

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 1

INDICE

- 9.1. OBJETO
- 9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 9.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 9.4 DESARROLLO
- 9.5 ANEXO

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la Modificación
00	18/06/08	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de la Unidad Técnica de Calidad	Responsable del Título	Vicerrectora de Calidad y Acreditación
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p>	<p>Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD</p>	<p>Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08</p>
	<p>ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)</p>	<p>Página: 2</p>

9.1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es recoger las bases para implantar los aspectos básicos del sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de la Universidad de Burgos (UBU), teniendo como base el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación incluye a todos los Títulos oficiales que se imparten en la UBU

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Protocolo de evaluación para la **VERIFICACIÓN** de títulos universitarios oficiales de ANECA (29/11/07).
- 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 de la Universidad de Burgos.
- Programa **AUDIT** elaborado por ANECA, AQU y ACSUG.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA
- Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro **SGIC** (MANUAL DE CALIDAD Y PROCESOS)

9.4. DESARROLLO

Introducción.

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”

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 3

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

MODELO

 <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p>	<p>Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD</p>	<p>Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08</p>
	<p>ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)</p>	<p>Página: 4</p>

9.4.1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios(9.1)

Atendiendo a lo especificado en *el capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros sobre “Estructura del Centro para el desarrollo del SGIC”*, se indica a continuación un resumen de la estructura que los Centros de la Universidad de Burgos han de establecer para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

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

En este sentido asume **las responsabilidades** que en los diferentes documentos del SGIC 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 SGIC.
 - 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 SGIC.
 - Difundir la información a todos los grupos de interés.
- **Coordinador de Calidad:** Para ayudar al Decano/Director del Centro en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC del Centro, 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 SGIC del Centro y por lo tanto del título.
- Informar de forma continua al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve de forma efectiva la toma de conciencia de las peticiones de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 5

- Mantener activo y actualizado el sistema de información y difusión asociado al SGIC del Centro y como consecuencia del título.
- **Comisión de Garantía de Calidad:** es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, 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
 - un representante de cada una de las Comisiones de 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 SGIC, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes
 - Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales de Calidad del Centro y realizar el seguimiento de su ejecución
 - Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos
 - 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 SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro
 - Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés
 - 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:

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 6

- Velar por el cumplimiento de la garantía de calidad de los Títulos
- Análisis y seguimiento de los indicadores de los procedimientos del **SGIC** 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**) y que se recogen en el **SGIC**.
- 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 de las propuestas

MODELO

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 7

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

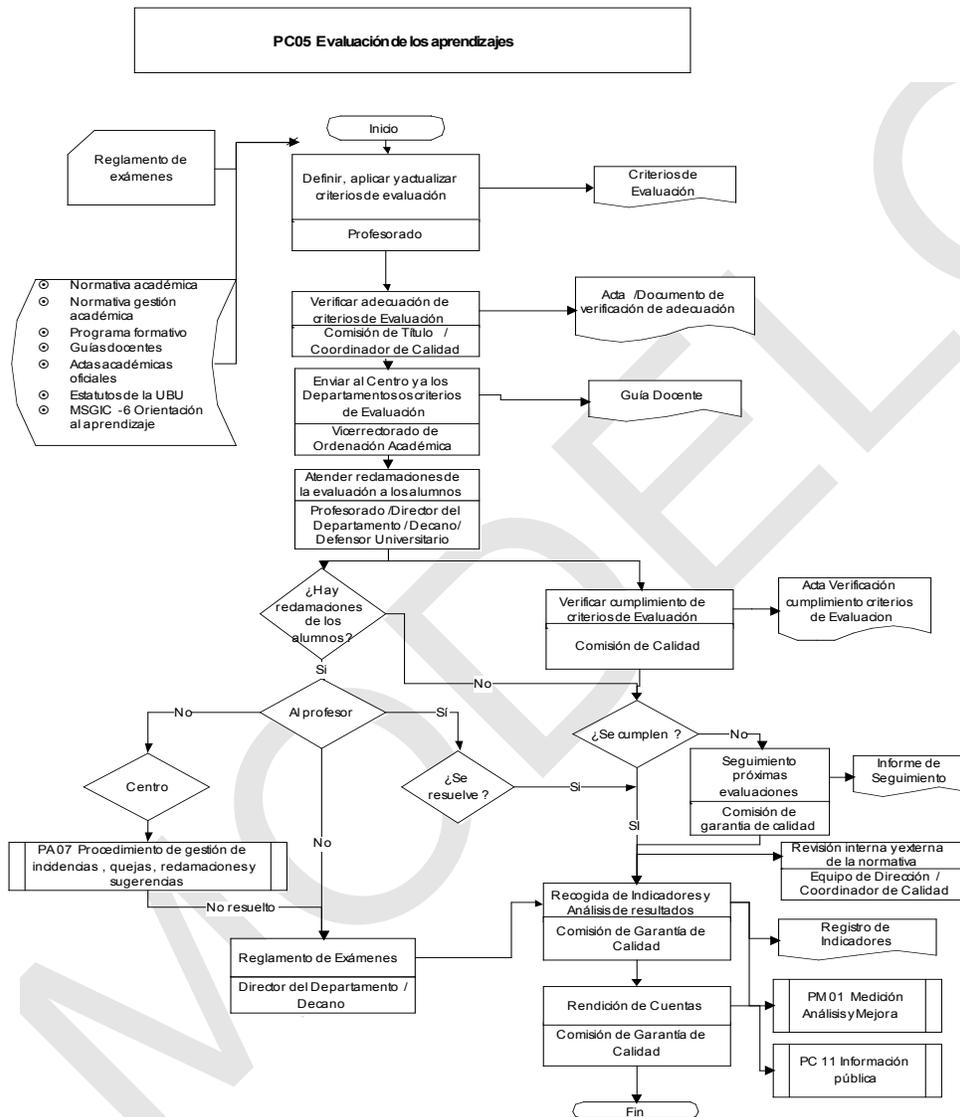
9.4.2.1 Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza

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*) del **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)** de los que se indica a continuación sus objetivos y sus diagramas de flujo.

MODELO

 <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p>	<p>Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD</p>	<p>Código: VTO-SGCT-09</p> <p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 18/06/08</p>
<p>ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)</p>		<p>Página: 8</p>

PC05 (Evaluación de los aprendizajes): El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que el **Centro X** 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.



 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 9

PC10 (*Medición y análisis de los resultados académicos*): El objeto del presente documento es definir cómo el **Centro X** de la Universidad de Burgos garantiza que se miden y analizan los resultados académicos, así como se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

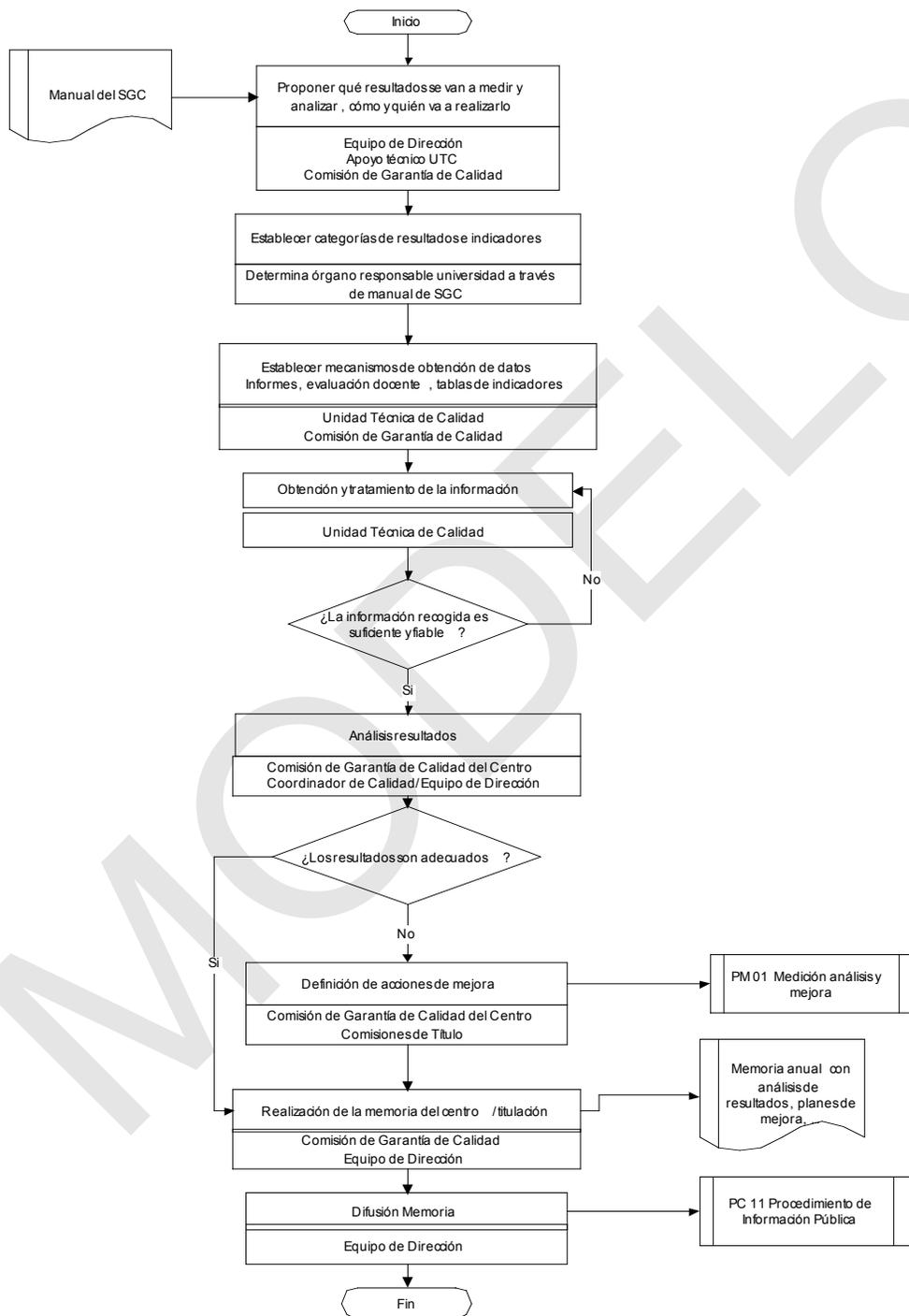
Para el análisis de los resultados académicos, los indicadores habitualmente utilizados (Plan de Evaluación Institucional de ANECA, documentos de ANECA sobre acreditación, informes de cursos anteriores, etc.) son:

- 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: resultados por asignaturas

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



PC10 Proceso para el Análisis y Medición de Resultados



 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 11

9.4.2.2 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**) es un proceso específicamente definido por el Vicerrectorado de Profesorado y la Unidad Técnica de Calidad. 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 será remitido a los diferentes ámbitos de decisión: vicerrectorados, centros, departamentos, instituto de formación de profesorado, etc. Este documento será publicado en la intranet de la UBU. Deberá tenerse en cuenta así mismo el **PA03** (*Política de Personal*) del SGIC y el **MSGIC-07** (*Personal Académico*) del MSGIC.

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 a la vista de los resultados obtenidos, propondrá acciones de mejora para los déficits y problemas detectados en la evaluación.

A continuación se recoge el diagrama de flujo del Manual Docencia.



UNIVERSIDAD
DE BURGOS

Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD

Código: VTO-SGCT-09

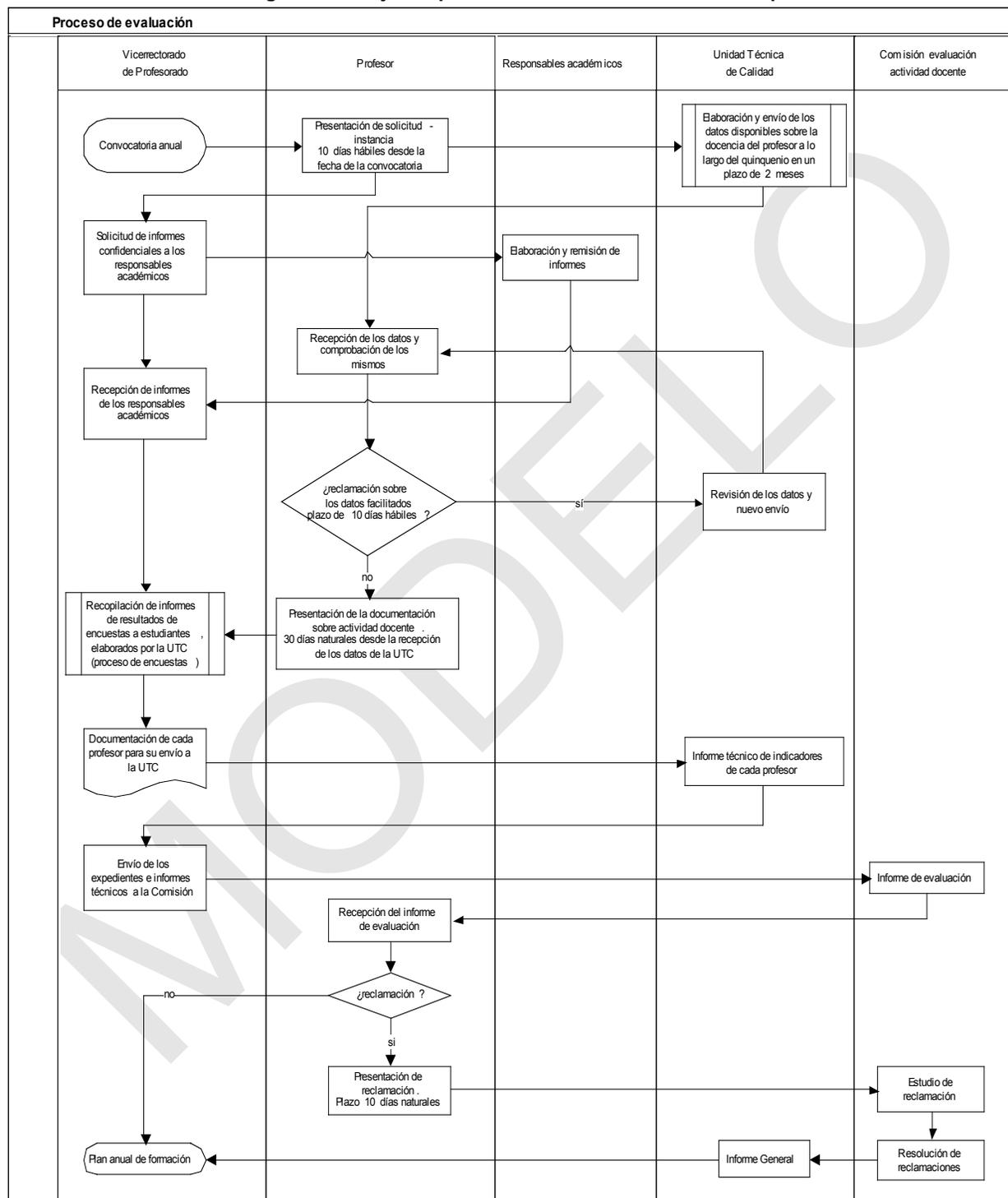
Versión: 02

Fecha: 18/06/08

ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)

Página: 12

Diagrama de flujo del proceso de evaluación docente del profesorado





UNIVERSIDAD
DE BURGOS

Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD

Código: VTO-SGCT-09

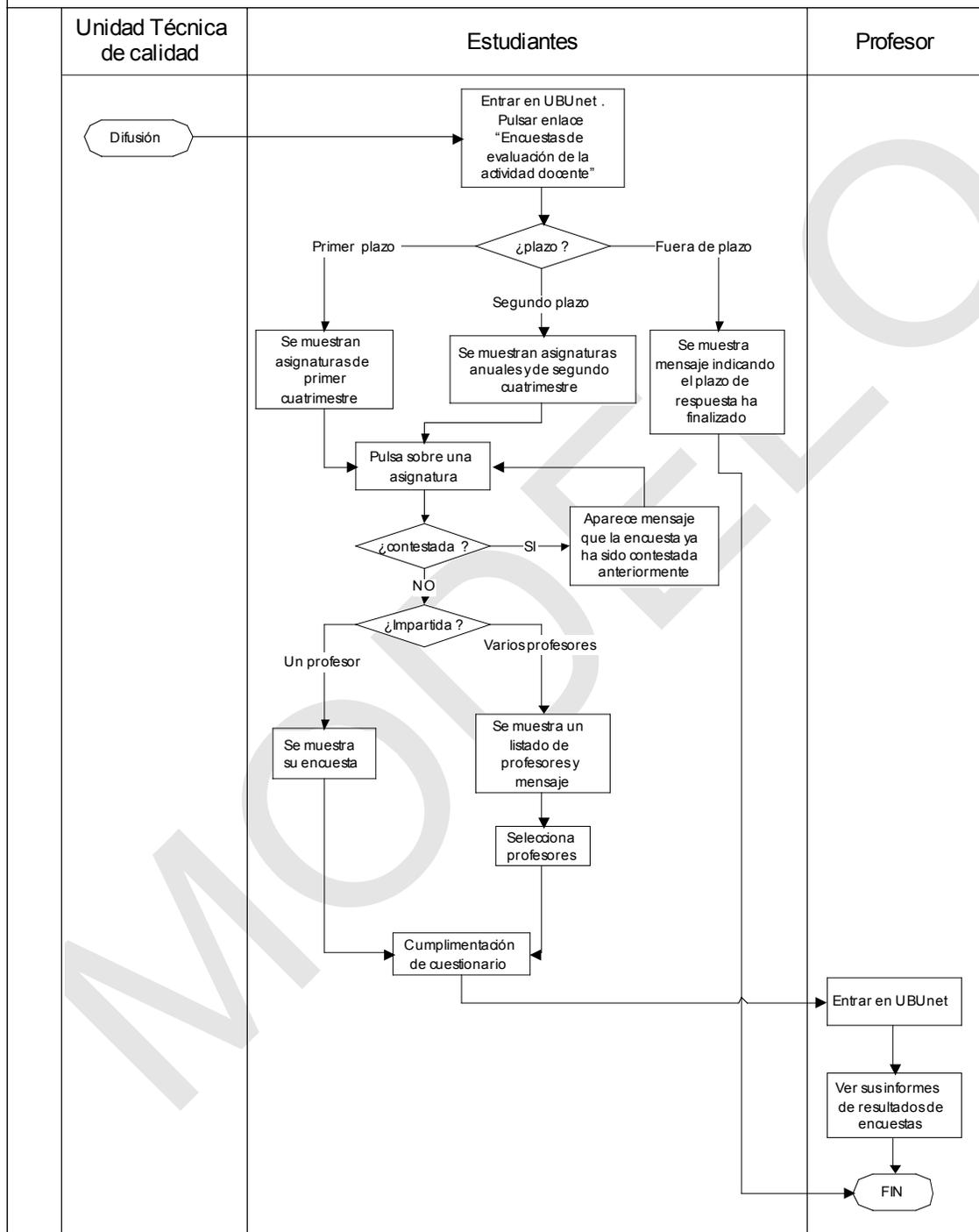
Versión: 02

Fecha: 18/06/08

ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)

Página: 13

Aplicación de encuestas a estudiantes a través de UBUnet



 <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p>	<p>Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD</p>	<p>Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08</p>
	<p>ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)</p>	<p>Página: 14</p>

9.4.3. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad (9.3)

Estos procedimientos se desarrollan según lo especificado en los procesos **PC08** (*Gestión y Revisión de las Prácticas Externas*), **PC06** (*Movilidad de los Estudiantes*) del **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)** de los que se recoge un resumen.

9.4.3.1. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas

PC08 (*Gestión y Revisión de las Prácticas Externas*): El objeto de este procedimiento es establecer cómo el **Centro X** 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**.

El Coordinador de Calidad del Centro y cada, recibirá 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 la misma. 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**).

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

PC06 (*Movilidad de los Estudiantes*): El objeto de este procedimiento es establecer cómo el **Centro X** 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 el **Centro X**.

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 Coordinador de Calidad del Centro 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 del SRI y del SGA. Esta información la aportará a las

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 15

Comisiones de Título y 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 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.

9.4.4. Procedimientos de análisis de 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*) del **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)**, y los procesos **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.

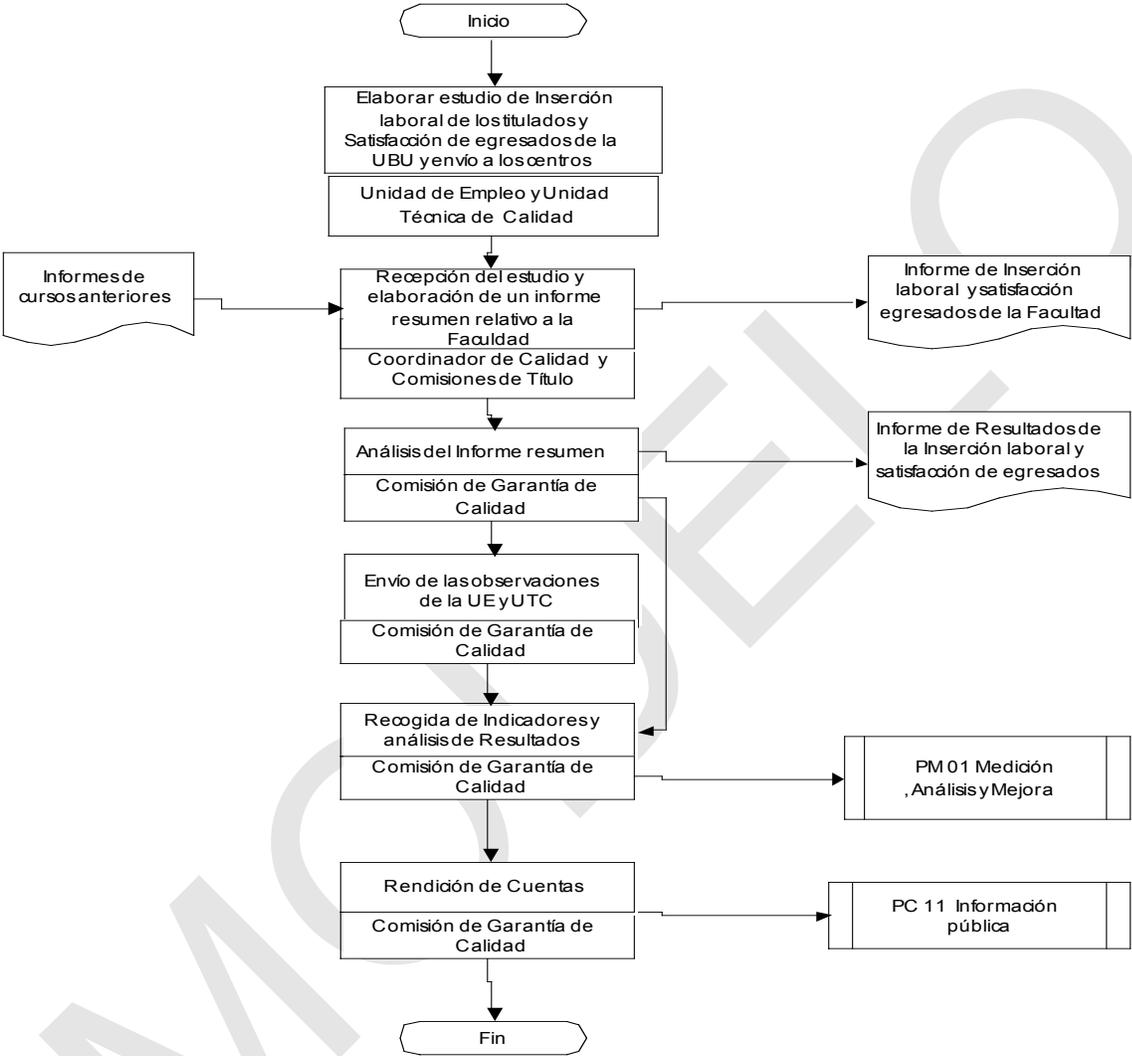
PC09 (*Inserción Laboral*): El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que el **Centro X** de la Universidad de Burgos recibe y utiliza para la mejora de sus titulaciones oficiales, la información sobre la inserción laboral de sus titulados.

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 ejecutivo con los mismos, que presenta a las Comisiones de Título y esta 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.

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)		Página: 16

PC09 Procedimiento de Inserción Laboral





UNIVERSIDAD
DE BURGOS

Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD

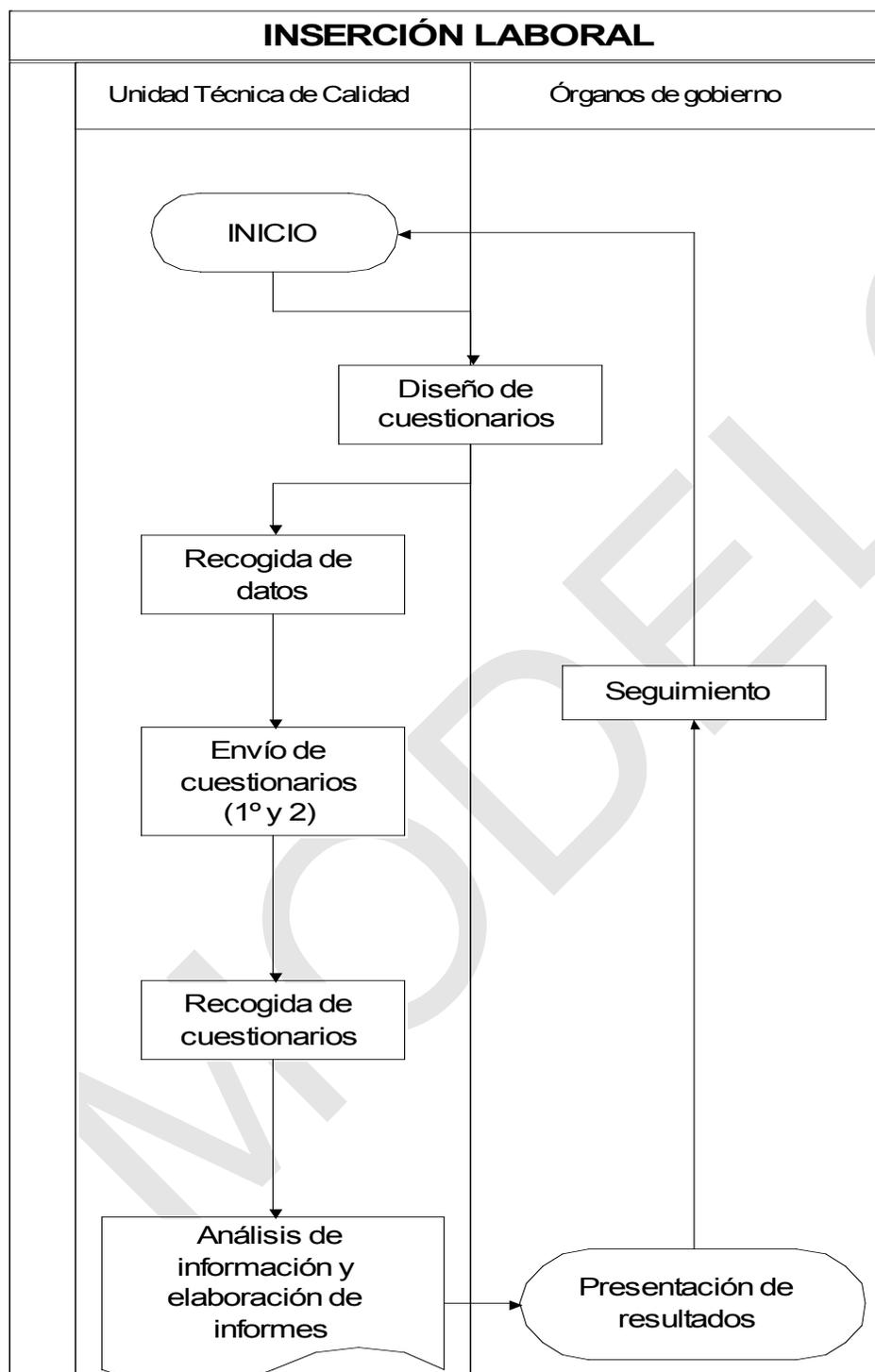
Código: VTO-SGCT-09

Versión: 02

Fecha: 18/06/08

ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)

Página: 17





UNIVERSIDAD
DE BURGOS

Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD

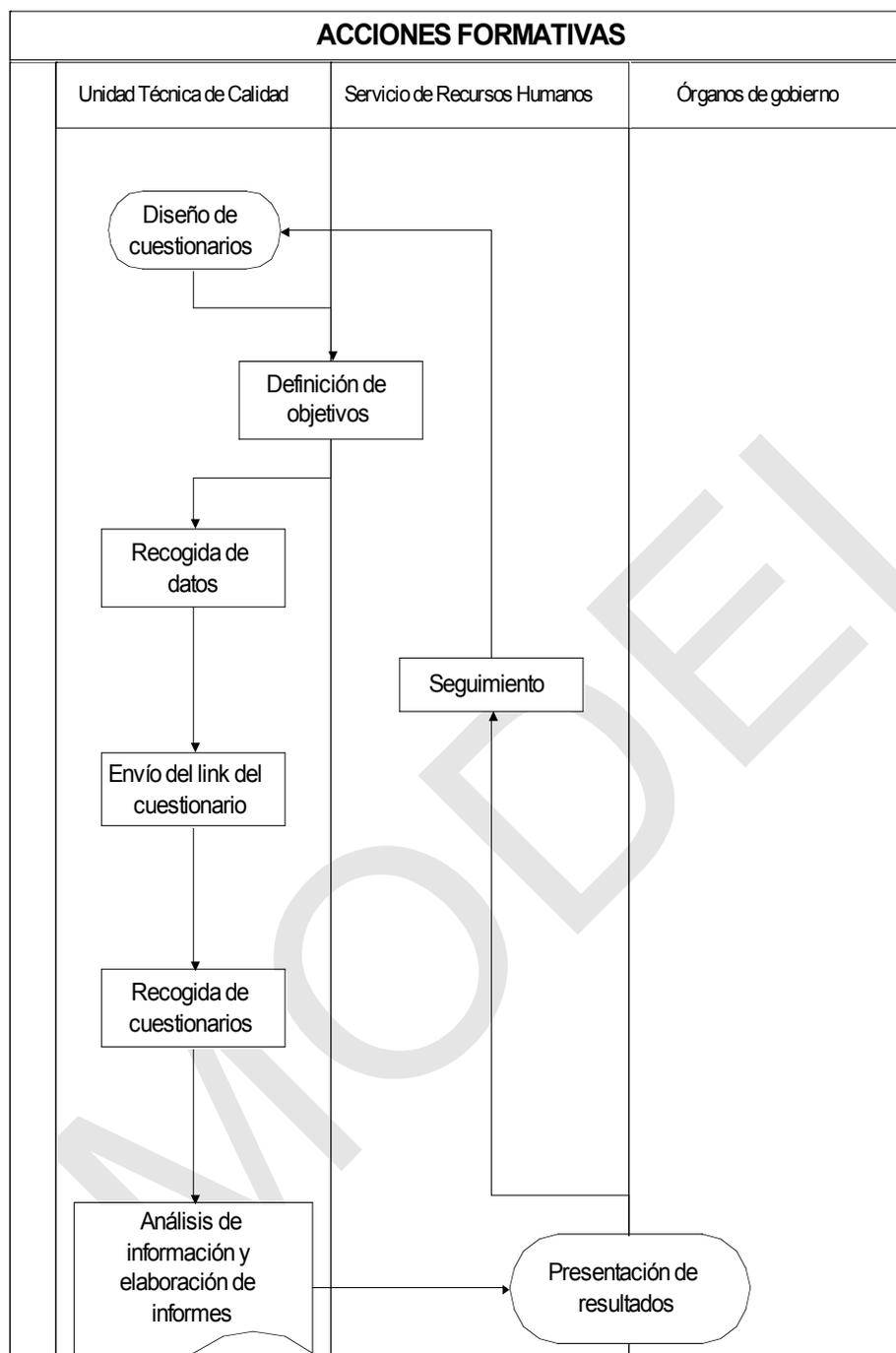
Código: VTO-SGCT-09

Versión: 02

Fecha: 18/06/08

ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)

Página: 18



 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 19

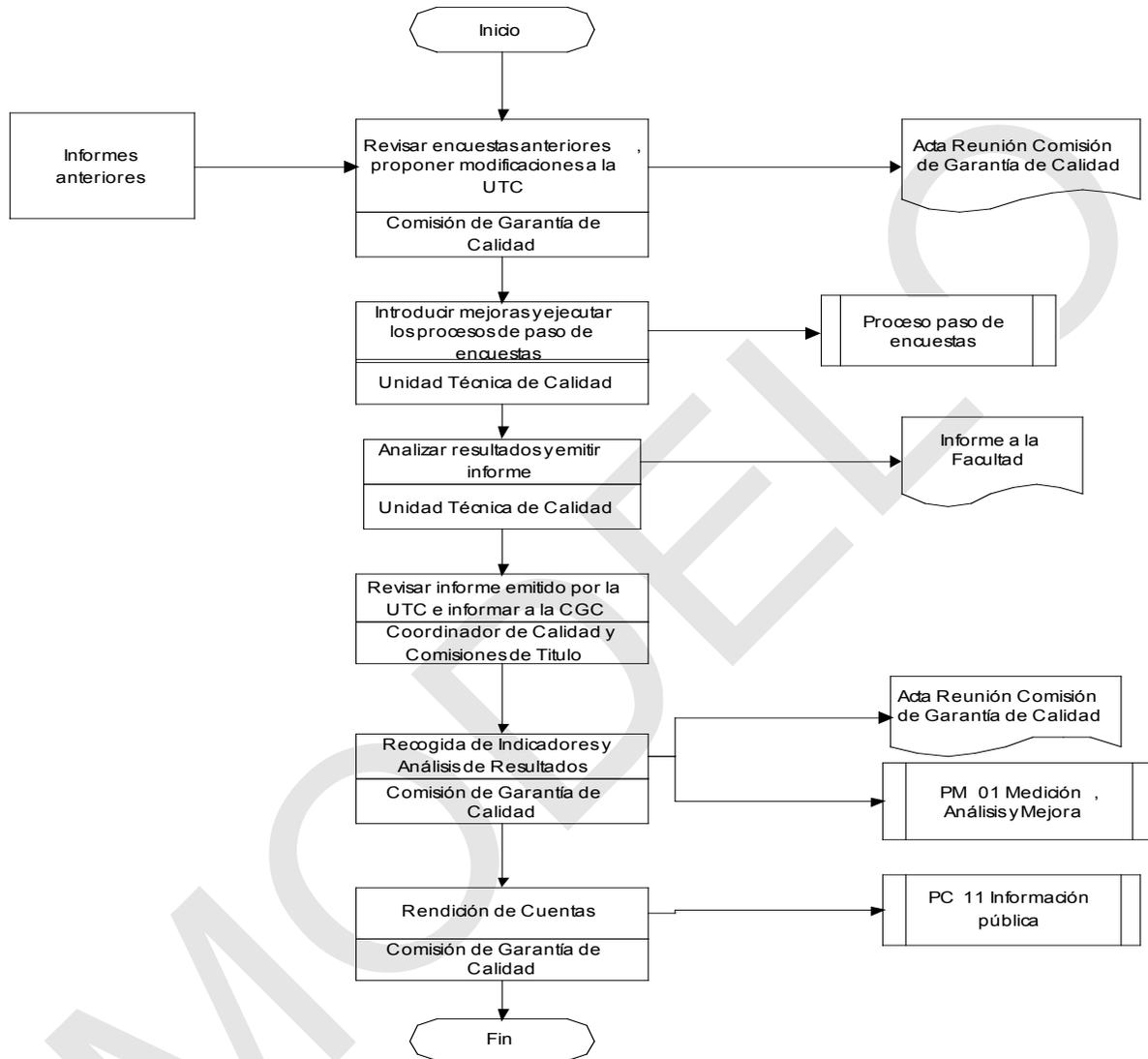
9.4.5. Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones. Criterios específicos en caso de extinción del Título

Estos procedimientos se desarrollan según lo especificado en los procesos **PA06** (*Medida de satisfacción, expectativas y necesidades*) y el **PA07** (*Gestión de Incidencias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias*) del **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)**, el proceso **UTC-PS-001** (*Satisfacción colectivos*) y el **PA02** (*Suspensión eventual del Título*) de los que se indica a continuación sus objetivos y sus diagramas de flujo.

PA06 (*Medida de satisfacción, expectativas y necesidades*): El objeto del presente documento es definir cómo el **Centro X** 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.

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)		Página: 20

PC 06 Procedimiento de satisfacción , expectativas y necesidades





UNIVERSIDAD
DE BURGOS

Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD

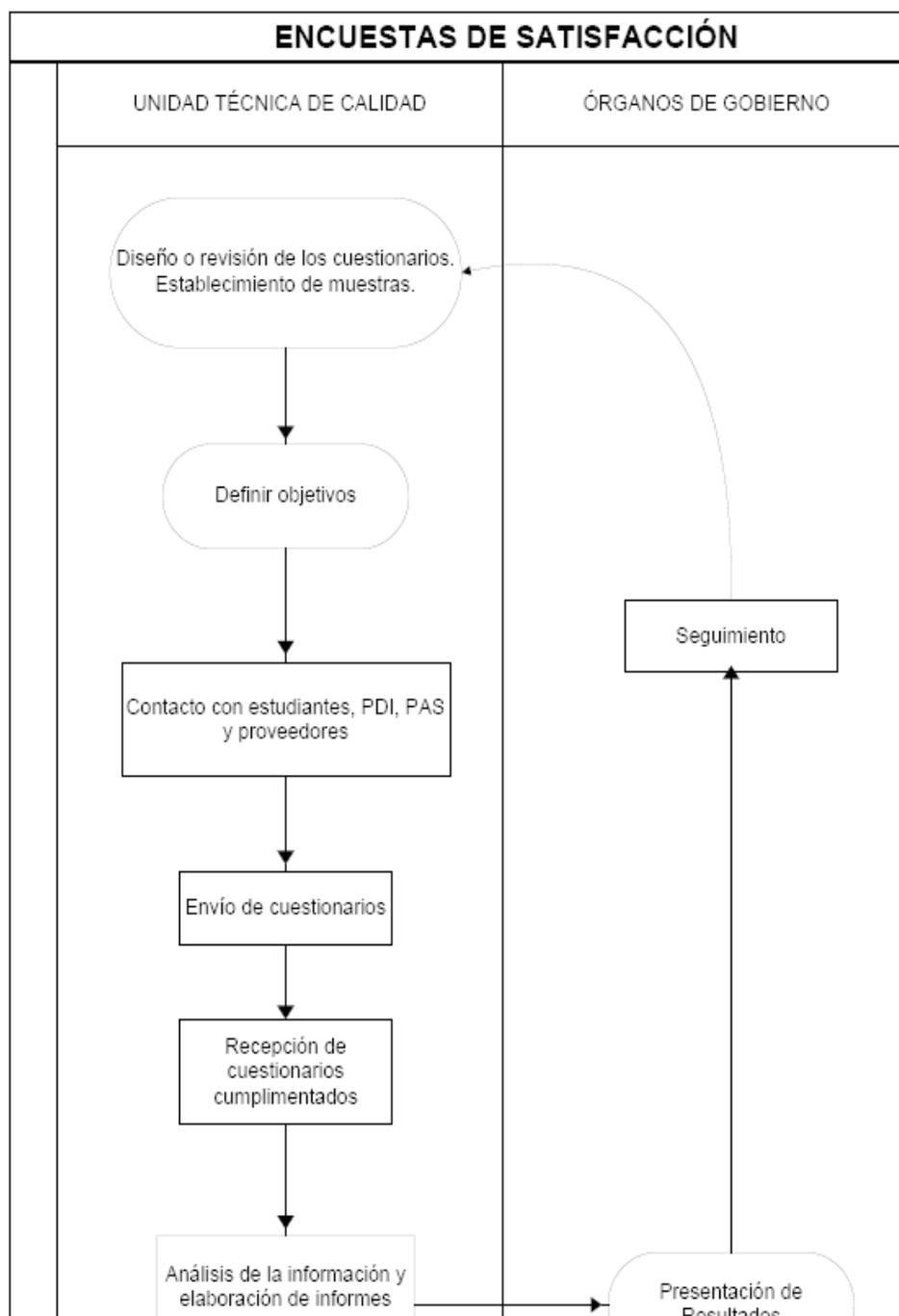
Código: VTO-SGCT-09

Versión: 02

Fecha: 18/06/08

ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)

Página: 21



 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 22

PA07 (Gestión de Incidencias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias): El objeto del presente documento es definir cómo el Centro 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.

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.

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.

MODELO



UNIVERSIDAD
DE BURGOS

Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD

Código: VTO-SGCT-09

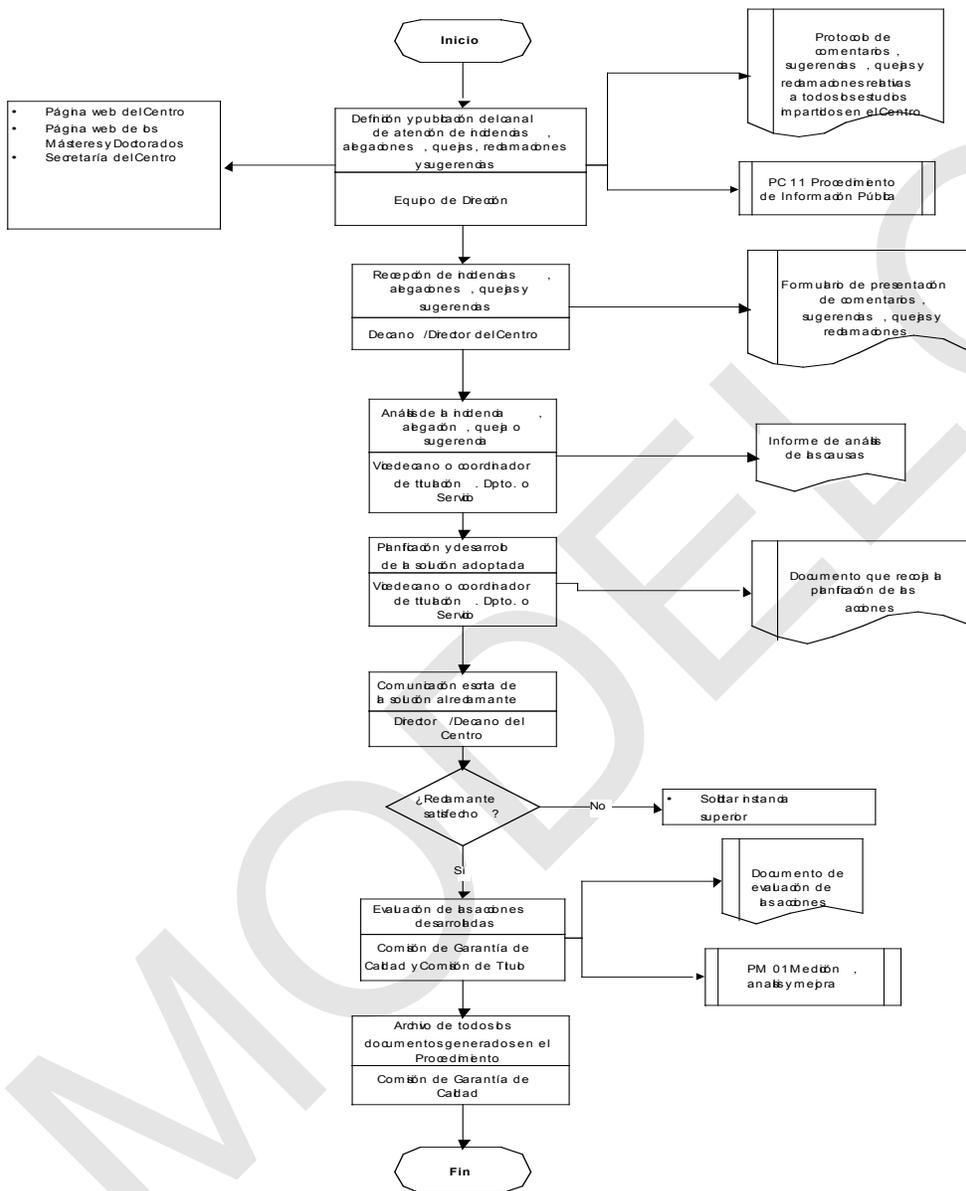
Versión: 02

Fecha: 18/06/08

ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)

Página: 23

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



 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 24

En lo que se refiere a los **Criterios específicos en caso de extinción del Título**, el SGIC del Centro y por lo tanto del Título 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.

Los posibles criterios y que llevarían a la suspensión del título:

- La adaptación de las enseñanzas actuales a nuevas normativas, o por petición motivada y razonada por la Junta de Centro.
- Cuando ocurra la suspensión de un título oficial, el Centro está obligado a garantizar el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización.
- 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.

 <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p>	<p>Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD</p>	<p>Código: VTO-SGCT-09</p> <p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 18/06/08</p>
	<p>ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)</p>	<p>Página: 25</p>

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros y por lo tanto de los Títulos tiene un procedimiento documentado que establece la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) implantado en los Centros de la Universidad de Burgos (UBU) y asegurar la transparencia y la rendición de cuentas a los distintos grupos de interés mediante el procedimiento documentado PC11 (Información Pública).

El objeto procedimiento **PC11 (Información Pública)**: es establecer el modo en el que el **Centro X** 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.

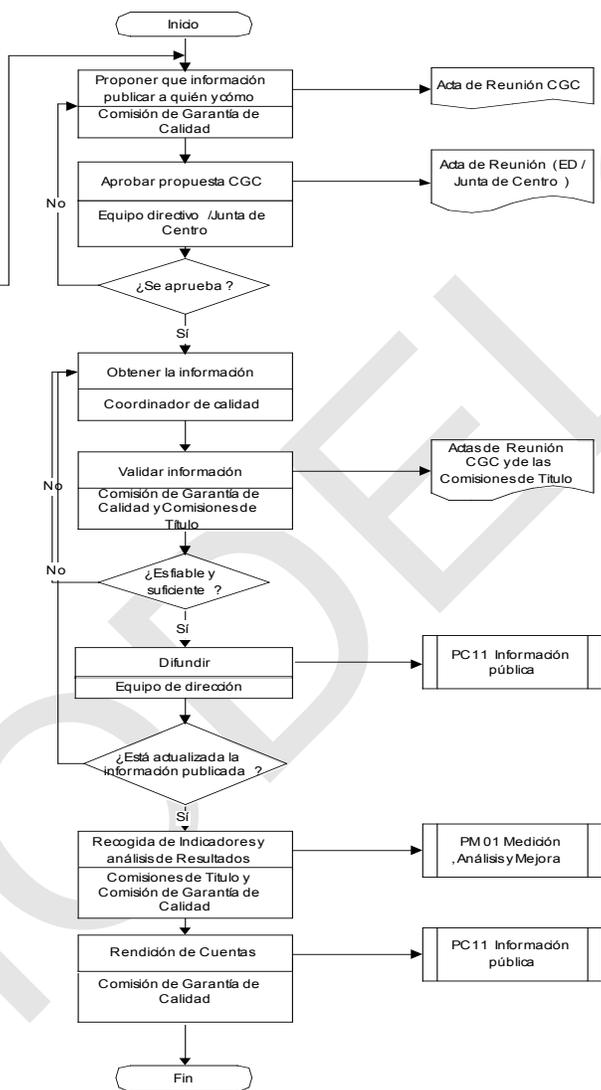
Los Centros deben considerar una obligación propia mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas, por lo que publica y revisa, de forma periódica, información actualizada sobre las mismas. En cuanto a las titulaciones y programas, se ha de informar, 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).



PC11 Información Pública

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



 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Capítulo 9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD	Código: VTO-SGCT-09 Versión: 02 Fecha: 18/06/08
	ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES (VERIFICA)	Página: 27

9.5. ANEXO: PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS ADJUNTADOS

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

PM01 Procedimiento de medición, análisis y mejora

UTC-PS-001 Proceso satisfacción de colectivos

UTC-PS-002 Proceso satisfacción inserción laboral

UTC-PS-003 Proceso encuestas acción formativa

UTC-PS-004 Proceso encuestas docencia web