, queja o reclamación:

(si lo estima conveniente, continúe en otra hoja)

SR. DECANO/DIRECTOR DEL CENTRO. UNIVERSIDAD DE BURGOS.

Anexo 3. F02-PA07 Informe de análisis de las causas de la de incidencia, alegación, queja, reclamación o sugerencia

| | |
|--|-------------------|
| Incidencia/ Alegación/ Queja/ Reclamación/ Sugerencia | |
| Problema que la origina | |
| Acción/acciones para subsanar el problema: | |
| | |
| Preventiva | Correctiva |
| Mejora | |

Anexo 4. F03-PA07 Documento que recoja la planificación de las acciones


| Acción: | | | |
|----------------------------|----------|--------------------------------|--------------|
| Fecha de inicio | | Fecha esperada de Finalización | |
| Responsable 1 de la acción | Nombre | | |
| | Cargo | | |
| Responsable 2 de la acción | Nombre | | |
| | Cargo | | |
| Relación de acciones | Acciones | Fecha | Responsables |
| | 1. | | |
| | 2. | | |
| | 3. | | |
| Recursos necesarios | | | |
| Beneficios de la acción | | | |

Anexo 5. F04-PA07 Documento para evaluar las acciones desarrolladas

| | | | |
|--|-----------------|--------------------------|--------------|
| Acción: | | | |
| Fecha de inicio | | Fecha de Finalización | |
| Responsable 1 de la acción | Nombre | | |
| | Cargo | | |
| Responsable 2 de la acción | Nombre | | |
| | Cargo | | |
| Relación de acciones desarrolladas | Acciones | Fecha | Responsables |
| | 1. | | |
| | 2. | | |
| | 3. | | |
| Recursos utilizados | | | |
| Beneficiarios de la acción | | | |
| Se ha puesto en marcha la acción | SI ⁵ | NO ⁵ Motivos: | |
| Se ha concluido la acción | SI ⁵ | NO ⁵ Motivos: | |
| Problemas detectados en su realización | | | |
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |
| Indicadores/evidencias de su realización | | | |
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |
| Beneficios esperados | | | |
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |
| Beneficios conseguidos | | | |
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |
| Nuevas propuestas | | | |
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |

Anexo 6. Formato F05-PA07 para el registro del indicador PA07-IND01

| AÑO | N° de incidencias recibidas | N° de sugerencias recibidas | N° de quejas/reclamaciones recibidas | N° de acciones de mejora generadas |
|------------|------------------------------------|------------------------------------|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | |
|---|--|--|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES Y LA NO DISCRIMINACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD | Código: PA08 Versión: 00 Fecha: 23/07/08 |
|---|--|--|

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
 - 6.1. Aseguramiento de la igualdad entre hombres y mujeres
 - 6.2. Aseguramiento de la no discriminación de personas con discapacidad
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 del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: 23/07/08 | Fecha: 24/07/08 | Fecha: 25/07/08 |

1. OBJETO

Documentar como la Universidad de Burgos asegura la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de personas con discapacidad y como se difunde y se aplica.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

A todo el personal académico, al personal de administración y servicios y a los alumnos de la Universidad de Burgos.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- LOU. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Estatutos Universidad de Burgos (Acuerdo 262/2006 de 26 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban los Estatutos de la UBU).
- Plan Estratégico de la Universidad de Burgos.
- Código de Conducta en Materia de Cooperación al Desarrollo (22/07/08).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Ley 23/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.
- Ley 51/2003. de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- La LEY DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE MINUSVALIDO (13/82 de 13 de abril)
- PM01 Procedimiento para la medición, análisis y mejora.
- **PC11** Procedimiento de información pública.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario la inclusión de definiciones

5. RESPONSABILIDADES

Consejo de Gobierno: aprobar Política interna en materia de igualdad y discapacidad.

Equipo de Gobierno: elaborar, difundir, aplicar, revisar y actualizar la Política en materia de igualdad y discapacidad.

Defensor Universitario: 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: elaborar, difundir, aplicar, revisar y actualizar los procedimientos asociados al aseguramiento de la no discriminación de personas con discapacidad.

Dirección del Centro: difundir y aplicar los procedimientos en materia de igualdad y discapacidad que se elaboren en la UBU

6. DESARROLLO

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 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/ubu/cm>

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/ubu/cm>

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

No se necesitan establecer específicamente, ya que los órganos implicados realizan de forma sistemática su seguimiento y actualización.

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Este procedimiento no define formatos específicos.

9. EVIDENCIAS


| Identificación de las evidencias | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|--|-----------------------|--|------------------------|
| Actas del Consejo de Gobierno o documentos relativos a la aprobación de las políticas de igualdad y no discriminación de personas con discapacidad | Papel y/o informático | Oficina del defensor universitario Unidad de apoyo a estudiantes con discapacidad | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

Tanto del establecimiento, como del seguimiento y actualización cuando proceda, se informa a los grupos de interés según **PC11** (*Información Pública*)

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

No se considera necesario su inclusión.

| | | |
|--|--|--|
|  <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p> | PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES | Código: PC05 Versión: 00 Fecha: 20/05/08 |
|--|--|--|

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 del Centro | Responsable Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

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 posgrado que oferta.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación a los títulos de grado y posgrado impartidos en el Centro.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normativa Académica.
- Normativa Gestión Académica.
- Reglamento de exámenes (aprobado en Junta de Gobierno de la UBU el 20/02/01).
- Plan de estudios del programa formativo.
- Guías docentes.
- Actas académicas oficiales.
- Estatutos Universidad de Burgos.
-

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección/Coordinador de Calidad: revisar normativa externa e interna así como las guías docentes de los títulos ofertados en el Centro.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): verificar el cumplimiento de los criterios de evaluación. Hacer seguimiento de las incidencias detectadas en el proceso de evaluación.

Profesorado: definir, aplicar y actualizar los criterios de evaluación de sus asignaturas e incluirlos en las guías docentes. Firmar las correspondientes actas académicas oficiales.

Vicerrectorado de Ordenación Académica: Poner a disposición de los profesores la herramienta necesaria para la elaboración de las guías docentes y enviar a la secretaría del **Centro X** y a los Departamentos implicados las correspondientes guías docentes que incluyen los criterios de evaluación de los aprendizajes.

Junta de Centro: Aprobación del calendario oficial de exámenes que se refieren a la prueba única que evalúa de manera completa cada una de las asignaturas, según los criterios de evaluación preestablecidos, en las convocatorias oficiales de cada curso académico.

Comisión de Título y Coordinador de Calidad: Verificar la adecuación de los criterios de evaluación a los programas formativos de cada uno de los títulos.

Secretaría de Alumnos del Centro: Correcta cumplimentación en tiempo y forma de las actas académicas oficiales

6. DESARROLLO

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 secretaria de la Facultad y otra a la secretaria 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.

6.1 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.

6.2 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.

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.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para cada uno de los títulos de grado y posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (según decida la Comisión de Garantía de Calidad), los indicadores que se propone utilizar son:

- Número de reclamaciones no resueltas por el profesor.
- Número de asignaturas que no cumplen con los criterios de evaluación previamente establecidos.
- Número de actuaciones emprendidas por aplicación normativa.
- Número de asignaturas diferentes implicadas.

Atendiendo a los valores de los mismos, aportados por el Coordinador de Calidad del Centro, la Comisión de Garantía de Calidad los analiza y propone las mejoras oportunas.

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

F01-PC05 Formato para recogida de indicadores.

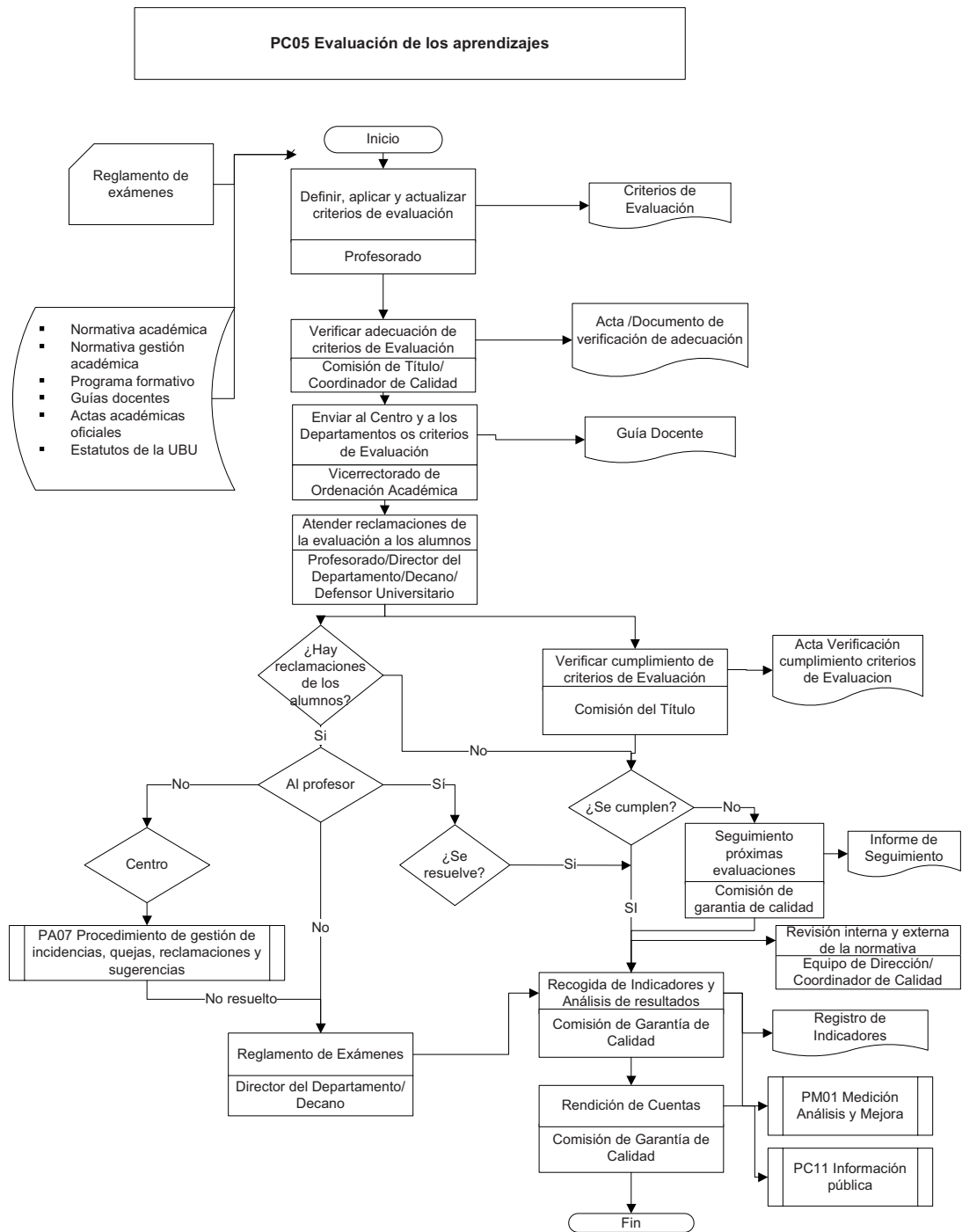
9. EVIDENCIAS

| Identificación de las evidencias | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| Guías docentes | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Actas o documentos de la aprobación de criterios de evaluación | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Criterios de Evaluación | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad | Hasta inclusión en la Guía Académica |
| Registro de los indicadores(F01-PC05) | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Actas o documentos relativos a la verificación de criterios de Evaluación | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Informe seguimiento sobre el cumplimiento o no de los criterios de Evaluación | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



| | | |
|--|--|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p> | <p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES</p> | <p>Código: PC06 Versión: 00 Fecha: 20/05/08</p> |
|--|--|---|

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

Anexo 1. Fichas de indicadores utilizados.

Anexo 2. Formato F01-PC06 para el registro de indicadores.

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

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|--------------------------------|---|----------------------------|
| Equipo de Dirección del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

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.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones de grado y posgrado impartidas en el Centro, siguiendo el procedimiento general de la Universidad de Burgos.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOMLOU)
- Estatutos Universidad de Burgos.
- Alumnos SOCRATES-ERASMUS (intercambio de alumnos de universidades españolas con alumnos de universidades de 25 países europeos): según la convocatoria anual de la UBU por titulaciones y facultad y universidades de destino, ver <http://www.ubu.es/relacinter/erasmus2006/index.htm>
- Visitantes sin convenio con la UBU (intercambio alumnos españoles y extranjeros con los que no exista convenio alguno de intercambio): según normativa de junta de Gobierno 25/02/1999, ver dirección: <http://www.ubu.es/inforalumno/admision/visitantes.htm>
- Convenios de cooperación de la UBU con universidades extranjeras (alumnos de la UBU que se intercambian por alumnos de universidades extranjeras con las que existe convenio bilateral): según los convenios suscritos por la UBU, ver dirección: (<http://www.ubu.es/investig/convenios/convunex.htm>)

4. DEFINICIONES

Movilidad: posibilidad o acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero, que suele llevar asociado el reconocimiento académico de las materias cursadas durante la estancia.

Programa de movilidad: programa de intercambio académico que tiene por finalidad promover y fomentar la movilidad de los estudiantes.

Convenio de movilidad: marco jurídico firmado entre las instituciones de educación participantes en un programa de movilidad y en el que se establecen las condiciones y las bases académicas y/o económicas de dicha movilidad.

Alumnos salientes: Este proceso se inicia cuando el alumno presenta el contrato de estudios firmado en la secretaría de alumnos. Finaliza con el control de actas.

Alumnos entrantes: Este proceso se inicia cuando el alumno presenta la instancia en la secretaría de alumnos. Finaliza con la expedición de la certificación académica de aquellos alumnos que lo solicitan

5. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad: Evaluar las acciones y proponer mejoras al Servicio de Relaciones Internacionales

Coordinador de Calidad del Centro: obtener información sobre el desarrollo y los resultados de los programas de movilidad a través del Servicio de Relaciones Internacionales

Coordinador de Movilidad del Centro (en este momento Vicedecano de Relaciones Externas): desarrollar actividades de promoción de la movilidad. Proponer al Equipo de Dirección el nombramiento de los tutores.

Servicio de Relaciones Internacionales (SRI): gestionar las acciones en materia de movilidad de los estudiantes

Tutor de intercambio: realizar el seguimiento de los alumnos asignados.

6. DESARROLLO

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).

6.1. Alumnos del Centro participantes en el programa de movilidad

- El servicio responsable del programa de movilidad de la universidad (Servicio de Relaciones Internacionales) será el encargado de establecer los convenios, pero siempre a propuesta y con el apoyo y supervisión del centro.
- El Equipo de Dirección nombrará un Coordinador de Movilidad del Centro que será el responsable de los programas de movilidad y de promover actividades para fomentar la participación de los estudiantes en este tipo de programas.
- Asimismo, será el encargado de proponer los tutores a los alumnos participantes en los diferentes programas de movilidad.
- El servicio responsable del programa de movilidad del centro y de la universidad prepararán el material para informar y difundir el funcionamiento y organización del programa de movilidad (la información que prepara la universidad es más genérica y la del centro más concreta de las peculiaridades de su programa).
- Publicitación de la convocatoria. El servicio responsable de la Universidad publicitará la convocatoria de la movilidad, haciéndola llegar a todos los estudiantes del centro.
- Comprobación y revisión de los expedientes de los alumnos que solicitan este servicio por el Servicio responsable de la Universidad (Servicio de Relaciones Internacionales)
- Realización de pruebas de idiomas y elaboración de listados. El servicio responsable de la universidad programará las pruebas y elaborará los listados.
- Selección de los estudiantes y asignación a la universidad. La Comisión encargada de la movilidad internacional seleccionará a los estudiantes que participan en el programa teniendo en cuenta unos criterios y procedimientos claramente establecidos.

- Servicio responsable de la universidad (Servicio de Relaciones Internacionales), hará la publicación definitiva de los seleccionados y enviará las cartas de concesión.
- Gestión de los trámites de los estudiantes a la universidad de destino. El servicio responsable de la Universidad y del Centro gestionarán todos los trámites para que el estudiante se incorpore a la universidad de destino.
- Se elaborará el Contrato de estudios.
- Incorporación de los estudiantes a la universidad de destino. Durante la estancia pueden existir problemas que serán solucionados por el servicio responsable de la Universidad o del Centro.
- Pago de las ayudas.
- Fin de la estancia y reconocimiento académico e incorporación a la Universidad.
- Revisión y mejora del programa de movilidad.
 - Dentro de este apartado se recogerán evidencias (cuestionarios de opinión, indicadores, documentos...) para llevar a cabo un documento que recoja las mejoras de dicho proceso.

6.2. Alumnos procedentes de otras Universidades

- El servicio responsable del programa de movilidad de la Universidad (Servicio de Relaciones Internacionales) será el encargado de establecer los convenios, pero siempre a propuesta del profesor coordinador.
- Organización y Planificación del programa de movilidad. En la organización del programa de movilidad se tendrá en cuenta si se necesitan nuevos convenios y si no es así el servicio responsable del Centro con el apoyo de la Universidad organizará el programa.
- El servicio responsable del programa de movilidad de la universidad elabora y envía información previa a la llegada y realiza los siguientes trámites:
 - Cartas de admisión.
 - Reservas de alojamiento.
 - Registros en bases de datos.
 - Documentación de la Universidad de destino.
- Acogida de los estudiantes e información/orientación general del programa. La primera información general de los estudiantes la lleva a cabo el servicio responsable de la movilidad de la universidad.
- Matriculación e información/orientación de los estudiantes. Este proceso se lleva a cabo cuando el estudiante llega al centro desarrollándolo el servicio responsable de movilidad del centro y el Servicio de Gestión Académica. Durante la estancia pueden existir problemas que serán solucionados por el servicio responsable de la Universidad o del Centro.
- Organización de actividades de integración y apoyo que realiza el Servicio responsable de la movilidad de la Universidad.

- Tramites de las notas: adaptación de las notas al ECTS.
- Elaboración de los certificados de estancia.
- Fin de la estancia.
- Revisión y mejora del programa de movilidad. Dentro de este apartado se recogerán evidencias (cuestionarios de opinión, indicadores, documentos...) para llevar a cabo un documento que recoja las mejoras de dicho proceso. Por último se rendirán cuentas a los implicados y si se estima oportuno se modificarán y se implantarán mejoras.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

El responsable de movilidad del Centro (actualmente 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 Centro y del SRI. Esta información la aportará a la Comisión de Garantía 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 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.

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

F01-PC06 Formato para recoger indicadores.

9. EVIDENCIAS

| Identificación de la evidencia | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|--|---------------------|--|------------------------|
| Programas anuales de movilidad | Papel o informático | Secretaría de alumnos y Coordinador de Calidad | 6 años |
| Convocatoria de movilidad | Papel o informático | Secretaría de alumnos y Coordinador de Calidad | 6 años |
| Solicitud de alumnos para participar en programas de movilidad | Papel o informático | SRI | 6 años |
| Contrato de estudios | Papel o informático | Secretaría de alumnos y Coordinador de Calidad | 6 años |

| | | | |
|--|---------------------|------------------------|--------|
| Informe del SRI acerca de resultados | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Informe en el que se analizan los resultados de movilidad de sus estudiantes | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Registro de los indicadores (F01-PC06) | Papel o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía de Calidad de forma periódica informará a la Junta de Centro de los resultados de movilidad y, como consecuencia del mismo, 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.

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

No se considera necesario su inclusión.

Anexo 1: formatos para la recogida de indicadores

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC06-IND01: MOVILIDAD DE LOS ALUMNOS

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|-----------------------------------|---|---|--|--------------------------|
| Coordinador de Calidad del Centro | Relación entre el número de alumnos de la titulación que participan en programas de movilidad y el número total de alumnos matriculados en la misma | Conocer la tasa de participación de los alumnos de una titulación en programas de movilidad | Dividiendo el nº de alumnos que participan en programas de movilidad entre el número total de alumnos de la titulación | Cada curso académico |

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC06-IND02: RELACIÓN ENTRE ESTUDIANTES QUE SOLICITAN PARTICIPAR Y PLAZAS OFERTADAS

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|-----------------------------------|--|--|---|---------------------------------|
| Coordinador de Calidad del Centro | Relación de alumnos que solicitan participar en programas de movilidad y el número de plazas ofertadas | Conocer la relación existente entre estudiantes que solicitan participar y las plazas de movilidad que se oferta | Dividiendo el número de alumnos que solicitan participar entre el número de plazas ofertadas. | Cada curso académico |

Anexo 2: F01-PC06 Formato para recoger el registro de indicadores.

| CURSO | Nº de alumnos de la titulación que participan en movilidad | Total de alumnos matriculados en la titulación | PC06-IND01 | Nº de alumnos procedentes de otras universidades | Nº de alumnos de la titulación que solicitan movilidad | Nº de plazas de movilidad ofertadas a la titulación | PC06-IND02 |
|-------|--|--|------------|--|--|---|------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| | | |
|--|--|--|
|  <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p> | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRACTICAS EXTERNAS | Código: PC08 Versión: 00 Fecha: 20/05/08 |
|--|--|--|

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
 - 6.1. Establecimiento de convenios.
 - 6.2. Difusión del programa.
 - 6.3 Propuesta de tutores.
 - 6.4 Asignación de prácticas al estudiante.
 - 6.5 Desarrollo de las prácticas.
7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
9. EVIDENCIAS
10. RENDICIÓN DE CUENTAS
11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

Anexo 1. Fichas de indicadores utilizados.

Anexo 2. Formato F01-PC08 para el registro de indicadores.

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

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|--------------------------------|---|----------------------------|
| Equipo de Dirección del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

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.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones de grado y posgrado impartidas en el Centro, siguiendo el procedimiento general gestionado desde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Burgos.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOMLOU).
- Estatutos Universidad de Burgos.
- Real Decreto 1497/1981, de 19 de junio, sobre Programas de Cooperación Educativa.
- Real Decreto 1845/1994, de 9 de septiembre, por el que se actualiza el Real Decreto 1497/1981, de 19 de junio, sobre Programas de Cooperación Educativa.
- Resolución del Servicio Público de Empleo de Castilla y León, por la que se convocan subvenciones cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y la Comunidad de Castilla y León en los Programas de Formación Profesional Ocupacional incluidos en el Programa Operativo de Castilla y León, que se publica anualmente en el B.O.C. y L.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. RESPONSABILIDADES

OTRI: Gestión de los convenios de Cooperación Educativa para la realización de prácticas en empresas de los alumnos de la Universidad de Burgos y del Programa de Prácticas de Formación en Alternancia subvencionado por la Junta de Castilla y León y cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

Coordinador de Calidad del Centro: obtener información sobre el desarrollo y los resultados del programa de prácticas externas.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): analizar la información y proponer las mejoras oportunas.

Tutor Académico, de Empresa y Estudiante en prácticas: las indicadas en la normativa correspondiente.

6. DESARROLLO

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 Oficina de transferencia de resultados de investigación (OTRI), en sus procesos **OTRI-PC-01** y **OTRI-PC-02**.

6.1. 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 OTRI.
- OTRI realiza la petición a la empresa.

6.2 Difusión de los programas de prácticas.

En la página web de la OTRI (<http://www.ubu.es/ubu/cm>) se informa sobre el programa de prácticas externas. Dado que hay organizaciones que pueden solicitar alumnos en prácticas en cualquier momento, la OTRI dispone de una base de datos en la que los estudiantes pueden inscribirse para optar a la realización de las mismas.

6.3 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.

6.4 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 OTRI 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 OTRI sobre sus derechos y deberes junto con la actividad objeto de las prácticas, para el correcto progreso de las mismas.

6.5 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 este 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 OTRI en plazo.

Al finalizar las prácticas desde OTRI 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, OTRI 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 citado programa, a fin de conocer los resultados de su inserción laboral.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

El Coordinador de Calidad del Centro, recibirá la información del responsable de las prácticas externas de OTRI. Sobre los resultados del programa. La Comisión de Garantía de Calidad, procederá al análisis de la misma y realizará las propuestas de mejora que considere adecuadas relativas a cualquiera de las etapas y participantes en el proceso. 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 que participan en el programa de prácticas, referido al conjunto que podría realizarlas (**PC08-IND02**).

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS.

F01-PC08 Formato para recoger indicadores.

9. EVIDENCIAS

| Identificación de la evidencia | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---------------------|------------------------------|------------------------|
| Listado empresas que participan en programa de prácticas | Papel o informático | OTRI/ Coordinador de Calidad | 6 años |
| Convenios establecidos con las empresas | Papel o informático | OTRI | 6 años |
| Informe tutor académico | Papel o informático | OTRI | 6 años |
| Informe tutor de empresa | Papel o informático | OTRI | 6 años |
| Informe del estudiante en prácticas | Papel o informático | OTRI | 6 años |
| Acta CGC de la sesión en la que se analizan los resultados e las prácticas externas | Papel o informático | Coordinador de calidad | 6 años |
| Registro de los indicadores (F01-PC08) | Papel o informático | Coordinador de calidad | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

No se considera necesario su inclusión.

Anexo 1: Formatos para la recogida de indicadores

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC08- IND01: NÚMERO DE EMPRESAS QUE TIENEN CONVENIOS PARA EL DESARROLLO DE PRÁCTICAS

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|-----------------------------------|---|--|-------------------------------|--------------------------|
| Coordinador de Calidad del Centro | Número de empresas con convenio para el desarrollo de prácticas | Conocer las posibilidades que tienen los alumnos de la titulación de realizar prácticas externas | Suma de empresas con convenio | Cada curso académico |


FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC08-IND02: PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|-----------------------------------|--|---|---|--------------------------|
| Coordinador de Calidad del Centro | Número de estudiantes que participan en el programa de prácticas | Conocer la cantidad de estudiantes de un Centro/titulación que realizan prácticas externas. | Dividiendo el número de estudiantes que realizan prácticas entre el número total de estudiantes de la titulación (o del Centro) que cumplen los requisitos para participar en ellas y multiplicando por 100 | Cada curso académico |

Anexo 2: F01-PC08 Formato para recoger el registro de indicadores.

Centro/ Titulación:-----

| CURSO | Empresas con convenio PC08-IND01 | Alumnos que pueden hacer prácticas | Alumnos que hacen prácticas PC08-IND02 | |
|-------|----------------------------------|------------------------------------|--|---|
| | | | Nº | % |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | PROCEDIMIENTO DE INSERCIÓN LABORAL | Código: PC09 Versión: 00 Fecha: 20/05/08 |
|---|---|--|

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 del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: 21/04/08 | Fecha: 22/04/08 | Fecha: 28/04/08 |

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** de la Universidad de Burgos recibe y utiliza para la mejora de sus titulaciones oficiales, la información sobre la inserción laboral de sus titulados. Independientemente de que en el proceso **PA06** (*Satisfacción, expectativas y necesidades*) se tenga en cuenta el análisis de las opiniones de los egresados, en el presente procedimiento, habida cuenta de la encuesta utilizada y de que se realiza sobre los titulados de la UBU, se obtiene también indirectamente una medida del grado de satisfacción de los egresados de las diferentes titulaciones impartidas en el Centro.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales impartidas en la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** de la Universidad de Burgos.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos Universidad de Burgos.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Estudios de inserción laboral elaborados por la Unidad de Empleo de la UBU.
- Estudios de satisfacción de egresados elaborados por la Unidad Técnica de Calidad.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad y Comisiones de Título: analizar el informe del coordinador de calidad del Centro y hacer sugerencias al mismo.

Coordinador de Calidad del Centro: seleccionar la información relevante para el Centro. Elaboración de un informe resumen.

Equipo Dirección: aprobar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.

Unidad de Empleo (UE): realización, difusión, análisis y mejora de los estudios de inserción laboral.

Unidad Técnica de Calidad (UTC): realización, difusión, análisis y mejora de los resultados sobre la satisfacción de egresados.

6. DESARROLLO

La Unidad de Empleo y la Unidad Técnica de Calidad 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 de la Facultad, 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 resumido con los mismos, que presenta a la Comisión de Garantía de Calidad para su consideración, y propuesta de actuaciones. Asimismo, la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad, 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.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

La Unidad de Empleo y la Unidad Técnica de Calidad medirán, analizarán y propondrán mejoras al proceso de análisis de inserción laboral. No obstante, la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad en tanto que es la interesada en la recepción y análisis de los resultados del estudio, hará llegar a las citadas unidades cualquier observación relativa al muestreo, tiempo del estudio o deficiencias en la presentación de los resultados.

En cuanto a los indicadores de resultados que aportan las dos unidades al Centro, aunque es el Coordinador de Calidad quien debe seleccionar los que considere más representativos, de los estudios sobre inserción laboral anteriormente realizados cabría destacar, la situación de empleo de los titulados y la relación del mismo con la titulación cursada, el tiempo que tardaron en encontrar su primer empleo. Y en cuanto a satisfacción de egresados, cabría destacar la satisfacción global con la titulación cursada o la ayuda que ha supuesto la titulación obtenida a la hora de encontrar su empleo.

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

No se considera necesario definirlos.

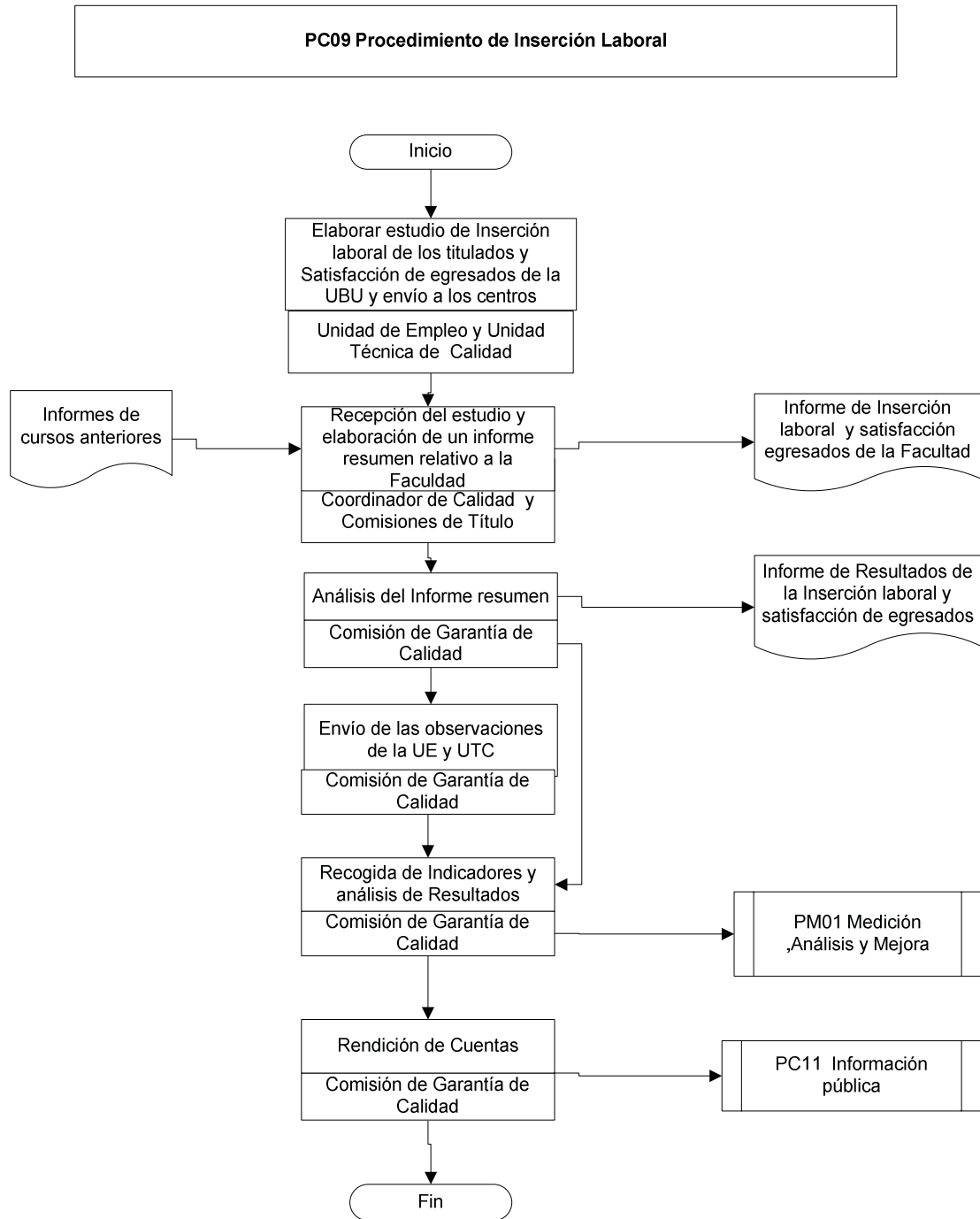
9. EVIDENCIAS

| Identificación de las evidencias | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|---|------------------------|
| Informe de inserción laboral de los titulados en la UBU | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad/ Unidad de Empleo | 6 años |
| Informe resumen de inserción laboral de los titulados de la Facultad | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad/ Unidad de Empleo | 6 años |
| Informe sobre la satisfacción de egresados de la UBU | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad/ Unidad Técnica de Calidad | 6 años |
| Informe resumen sobre la satisfacción de egresados del Centro | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad/ Unidad Técnica de Calidad | 6 años |
| Acta CGC de la sesión en la que se analizan los resultados de la inserción laboral y de satisfacción de egresados | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

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*).

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



| | | |
|---|--|--|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ACADÉMICOS | Código: PC10 Versión: 00 Fecha: 20/05/08 |
|---|--|--|

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

Anexo 1. Fichas de los indicadores habitualmente utilizados.

Anexo 2. Formato F01-PC10 Resultados académicos de la titulación en los últimos cursos.

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

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|--------------------------------|---|----------------------------|
| Equipo de Dirección del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

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.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones oficiales la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UBU.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- LOU. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Estatutos Universidad de Burgos.
- Plan Estratégico de la Universidad de Burgos.

4. DEFINICIONES

Indicador: expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

5. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección: Organización comprometida del sistema de medición y análisis. Revisiones del sistema de medición y análisis y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios. Difundir el informe anual y los informes particulares de resultados.

Coordinador de Calidad del Centro: Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del sistema de medición y análisis de los resultados. Informar al Equipo de Dirección sobre el desarrollo del sistema de medición y análisis y de cualquier necesidad de mejora del mismo.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: Verifica la planificación del sistema de medición y análisis, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC. Disemina la información relativa al sistema de medición y análisis al resto de la comunidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Realiza el seguimiento de la ejecución del sistema de medición y análisis. Estudia y, en su caso, elabora las propuestas de mejora del sistema de medición y análisis. Coordinador de Calidad elaborar los informes de resultados surgidos del análisis de los mismos.

Unidad Técnica de Calidad (UTC): responsable de decidir los indicadores a analizar, recoger los resultados académicos de todos los Centros de la UBU y enviar a cada uno de ellos el informe correspondiente.

6. DESARROLLO

El Equipo de Dirección de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, junto con la Comisión de Garantía de la Calidad y con el apoyo de la Unidad Técnica de Calidad, analizarán y propondrán que resultados se van a medir y analizar.

La Unidad Técnica de Calidad será la encargada de establecer los instrumentos de medición de resultados y será la responsable de medirlos y analizarlos. 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 a la UTC 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.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para el análisis de los resultados académicos, los indicadores habitualmente utilizados (Plan de Evaluación Institucional de ANECA, documentos de ANECA sobre acreditación, informes de cursos anteriores, etc.) y cuyas fichas de cálculo se exponen en el **Anexo 1**, para su consideración en la elaboración de los informes son:

- 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

Los valores de los indicadores serán calculados cada curso académico y tras su análisis se realizarán las oportunas propuestas de mejora.

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

F01-PC10 Resultados académicos de la titulación en los últimos cursos.

9. EVIDENCIAS

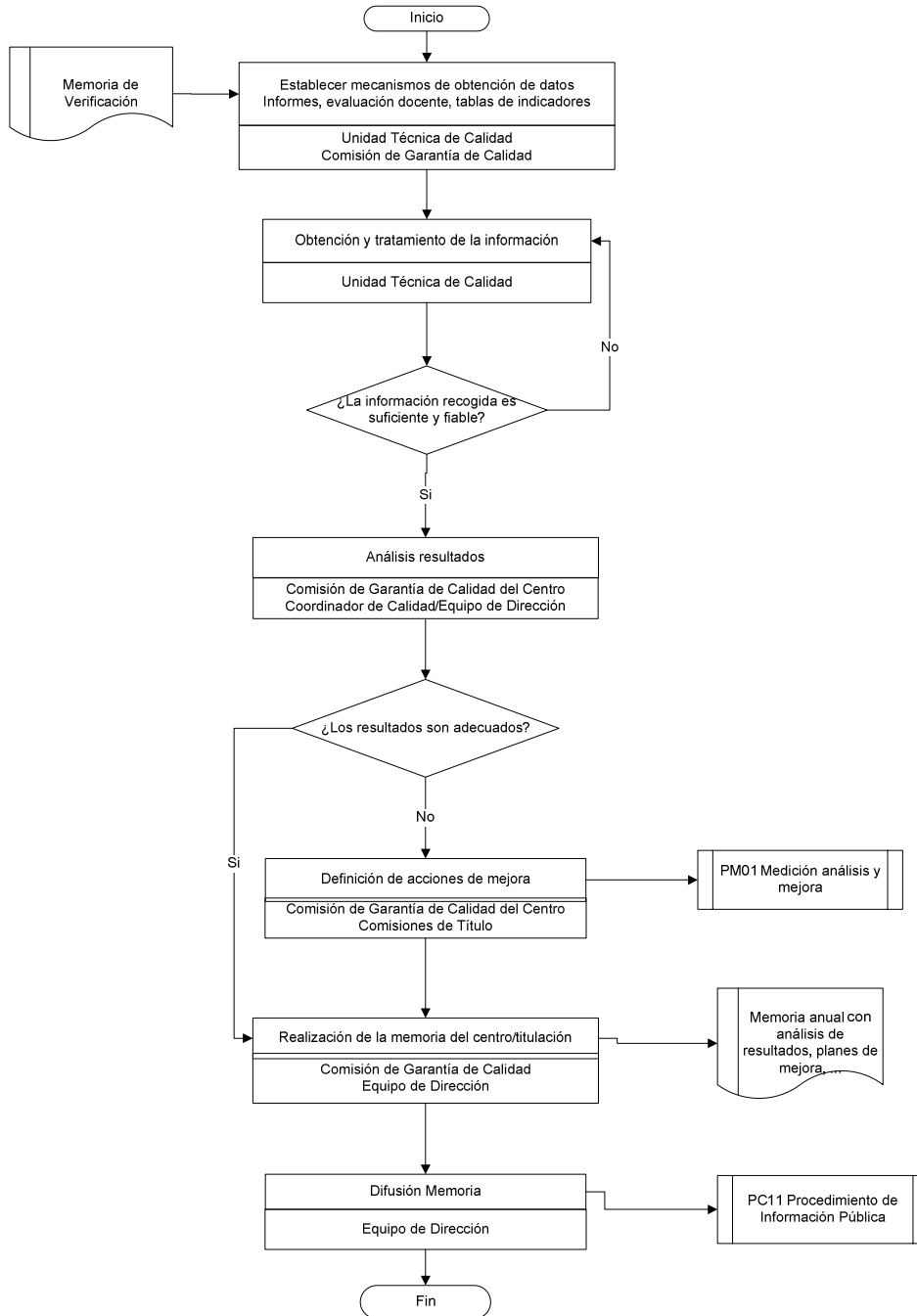
| Identificación de las evidencias | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|-----------------------------|------------------------|
| Resultados académicos de la titulación en los últimos cursos (F01-PC10) | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad/ UTC | 6 años |
| Informe de los resultados académicos del Centro | Papel y/o informático | Coordinador de Calidad/ UTC | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

Dado el carácter de los resultados del presente procedimiento, como se ha ido indicando a lo largo del mismo, 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.

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

PC10 Proceso para el Análisis y Medición de Resultados



Anexo 1. Fichas de los indicadores utilizados.

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC10-IND01 TASA DE GRADUACIÓN

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|---|--|---|--------------------------|
| Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro | Porcentaje de estudiantes que finalizan las enseñanzas en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico mas en relación a su cohorte de entrada | Conocer la eficacia de la titulación en cuanto al aprovechamiento académico de sus estudiantes | $\frac{\text{Nº de alumnos cohorte A graduados}(A+n)+(A+n+1)}{\text{Nº de alumnos de la cohorte A}} \times 100$ <p>Se considera cohorte el grupo de alumnos de nuevo ingreso o de matricula por primera vez: A es el año de primera matricula n los cursos de duración del Título</p> | Curso académico |

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC10-IND02 TASA DE ABANDONO

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|--|---|---|--------------------------|
| Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro | Relación porcentual entre el nº total de alumnos de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior al evaluado. | Informar del grado de no continuidad de los estudiantes en una titulación | $\frac{\text{Nº de alumnos cohorte A no matriculados en (A+n) ni (A+n-1)}}{N} \times 100$ <p>(Se considera cohorte el grupo de alumnos de nuevo ingreso o de matrícula por primera vez) A es el año de primera matrícula N el número de alumnos de la cohorte A. n los cursos de duración del Título</p> | Curso académico |

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC10-IND03 TASA DE EFICIENCIA

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|--|---|---|--------------------------|
| Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro | Relación porcentual entre el nº total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el nº total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse | Informar de la eficiencia del proceso de formación en créditos cursados | $\frac{N \times CT}{A} \times 100$ <p>Sumatorio de Nº créditos totales en que se ha matriculado desde el inicio hasta su graduación cada uno de los N graduados en el curso C</p> <p>N: número de graduados en el curso analizado CT: Créditos totales necesarios para ser Graduado</p> | Curso académico |

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC10-IND04 TASA DE RENDIMIENTO

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|--|--|--|--------------------------|
| Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro | Relación porcentual entre el nº total de créditos superados por los alumnos en un título y el nº total de créditos en los que se han matriculado | Conocer el nivel de superación de las asignaturas de la titulación referente a los alumnos que se matriculan en la misma | Dividir el nº de créditos superados por el total de los alumnos matriculados en la titulación entre el nº de créditos matriculados por el total de los alumnos matriculados en la misma titulación por 100 | Curso académico |

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC10-IND05 TASA DE EXITO

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CALCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|---|---|---|---------------------------------|
| Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro | Relación porcentual entre el nº total de créditos superados por los alumnos en un título y el nº total de créditos presentados a exámen | Conocer el nivel de superación de las asignaturas de la titulación referente a los alumnos que se presentan a evaluación en la misma. | Dividir el nº de créditos superados por el total de los alumnos matriculados en la titulación entre el nº de créditos presentados por el total de los alumnos matriculados en la misma titulación por 100 | Curso académico |

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC10-IND06 TASA SEGUIMIENTO DE ASIGNATURAS

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CALCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|--|---|--|---------------------------------|
| Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro | Relación de los resultados académicos por convocatorias tanto de la asignatura como del alumno, representando los resultados para un determinado curso académico | Conocer el nivel de superación de la asignatura, respondiendo a cuándo y cómo | Diferentes resultados, principalmente aptos sobre matriculados y sobre presentados | Curso académico |

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC10-IND07 TASA FRACASO EN PRIMER CURSO

| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CÁLCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|---|--|--|--------------------------|
| Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro | Relación porcentual entre el nº de alumnos que no aprueban ninguna de las asignaturas matriculadas en el primer curso frente al nº total de alumnos de nuevo ingreso de una titulación en el primer curso | Expresa el porcentaje de fracaso, y éste va a ser un factor importante para explicar las tasas de abandono | Dividir el nº de alumnos que no aprueban ninguna de las asignaturas en primer curso y el nº total de alumnos de nuevo ingreso en dicho curso | Curso académico |

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PC10-IND08 DURACION MEDIA DE LOS ESTUDIOS


| RESPONSABLE | DEFINICIÓN | OBJETIVO | CALCULO | PERIODICIDAD ESTABLECIDA |
|---|---|---|---|---------------------------------|
| Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro | Duración media (<i>en años</i>) en que los alumnos matriculados en una titulación tardan en graduarse | Conocer la duración real de la titulación para los alumnos que finalizan cada curso académico | Sumando los años que tarda en graduarse cada uno de los alumnos que finaliza el curso académico y dividiendo por el total de alumnos graduados y por el número de cursos del Plan de Estudios | Curso académico |

Anexo 2. F01-PC10. Resultados académicos

Titulación:

Centro:

| | CURSO ACADÉMICO | | | |
|--|------------------------|------------|------------|----------|
| | n-3 | n-2 | n-1 | n |
| PC10-IND01. Tasa de graduación | | | | |
| PC10-IND02. Tasa de abandono | | | | |
| PC10-IND03. Tasa de eficiencia | | | | |
| PC10-IND04. Tasa de rendimiento | | | | |
| PC10-IND05. Tasa de éxito | | | | |
| PC10-IND06. Tasa seguimiento asignaturas | | | | |
| PC10-IND07. Tasa de fracaso en primer curso | | | | |
| PC10-IND08. Duración media de los estudios | | | | |

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | PROCEDIMIENTO DE INFORMACION PÚBLICA | Código: PC11 Versión: 00 Fecha: 20/05/08 |
|---|---|--|

ÍNDICE

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

Anexo 1: F01-PC11. Relación de canales de comunicación y medios utilizados

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

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|--------------------------------|---|----------------------------|
| Equipo de Dirección del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** de la Universidad de Burgos, junto con los correspondientes servicios de Centrales de la UBU hace pública la información actualizada relativa a los títulos de grado de posgrado que imparten para el conocimiento de sus grupos de interés.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todos los títulos de grado y posgrado de la Facultad de la UBU.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- LOU. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Reales decretos ordenación de enseñanzas universitarias.
- Estatutos Universidad de Burgos.
- Plan Estratégico de la Universidad de Burgos.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad: proponer qué información publicar, a quién y cómo y validar la información obtenida por el Coordinador.

Coordinador de Calidad del Centro : obtener la información necesaria y comprobar su actualización.

Equipo de Dirección: analizar y aprobar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.

Servicios del Centro y Servicios centrales de la UBU: difundir la información.

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

La **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** de la Universidad de Burgos 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 acceso, evaluación, promoción y reconocimiento 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).

6. 2. Obtención de la Información

La Comisión de Calidad de la Facultad, 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 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 (el SGIC contiene y genera una buena parte de esa información) o en los diferentes Servicios Universitarios.

6.3. Difusión

La Comisión 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 Comisión de Garantía de Calidad para que sea atendida.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

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

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

F01-PC11. Relación de canales de comunicación y medios utilizados

9. EVIDENCIAS

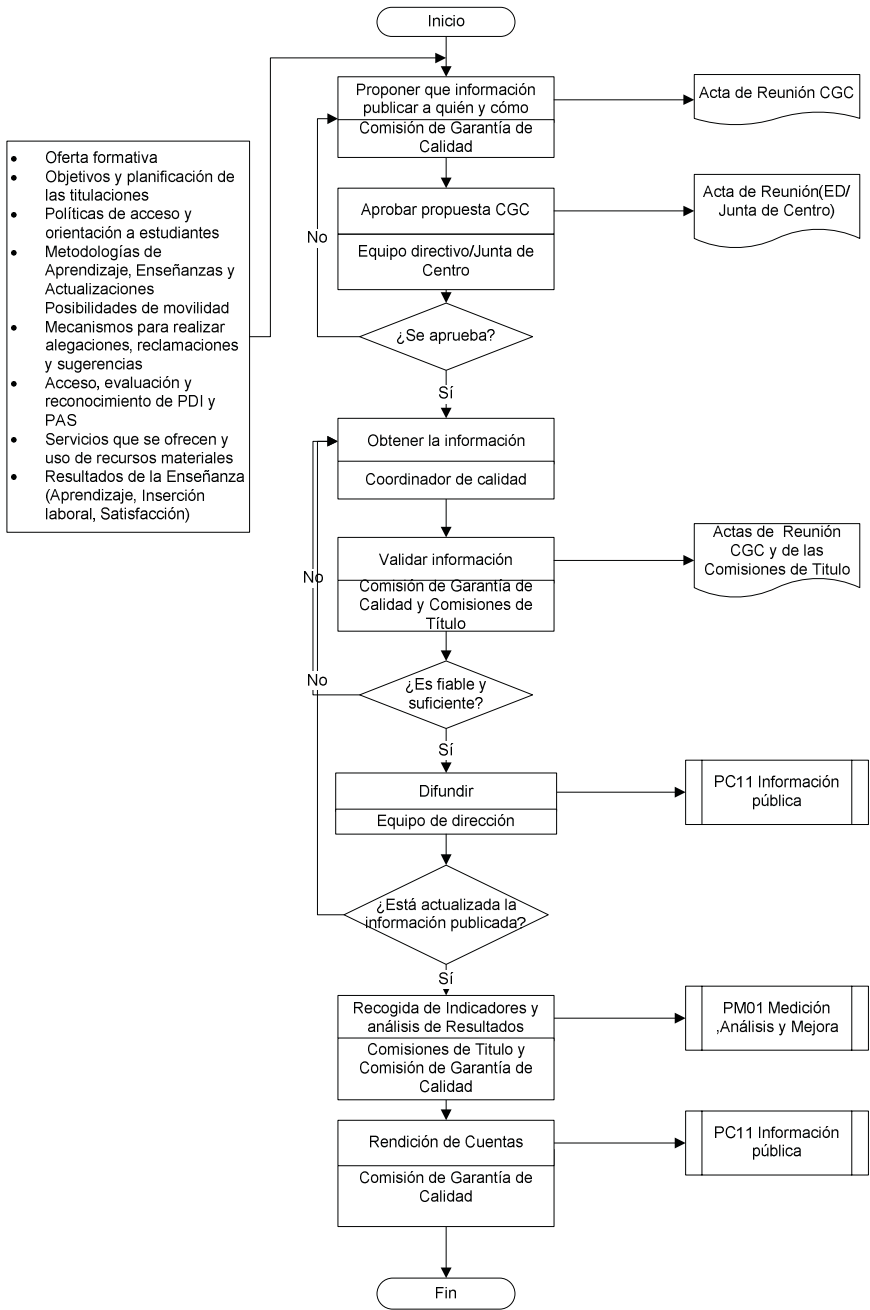
| Identificación de las evidencias | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|---|------------------------|
| Actas comisión de calidad | Papel y/o informático | Secretaría de Centro/ Coordinador de Calidad | 6 años |
| Actas equipo de Dirección/ Junta de Centro | Papel y/o informático | Secretaría de Centro/ Coordinador de Calidad | 6 años |
| Información anual pública (F01-PC11) | Papel y/o informático | Secretaría de Centro/ Coordinador de Calidad/ Servicios centrales | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

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

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

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
- Acceso, evaluación y reconocimiento de PDI y PAS
- Servicios que se ofrecen y uso de recursos materiales
- Resultados de la Enseñanza (Aprendizaje, Inserción laboral, Satisfacción)

Anexo 1: F01-PC11. Relación de canales de comunicación y medios utilizados

| Relación de canales de comunicación y medios utilizados | | | | | |
|--|----------------------|---------------------------------|-----------------|--------------------|----------------------|
| Curso académico | | | | | |
| Canal/medio | Destinatarios | Tipología de información | Objetivo | Responsable | Observaciones |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fdo.:
Nombre y cargo
Fecha:

| | | |
|---|---|---|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | PROCEDIMIENTO DE GARANTIA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS | Código: PE03 Versión: 00 Fecha: |
|---|---|---|

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 del Centro | Responsable Unidad Técnica de Calidad | Decano/a del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la revisión y control periódico del programa formativo de la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** de la Universidad de Burgos.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación en la revisión y control de los planes de estudios, teniendo en cuenta el Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de los planes de estudios son, entre otras:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Normativas específicas de la universidad.
- Plan de estudios del programa formativo.
- Planificación estratégica de la universidad.

4. DEFINICIONES

Directriz: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

Garantía de calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

Programa formativo: conjunto de enseñanzas organizadas que conducen a la obtención de un título o grado junto a todos los elementos normativos, técnicos, humanos y materiales que lo envuelvan y lo llevan a alcanzar los objetivos establecidos por el organismo responsable del mismo.

5. RESPONSABILIDADES

Comisiones de Título (Integradas por las Comisiones de Grado y de Posgrado): son las encargadas de realizar propuestas de mejora de los programas formativos a petición de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.

Comisión de Garantía de la Calidad: supervisará que se cumplan todos los aspectos del programa formativo para garantizar su calidad.

Junta de Centro: revisar, y en su caso sancionar, las modificaciones propuestas de programas oficiales de Grado y Posgrado relativas a los objetivos y el perfil de ingreso y egreso; la coherencia del plan de estudios con los objetivos; la organización/planificación del plan de estudios; el acceso y admisión de los estudiantes; la adecuación del personal académico; la adecuación de los recursos materiales y servicios; los resultados previstos, etc.

6. DESARROLLO

En primer lugar hemos establecido un flujograma general en el que se incluye como se va a trabajar la garantía de calidad en los programas formativos, incluyendo la importancia de la constitución de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, responsable de calidad en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos, la cual tendrá que delimitar sus funciones y como se va a desarrollar su plan de trabajo.

La secuencia que se establecerá para garantizar la calidad de los programas formativos es la siguiente:

- Recogida y análisis de la información. La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, con el apoyo de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Burgos, recoge la información relativa al programa formativo, la revisa y la analiza teniendo en cuenta el marco de referencia que está recogido en el flujograma.
- Revisión de la oferta formativa del centro. La Junta de Centro revisará la oferta formativa del Centro evaluando su adecuación a los objetivos planteados. Si dicha oferta no fuese adecuada, se tendrá que plantear revisión, la suspensión del Título, o el desarrollo de un nuevo plan de estudios.
- Implantación de acciones de mejora. Recogida y analizada la información, la Comisión de Garantía de la Calidad, en colaboración con el Equipo Directivo y con la Comisión de Título, propondrá los planes de mejora y su ejecución a través de acciones concretas, que en su caso pueden requerir la aprobación del Órgano competente.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad se incluirá la revisión de la calidad del programa formativo, evaluando cómo se han desarrollado y si han existido incidencias.

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Este procedimiento no define formatos específicos.

9. EVIDENCIAS

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro, según lo especificado en el procedimiento para la Gestión de Documentos y Evidencias de la Facultad -PA01-

| Identificación de la Evidencia | Soporte del archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Acta de la Junta de Centro por la que se aprueba la composición y funciones de la Comisión de Garantía de la Calidad. | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 6 años |
| Acta de constitución de la Comisión de Garantía de la Calidad. | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 6 años |
| Plan de trabajo de la Comisión de Garantía de la Calidad. | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 6 años |
| Documento de Implantación de acciones de mejora | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 6 años |
| Documento/acta de aprobación de la oferta formativa | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 6 años |
| Actas de aprobación o modificación de las memorias de verificación de títulos, o equivalentes ^{a)} | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 6 años |

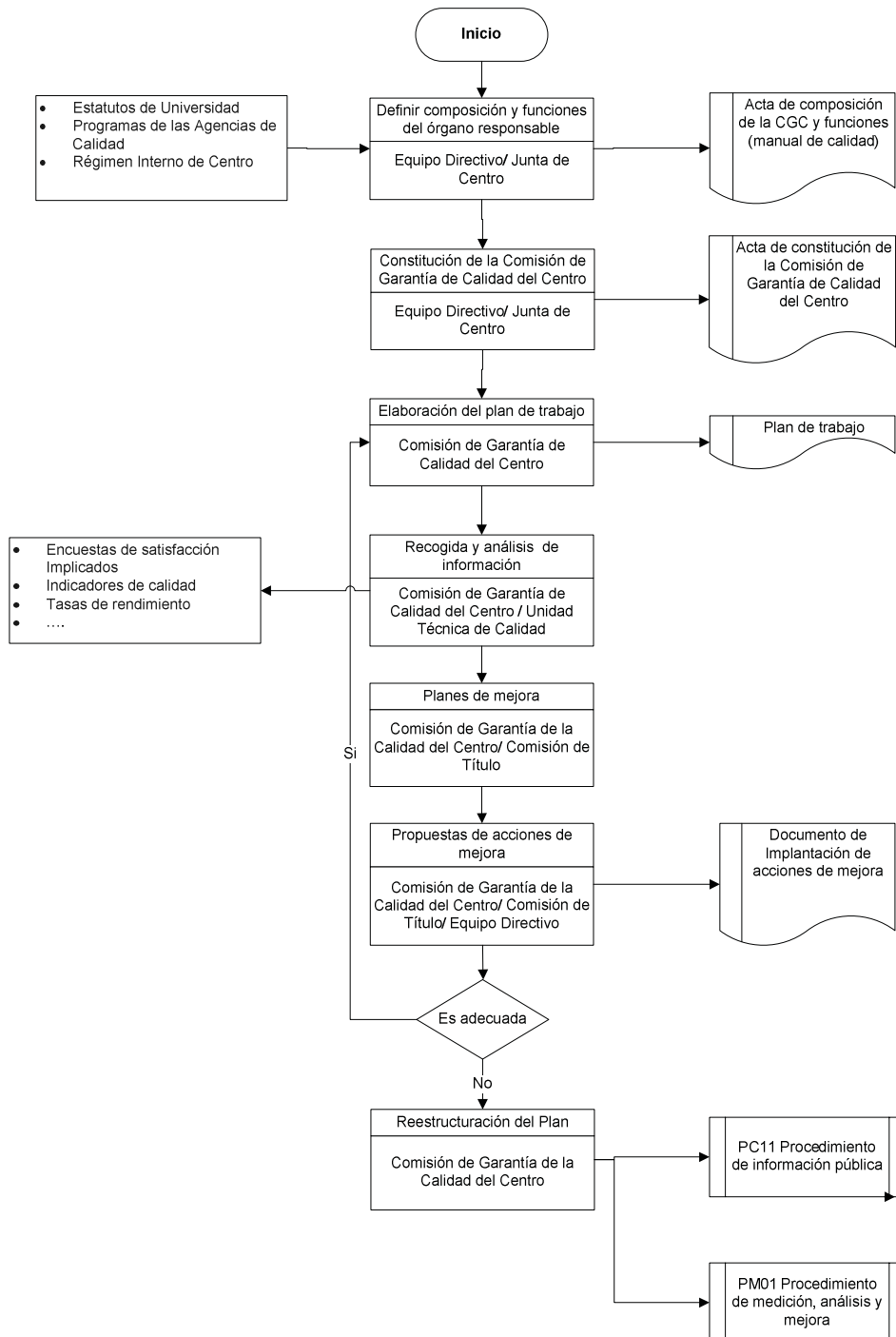
^{a)} Las memorias incluyen -entre otros puntos-: los objetivos y el perfil de ingreso y egreso; la coherencia del plan de estudios con los objetivos; la organización/planificación del plan de estudios; el acceso y admisión de los estudiantes; la adecuación del personal académico; la adecuación de los recursos materiales y servicios; los resultados previstos. Las modificaciones de estos apartados se reflejarán en documentos/actas que serán aprobados por el Órgano competente, tal como se describe en el flujograma.

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

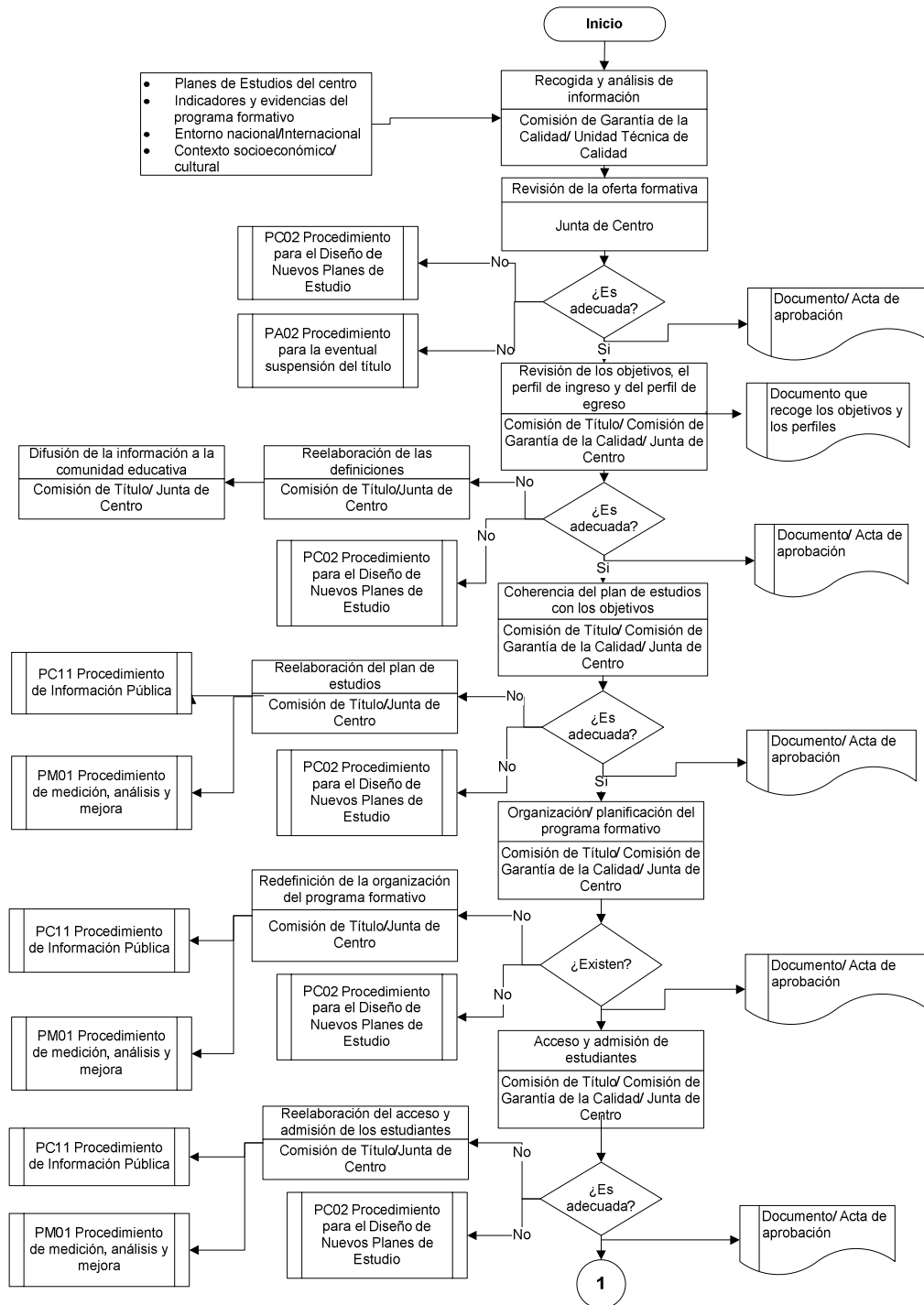
La Comisión de Garantía de la Calidad y la Comisión de Título revisarán el funcionamiento del programa formativo, dentro del proceso de revisión anual, planteando los planes de mejora y su ejecución a través de acciones concretas, que en su caso pueden requerir la aprobación del Órgano competente.

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

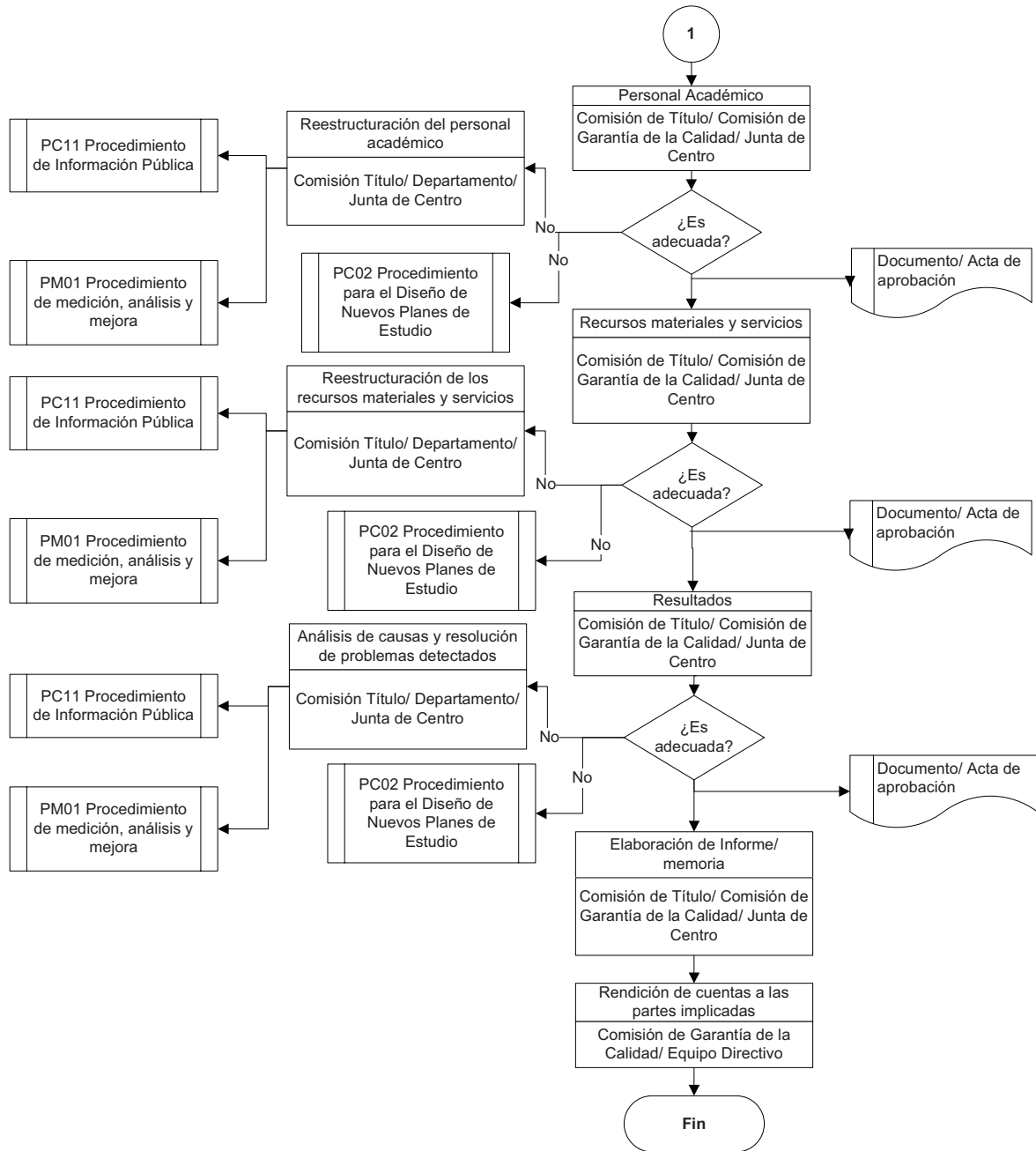
PE03 Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos



PE 03 Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos



PE 03 Procedimiento de Garantía de Calidad de los Programas Formativos



| | | |
|--|--|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p> | <p>PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p> | <p>Código: PM01 Versión: 01 Fecha: 15/10/08</p> |
|--|--|---|

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
 - 6.1. Obtención y revisión de la información.
 - 6.2. Análisis de resultados.
 - 6.3. Informe semestral de seguimiento de SGICT
 - 6.4. Informe anual de resultados del SGICT. Propuesta de Objetivos Anuales de Calidad y Plan Anual de Mejora
 - 6.5. Seguimiento por la Unidad Técnica de Calidad
7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
9. EVIDENCIAS
10. RENDICIÓN DE CUENTAS
11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

Anexo 1. Formato F01-PM01 Objetivos anuales y su seguimiento.

Anexo 2. Formato F02-PM01 Plan Anual de Mejoras del Centro.

Anexo 3. Formato F03-PM01 Seguimiento del Plan Anual de Mejoras del Centro

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

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|--------------------------------|---|----------------------------|
| Equipo de Dirección del Centro | Responsable de la Unidad Técnica de Calidad | Decano/Director del Centro |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

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 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.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se aplica a todos los títulos de grado y posgrado de la Facultad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

MSGIC-09 Resultados de la formación.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario incluir definiciones en este procedimiento.

5. RESPONSABILIDADES

Coordinador de Calidad (CC): recoge la toda la información disponible y la remite a la *Comisión de Calidad* del **Centro**. Difunde los objetivos anuales para el próximo curso y los resultados de la revisión.

Comisión de Calidad (CGC): analiza toda la documentación que le facilita el Coordinador de Calidad, incluyendo el nivel de consecución de los objetivos del curso anterior. Propone nuevos objetivos para el curso siguiente y elabora un Plan de Mejoras.

Junta de Facultad (JF): órgano colegiado de gobierno del **Centro** . Aprueba el Informe anual que contiene los objetivos anuales que se han marcado para el curso y las propuestas de mejora a llevar a cabo.

Equipo de Dirección (ED): difundir el Informe.

Unidad de Calidad (UTC): planificar y asesora en el seguimiento externo del SGIC del Centro.

6. DESARROLLO

6.1. Obtención y revisión de la información

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en su labor de mejora continua de la formación que imparten, 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 en el SGIC. El Coordinador de Calidad del Centro es responsable de la recopilar, revisar y de 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.

6.2. Análisis de resultados

La Comisión de Calidad recibe la información que le suministra el Coordinador de Calidad y la analiza, elaborando un *Informe de Análisis de Resultados* del SGICT, en el que se contemplan todos los aspectos de interés, particularmente los que afectan a la política y a los objetivos generales y específicos de calidad. 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.

6.3. Informe semestral de seguimiento del SGICT

Consecuentemente con lo anterior, se elaborará el *Informe de Seguimiento del SGIC*, tras las reuniones correspondientes, y el Informe de Resultados del SGIC, que elaborado de forma anual incluirá los objetivos para el año siguiente y las propuestas de mejora que la CGC estime. El Informe de Seguimiento del SGIC es un documento en el 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 SGIC
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Garantía Interna 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

6.4. 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 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. Para facilitar el seguimiento de los objetivos, el **Anexo 1** incluye tanto la propuesta realizada, atendiendo a los criterios del modelo de acreditación de titulaciones, como el valor que semestralmente se obtiene de los indicadores asociados.

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 SGIC, el 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 siguiendo el **Anexo 2**. 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.

6.5. 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 SGIC de los Centros, para verificar su eficacia y grado de implantación. Para estas evaluaciones podrá contar como evaluadores con los Coordinadores de Calidad de diferentes centros de la UBU, que ya tengan implantados su SGIC.

7. 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 SGIC, 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*).

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

F01-PM01 Objetivos anuales y su seguimiento

F02-PM01 Plan Anual de Mejoras del Centro

F03-PM01 Seguimiento del Plan Anual de Mejoras del Centro

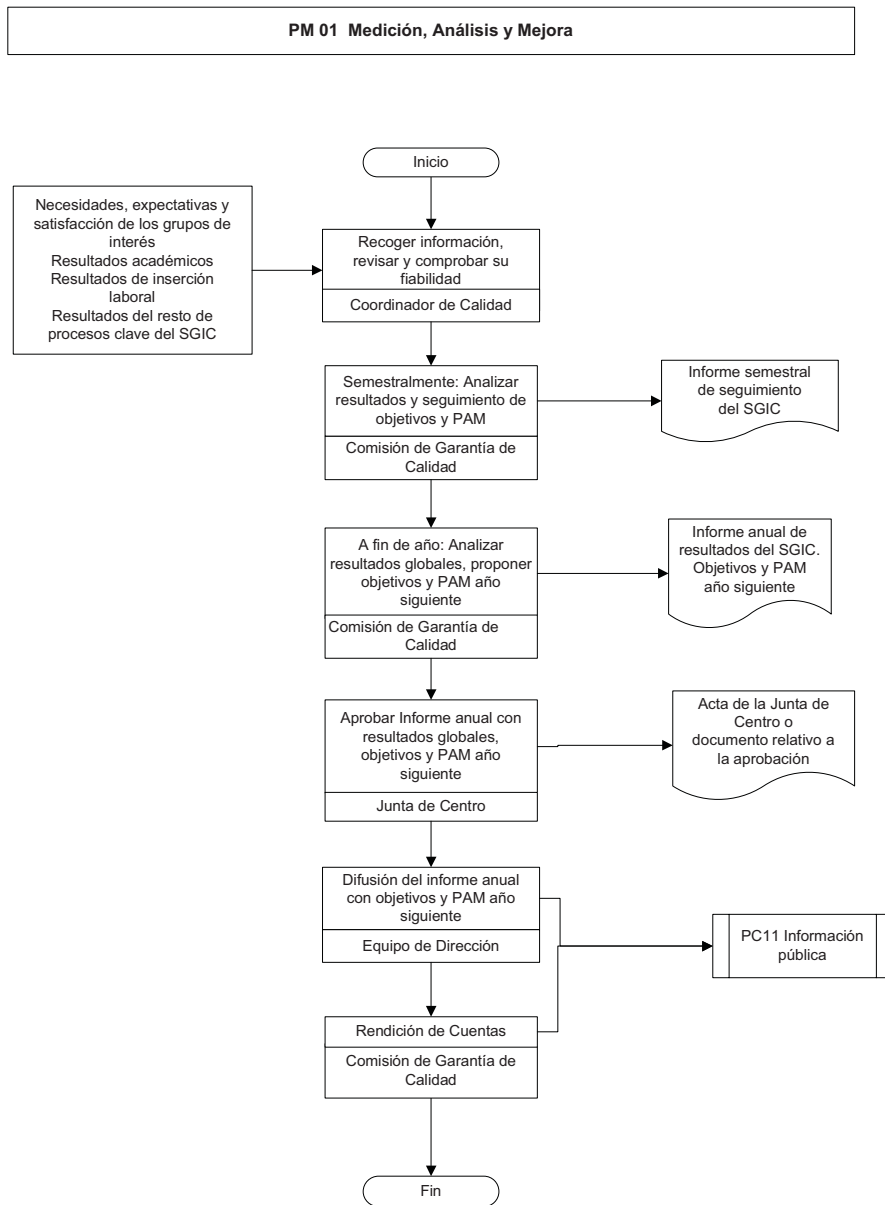
9. EVIDENCIAS

| Identificación de la evidencia | Soporte de archivo | Responsable | Tiempo de conservación |
|--|-----------------------|--------------------------------------|------------------------|
| Informe de análisis de resultados del SGIC | Papel y/o informático | Comisión de Garantía de Calidad/ UTC | 6 años |
| Objetivos anuales y seguimiento | Papel y/o informático | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años |
| Plan Anual de Mejora del Centro (PAM) | Papel y/o informático | Comisión de Garantía de Calidad/ UTC | 6 años |
| Seguimiento plan de Mejora | Papel y/o informático | Comisión de Garantía de Calidad/ UTC | 6 años |

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

De los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento, la Comisión de Garantía de Calidad, tras sus reuniones trimestrales, 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 **PC11** (*Información Pública*).

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.



Anexo1. Formato F01-PM01 Objetivos anuales y su seguimiento

CRITERIO 1. OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS.

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento semestral del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|--|------------------|---------------|
| | | | Primer semestre | Segundo semestre | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

CRITERIO 2. ADMISIÓN DE ESTUDIANTES.

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento semestral del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|--|------------------|---------------|
| | | | Primer semestre | Segundo semestre | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

CRITERIO 3. PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA.

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento semestral del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|--|------------------|---------------|
| | | | Primer semestre | Segundo semestre | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

CRITERIO 4. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento semestral del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|--|------------------|---------------|
| | | | Primer semestre | Segundo semestre | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

CRITERIO 5. ORIENTACIÓN DE ESTUDIANTES.

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento semestral del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|--|------------------|---------------|
| | | | Primer semestre | Segundo semestre | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

CRITERIO 6. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO.

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento semestral del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|--|------------------|---------------|
| | | | Primer semestre | Segundo semestre | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

CRITERIO 7. RECURSOS Y SERVICIOS.

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento semestral del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|--|------------------|---------------|
| | | | Primer semestre | Segundo semestre | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

CRITERIO 8. RESULTADOS.

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento semestral del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|--|------------------|---------------|
| | | | Primer semestre | Segundo semestre | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

CRITERIO 9. GARANTÍA DE CALIDAD.

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento semestral del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|--|------------------|---------------|
| | | | Primer semestre | Segundo semestre | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Anexo 2. Formato F02-PM01 Plan Anual de Mejoras del Centro (PAM)

Año.....

| Acciones de mejora (priorizadas) | Tareas a desarrollar | Responsables de la realización | Fechas de inicio y final | Recursos necesarios | Indicador de seguimiento |
|----------------------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fdo. Coordinador de Calidad del Centro

Nombre y fecha:


Anexo 3. Formato F03-PM01 Seguimiento del Plan Anual de Mejoras del Centro

| Acciones de mejora (priorizadas) | Tareas a desarrollar(1) | Estado de la realización | | Observaciones |
|----------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------|---------------|
| | | Primer Semestre | Segundo Semestre | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

(1) Tomados del Anexo 2

Fdo. Coordinador de Calidad del Centro

Nombre y fecha:

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | FICHA DE PROCESO Unidad Técnica de Calidad | Código: UTC-PS-002 Versión: 00 Fecha: 17/10/2007 |
| | Encuestas de Inserción Laboral | |

Encuestas de Inserción Laboral

Índice

1. OBJETO
2. CLIENTES / ALCANCE
3. NORMATIVA
4. RESPONSABLE
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|------------------------------|---|----------------------|
| Unidad Técnica de Calidad | Director de la Unidad Técnica de Calidad | Vicerrector.... |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

Describir el procedimiento a seguir para establecer una recogida de información sobre la situación de los egresados de la Universidad de Burgos y su grado de inserción. Simplificando los métodos para el diseño, recogida y elaboración.

2. CLIENTES / ALCANCE

Clientes

Responsables de la planificación de las líneas estratégicas de actuación dentro de la Universidad de Burgos, sus centros, sus departamentos y alumnos.

Alcance

El alcance de este procedimiento abarca la realización de distintas encuestas de inserción laboral, por lo general, cada 4 años.

3. NORMATIVA

- Plan Estratégico de la Universidad de Burgos.
- Dentro de los subcriterios de la ANECA del Modelo de acreditación de titulaciones, en el subcriterio 6 (Resultados), y criterio 1 (Programa formativo).

4. RESPONSABLE

- Vicerrectorado competente en materias de calidad.
- Unidad Técnica de Calidad.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Inicio

Puesta en contacto con los agentes responsables correspondientes (Vicerrectorado, Decanatos, UTC, etc.), con quienes se mantendrán diversas reuniones en las cuales se informarán de la correspondiente iniciativa y del comienzo del proyecto haciéndoles partícipes en la fase de elaboración del cuestionario.

2. Diseño del cuestionario

Desde la Unidad Técnica de Calidad se trabajará sobre el desarrollo del mismo y se presentarán varios cuestionarios “piloto” que se mejoraran en cuanto a formato y en cuanto a contenidos. Con aportaciones de los diferentes agentes implicados.

3. Recogida de Datos

Extracción desde el data-warehouse Picasso de la Universidad de Burgos de los datos personales referentes a los individuos a quienes realizar la encuesta de las titulaciones correspondientes para, posteriormente poder hacer el envío de los cuestionarios, vía postal, o telefónica según el caso.

4. Envío de Cuestionario

La encuesta diseñada se realiza generalmente por dos medios.

- El primero de ellos es telefónico, en este caso, el método implementado es la recogida de datos a través de entrevista verbal con los usuarios. La recepción, por tanto, es inmediata y las llamadas se reiteran hasta conseguir contactar con el interesado.
- El segundo de ellos y más habitual es el envío postal que consta de:

Carta de presentación, donde se explica el motivo de la actuación

Cuestionario a cumplimentar

Sobre con franqueo pagado para introducir el cuestionario

Tríptico informativo de la Unidad de Empleo.

5. Recepción de respuestas

Quedará abierto un plazo destinado a la recepción de encuestas en la propia Unidad Técnica de Calidad.

6. Segundo envío recordatorio

Una vez pasados 90 días desde el primer envío, se realizará un segundo envío recordatorio para recabar más encuestas y agradecer la colaboración de aquellos que ya nos la hayan hecho llegar.

7. Tabulación

Transcurrido un tiempo determinado en función de la representatividad del número de encuestas recibido respecto al total de la población, se procede a la introducción de los datos mediante lectura óptica de cuestionarios recibidos.

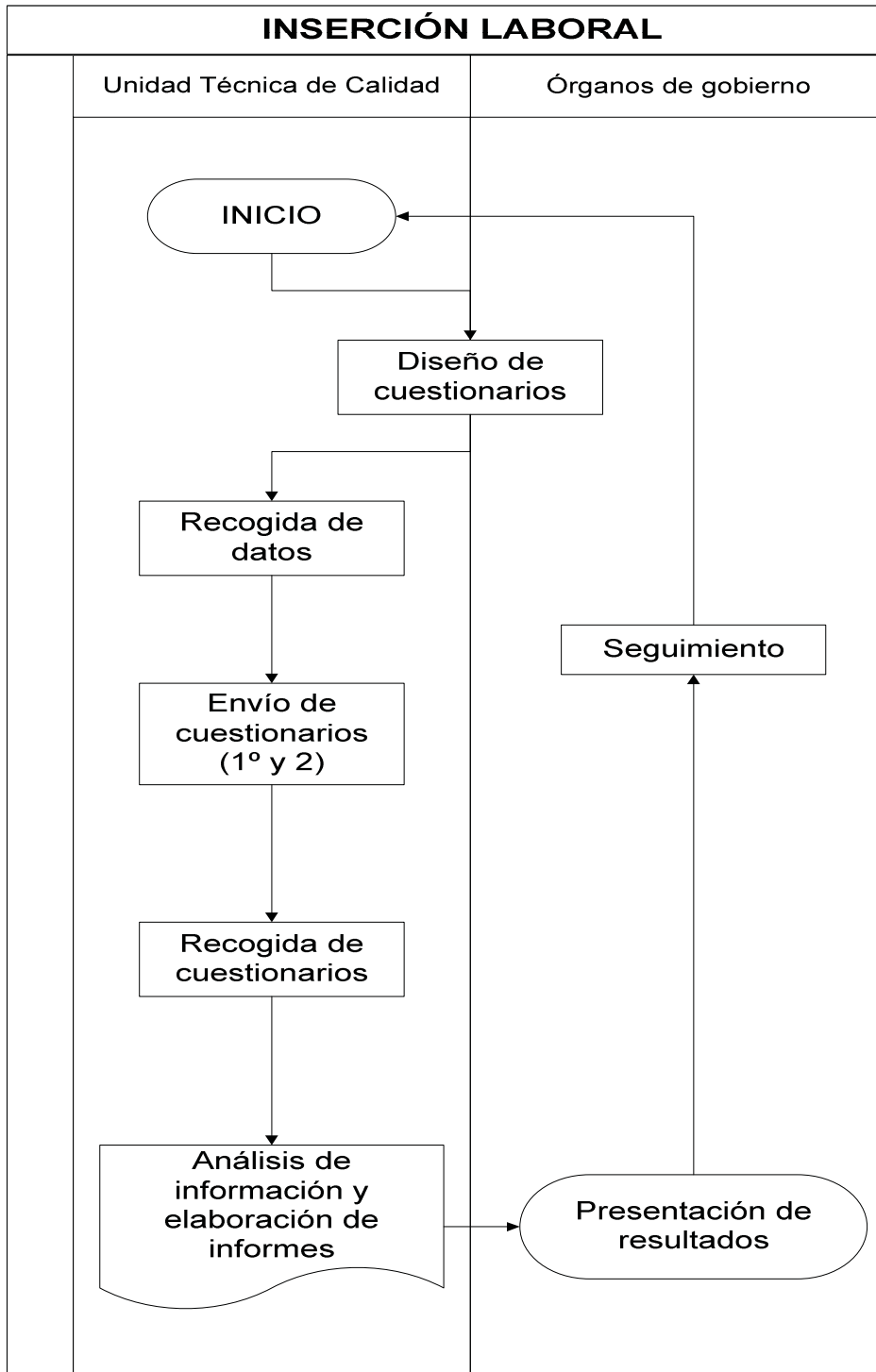
8. Elaboración del informe

Desde la Unidad Técnica de Calidad, se procede al análisis de los datos y la posterior elaboración de un informe plasmando las conclusiones derivadas de este análisis.

9. Publicación del informe

Para una mayor difusión de los resultados se procede a la publicación del informe en formato papel a través del Servicio de Publicaciones.


6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Cuestionarios utilizados.
- Muestras empleadas.

8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

| | | |
|---|---|--|
|  | FICHA DE PROCESO Unidad Técnica de Calidad | Código: UTC-PS-003 Versión: 00 Fecha: 17/10/07 |
| | Encuestas de acción formativa | |

Encuestas de acción formativa

Índice

1. OBJETO
2. CLIENTES / ALCANCE
3. NORMATIVA
4. RESPONSABLE
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

| | | |
|------------------------------|---|----------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Unidad Técnica de Calidad | Director de la Unidad Técnica de Calidad | Vicerretor..... |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

Describir el procedimiento a seguir para establecer una recogida de información sobre la satisfacción sobre la acción formativa impartida por la Universidad de Burgos. Simplificando los métodos para el diseño, recogida y elaboración.

2. CLIENTES / ALCANCE

Cientes

Los clientes de este procedimiento son los equipos de gobierno de la universidad y el Servicio de Recursos Humanos.

Alcance

El alcance de este procedimiento abarca la realización de distintas encuestas de satisfacción de carácter, por lo general, anual.

3. NORMATIVA

- Normativa estatal y propia de la Comunidad autónoma.
- Normativa de la Universidad.

4. RESPONSABLE

- Vicerrectorado competente en materias de calidad.
- Jefe Servicio de Recursos Humanos.
- Unidad Técnica de Calidad.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Inicio

Diseño o, en su caso, revisión de los cuestionarios a utilizar por parte del personal de la Unidad Técnica de Calidad y los asesores externos necesarios.

2. Definir los Objetivos

- 2.1. Información disponible, número de alumnos por acción formativa.
- 2.2. Características a estudiar.

- 2.3. Conclusiones a obtener, grado de satisfacción.
- 2.4. Objetivo de los resultados, cifras, evaluación, mejora, ...
- 2.5. Posibilidades económicas y materiales, presupuesto.

3. Ámbito de proceso

Este procedimiento comprendería la realización de distintas encuestas de satisfacción orientadas a conocer la opinión de los alumnos de las diferentes acciones formativas que lleva a cabo la Institución. Para ello se considera obtener información de los siguientes colectivos:

4. Diseño del cuestionario.

Desde la Unidad Técnica de Calidad se elaborarán cuestionarios, preferiblemente cortos y concisos, que permitan medir cuál es la valoración de las diferentes características de las acciones formativas.

En las encuestas se abordan las siguientes características por cada acción formativa:

- Motivación
- Objetivos / Contenidos
- Metodología / Ambiente
- Formadores
- Valoración general

5. Trabajo de campo y envío de cuestionarios.

Los cuestionarios se ponen a disposición de los encuestados una vez terminada dicha acción y con un periodo de respuesta de 2 semanas. Dichos cuestionarios son vía web y serán comunicados al entrevistado por correo electrónico.

6. Codificar, depurar y analizar las respuestas

El análisis de las distintas encuestas se lleva a cabo con las herramientas informáticas adecuadas con una periodicidad trimestral.

7. Remisión de informes

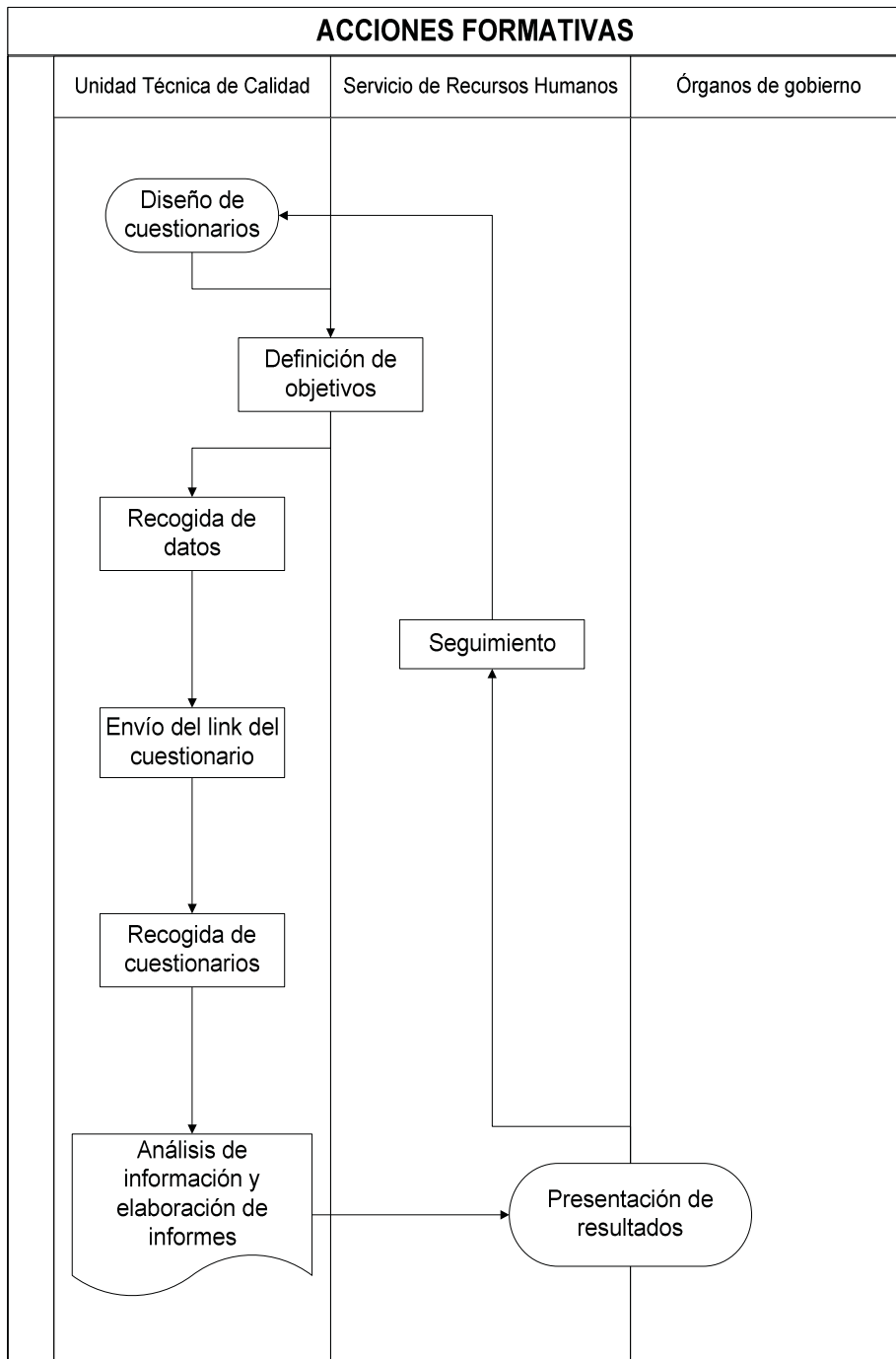
La Unidad Técnica de Calidad elaborará informes trimestrales de los distintos cuestionarios con el siguiente esquema:

- Portada
- Índice
- Objetivos
- Metodología
- Resultados
- Conclusiones
- Limitaciones
- Anexos

- Bibliografía

Los destinatarios de dichos informes son los órganos de gobierno y el jefe del servicio de recursos humanos.


6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Cuestionarios utilizados.
- Muestras empleadas.

8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE BURGOS | FICHA DE PROCESO UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD | Código: UTC-PS-004 Versión: 01 Fecha: 17/10/2007 |
| | APLICACIÓN DE ENCUESTAS A ESTUDIANTES A TRAVÉS DE UBUNET | |

APLICACIÓN DE ENCUESTAS A ESTUDIANTES A TRAVÉS DE UBUNET

Índice

1. OBJETO
2. CLIENTES / ALCANCE
3. NORMATIVA
4. RESPONSABLE
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|------------------------------|--|----------------------------------|
| UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD | DIRECTOR DE LA UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD | VICERRECTORADO DE PROFESORADO |
| Fecha: 17/10/2007 | Fecha: 22/10/2007 | Fecha: 23/10./2007 |

1. OBJETO

La realización de las encuestas de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente presenta dos finalidades:

- La mejora de la calidad de la práctica docente.
- La promoción de políticas de refuerzo de las prácticas de calidad, a la vez que de corrección de los puntos débiles detectados.

Para garantizar estos fines, se plantea realizar el presente documento con el fin de optimizar un sistema de encuestas a estudiantes a través de UBUnet.

2. CLIENTES / ALCANCE

Clientes:

Este proceso es aplicable a:

- Todos los alumnos matriculados en títulos oficiales de la Universidad de Burgos.
- Profesorado que imparte en títulos oficiales de la Universidad de Burgos.

Alcance:

Para las asignaturas del primer cuatrimestre el plazo de respuesta será del 10 de Enero al 31 de Enero. Para las asignaturas anuales y del segundo cuatrimestre el plazo de respuesta será del 5 de Mayo al 25 de Mayo.

3. NORMATIVA

Normativa específica del Centro donde se establezca la aprobación del proceso de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado en Junta de Centro.

Normativa propia de la UBU: Manual de Evaluación de la Actividad Docente aprobado en Junta de Gobierno en Octubre de 2007.

4. RESPONSABLE

- Vicerrectorado de Profesorado.
- Servicio de Informática y Comunicaciones
- Unidad Técnica de Calidad

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La Unidad Técnica de Calidad se encarga de dar difusión de este sistema de encuesta a través de diferentes canales (carteles, emails informativos, página web,...), para impulsar que el alumnado conteste a la encuesta.

Cada alumno dispone en su espacio personal de UBUnet un enlace en el que aparece "Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente. Al pulsar sobre dicho enlace, aparecen las asignaturas de las que el alumno se ha matriculado en ese curso académico. Si el alumno accede del 10/01 al 31/01, se muestran las asignaturas del primer cuatrimestre; si entra en el sistema del 05/05 al 25/05, aparecen las asignaturas anuales y del segundo cuatrimestre; si accede fuera de estos plazos, el sistema muestra un mensaje indicando que el plazo de respuesta ha finalizado.

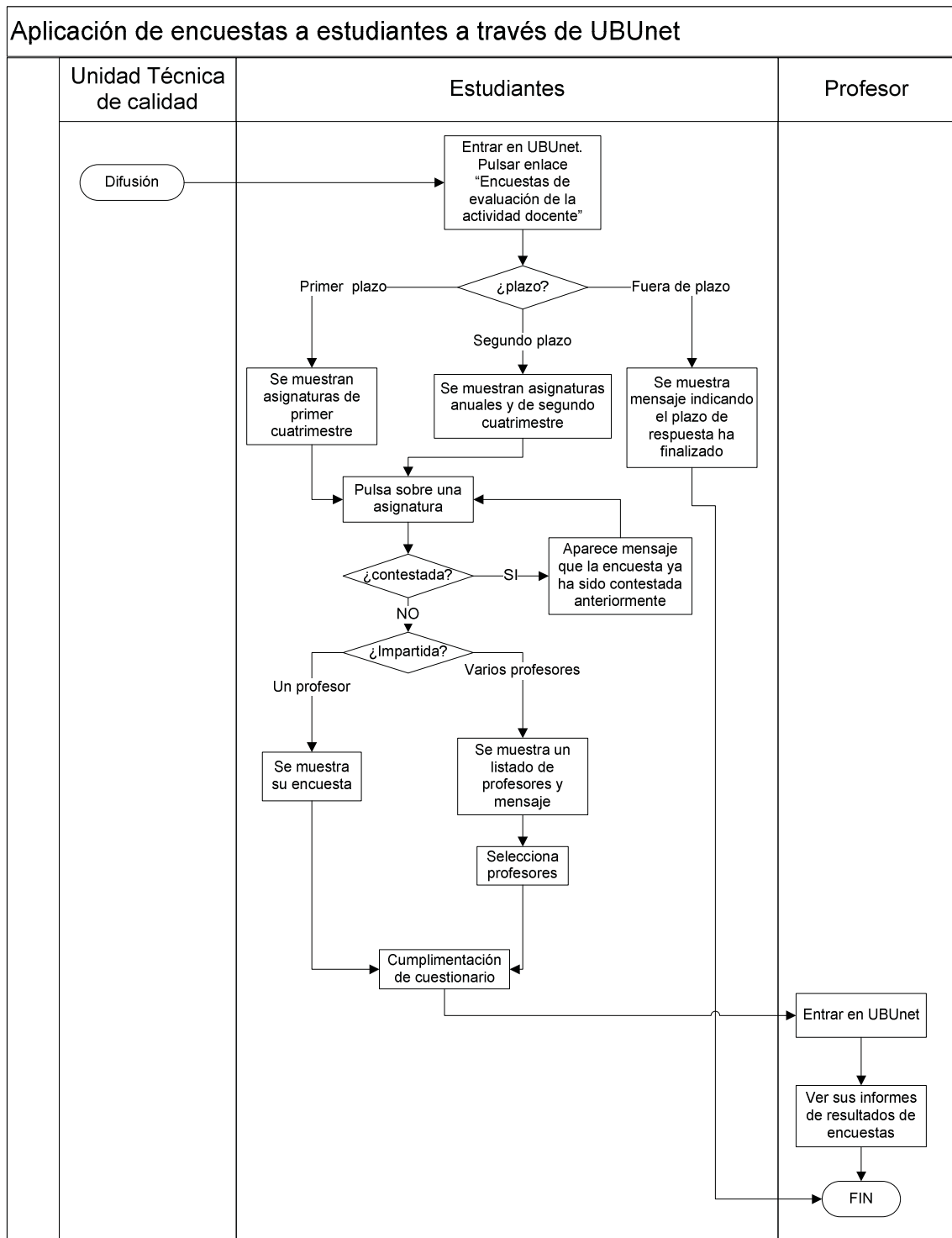
Cuando el alumno pulsa sobre una asignatura que sea impartida por un único profesor, la aplicación muestra su correspondiente encuesta que el alumno debe rellenar.

Cuando el alumno acceda a una asignatura que sea impartida por varios profesores, el sistema muestra solo los profesores que le hayan dado clase. Al pulsar sobre el nombre de un profesor, aparece su correspondiente encuesta.

Las encuestas serán totalmente anónimas, el profesor solo recibirá a través de UBUnet sus resultados agregados, después de firmar las actas de notas.

El sistema informático debe controlar que el alumno conteste una única vez por cada asignatura-profesor, y que lo haga dentro de los plazos establecidos.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **Sistema de encuestas a través de UBUnet.**

8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

| OBJETIVO / CRITERIO | INDICADOR | SEGUIMIENTO / RESULTADOS | REVISIÓN |
|--------------------------------|-------------------|---|---------------------------|
| Que responda el 40% de alumnos | Tasa de respuesta | Realizar un informe con datos sobre la tasa de respuesta por centro, por titulación y por curso | Anual. En el mes de Julio |