

# MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

CURSO 2011-12



## UNIDAD DE CALIDAD

**ELABORADO**

Unidad de Calidad  
*Fecha: 27/07/2012*

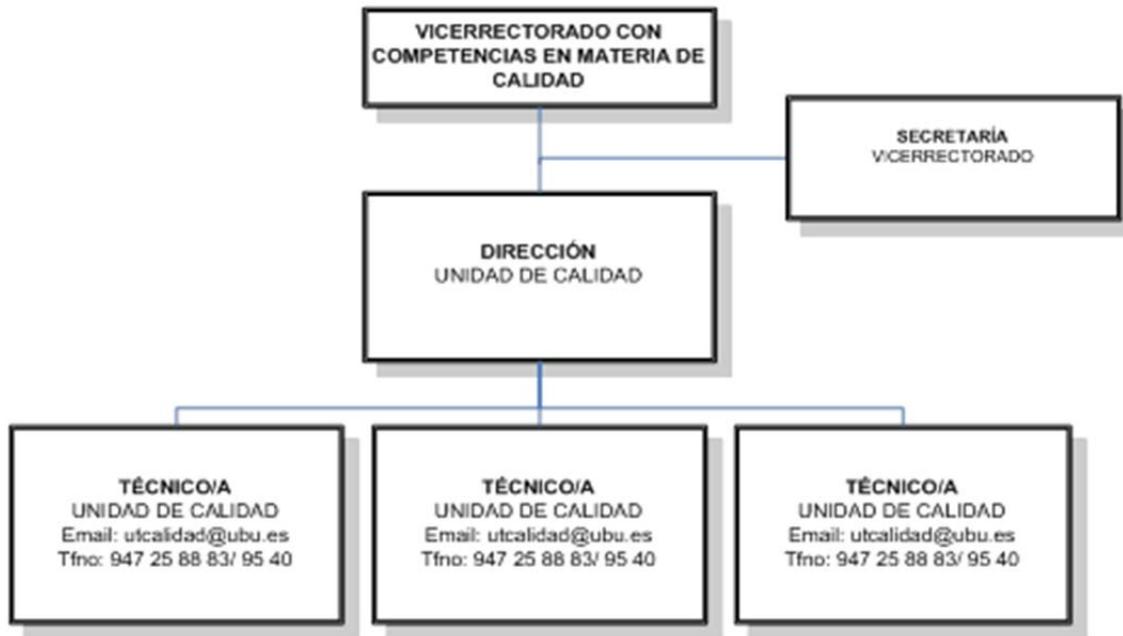
**REVISADO**

Coordinadora  
de la Unidad de Calidad  
*Fecha: 23/08/2012*

**APROBADO**

Vicerrectorado de Ordenación Académica  
Calidad  
*Fecha: 28/08/2012*

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



**Técnicos:** Mercedes Sacristán Lozano. [mmsacristan@ubu.es](mailto:mmsacristan@ubu.es); Beatriz Gil Arroyo. [bgarroyo@ubu.es](mailto:bgarroyo@ubu.es); Arturo Alvear González. [aalvear@ubu.es](mailto:aalvear@ubu.es)

## INDICE DE ACTIVIDADES

1.	SISTEMAS DE CALIDAD .....	3
2.	GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN .....	5
3.	PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD .....	9
4.	COMISIONES DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UBU .....	12
5.	POLÍTICA DE IGUALDAD DE LA UBU .....	13
6.	COLABORACIÓN Y PRÁCTICAS ESTUDIANTES Y TITULADOS UBU .....	13
7.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	13
8.	PLANIFICACIÓN .....	13
9.	EVALUACIONES Y RELACIÓN CON ORGANISMOS Y AGENCIAS .....	13

## ACTIVIDADES

### 1. SISTEMAS DE CALIDAD

<http://www.ubu.es/es/unidadcalidad/sistemas-calidad>

#### PROGRAMA **AUDIT**. Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros.

Durante el curso 2011/12 se continua con la participación en las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros, dando el apoyo y asesoramiento en aras de la mejora continua.

Programa **AUDIT**  
Calidad en los Centros

Durante este periodo se ha comenzado la actualización de la inicial versión de los Sistemas AUDIT de cada Centro, estando actualmente inmersos en este trabajo.

#### PROGRAMA **VERIFICA**. Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Títulos Oficiales.

Durante el curso 2011/12 se apoya y asesora en la revisión de las memorias de los títulos de la UBU antes de su verificación por ANECA

Programa **VERIFICA**  
Verificación de Títulos

Durante el segundo trimestre de 2012 se realiza una base de datos para la trazabilidad del título, desde su solicitud hasta su implantación, incluyendo las modificaciones y seguimientos.

#### PROGRAMA **SEGUIMIENTO**. Seguimiento de títulos oficiales de la UBU

Durante el curso 2011-12 se realiza el seguimiento interno de todos los títulos oficiales de la UBU (Grado y Máster).

**SEGUIMIENTO**  
de títulos oficiales de la UBU

Del mismo modo, se apoya y asesora en la preparación de la documentación para el seguimiento externo por parte de ACSUCYL, enviando el 30 de enero de 2012 los autoinformes de evaluación para el seguimiento de las 10 titulaciones a evaluar.

El 03/04/2012 se recibieron en la UBU los informes provisionales de evaluación por parte de ACSUCYL, para su estudio y análisis de cara a la visita externa que tuvo lugar el 25/04/2012.

El 04/05/2012 se envían alegaciones a los informes provisionales, recibiendo el 13/07/2012 los informes finales de seguimiento.

#### PROGRAMA **DOCENCIA**. Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado

Durante el curso 2011/12 se elaboraron los Informes: General de Resultados de la III Convocatoria y de Implantación de la III Convocatoria de la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la UBU.

Programa **DOCENCIA**  
Evaluación Actividad Docente

Del mismo modo, se apoya y colabora con el Vicerrectorado de Profesorado y Personal de Administración y Servicios en la puesta en marcha de la IV Convocatoria, adaptando la aplicación a las necesidades y requerimientos del nuevo manual de evaluación, así como el calendario.

Durante el segundo trimestre de 2012 se ha comenzado con el proceso de la IV Convocatoria del Programa de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la UBU de acuerdo con el nuevo Modelo de Evaluación aprobado, como una convocatoria transitoria.

#### MODELO **EFQM**. Evaluación y Reconocimiento de Servicios y Unidades

Durante la primera reunión de la comisión de garantía de calidad de los servicios y unidades se plantea la evaluación de los Servicios y Unidades de la UBU mediante el modelo EFQM.

Evaluación y Reconocimiento  
de **SERVICIOS**. Modelo EFQM

Durante el primer semestre se comienza la planificación para la participación de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU en Procesos de Evaluación, de manera que se asegure y mejore de la calidad de las actividades administrativas y de gestión de la UBU

### Gestión de **PLANES DE MEJORA**. Mejora continua en la Universidad de Burgos

Durante el curso 2011/12 se ha venido realizando una guía para la elaboración de planes de mejora de manera institucional en la Universidad de Burgos, vinculando a todos los ámbitos (titulaciones, servicios, docencia, ...), presentado un borrador en la comisión de garantía de calidad de los servicios y unidades celebrada el 29/02/2012 para su valoración.

**MEJORA CONTINUA EN LA UBU**  
Programa de Gestión de Planes de Mejora

Actualmente este documento se encuentra en fase de revisión y está pendiente de aprobación.

Para facilitar la implantación de las acciones de mejora continua, durante el curso 2011/12 se ha diseñado y elaborado una aplicación integrada con los sistemas de información de la UBU para la gestión de planes de mejora, GePlam. Durante los meses de Mayo y Junio de 2012, algunos servicios y unidades ha utilizado como prueba piloto la herramienta, para que durante el último trimestre de 2012 se pueda hacer extensible al resto de la comunidad.

### PROGRAMA DE **CARTAS DE SERVICIOS**

Durante el curso 2011/12 se inició el programa de Cartas de Servicios en la Universidad de Burgos, comenzando por la aprobación en las sesiones del Consejo de Gobierno de los documentos marco: El 18 de octubre de 2011, el *Programa Institucional de Cartas de Servicio de la UBU*, destinado a la elaboración, implantación y certificación de las cartas de servicios en los Servicios, Unidades, Centros y Departamentos de la UBU y el 29 de noviembre de 2011 la *Guía para la elaboración de Cartas de Servicios* de la UBU y las plantillas de trabajo.

Programa de **CARTAS DE SERVICIOS**

Tras esto, un total de 20 servicios (3 Centros, 1 Departamento y 16 unidades administrativas) realizaron sus cartas de servicios, que se *aprobaron el 03/04/2012* en la reunión de la Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, tras mantener cada servicio 6 reuniones con técnicos de la Unidad de Calidad.

Se realiza la memoria de la I Convocatoria del Programa de Cartas de Servicios de la UBU, donde se muestran los servicios implicados, las reuniones mantenidas, así como una encuesta sobre la satisfacción con el desarrollo de la convocatoria.

Dentro de estos 20 servicios, la Unidad de Calidad elaboró del mismo modo su carta de servicios que actualmente se encuentra disponible en la *web*.

## 2. GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

<http://www.ubu.es/es/unidadcalidad/gestion-datos-informacion>



### SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SIUBU)

Durante el curso 2011/12 se han consensado **nuevos indicadores** para la Ficha de Título, llegando a poder obtener 47 cuantitativos y 58 cualitativos, de manera que se incorpora nueva y necesaria información que de cobertura a las necesidades de información para la mejora de los títulos y cumplimiento a lo requerido en el R.D. 861/2010 de 2 de julio.

Durante este curso, se ha trabajado conjuntamente con el Coordinador del Sistema de Información para la mejora continua del Sistema, incorporando nuevos informes de resultados como el Análisis de Cohortes y el desglose de información del profesorado, así como la realización de un documento referencia sobre indicadores, incluyendo las fichas de diferentes indicadores y aclaraciones técnicas sobre las diferentes casuísticas de otros informes generales. Del mismo modo, se han depurado conjuntamente algunas cuestiones técnicas del Sistema, estableciendo los criterios y selecciones a tener en cuenta para cada microdato, siguiendo un glosario único de términos, acorde con lo expuesto por los responsables de los sistemas fuente.

A través de la aplicación GDCual, se han ido introduciendo los valores correspondientes a los indicadores cualitativos para su explotación en SIUBU, a través de la ficha de título.

Durante los meses de Mayo y Junio se viene trabajando con el Coordinador del Sistema de Información en la creación de nuevas fichas particulares de información, sobre Servicios, Departamentos y Centros, de manera que se automatiza en la medida de lo posible la información general y específica.

### ENCUESTAS Y ESTUDIOS

Durante el curso 2011/12 se han realizado diferentes encuestas y estudios bajo el documento marco aprobado el 24 de noviembre de 2010, *Portafolio de satisfacción cuantitativa y cualitativa*, como documento para el análisis y tratamiento de las necesidades de información de los diferentes colectivos y programas de la UBU (Sistemas de Garantía Interna de Calidad, Servicio/Unidades, Centros y Departamentos, Cursos, Jornadas y Seminarios y Otros estudios), analizando percepciones sobre diferentes aspectos por los distintos grupos de interés.



#### SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

##### o Programa Formativo

Durante la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, celebrada el 4 de julio de 2011 se aprobaron los documentos de *Planificación y Proceso de la encuesta a estudiantes* y la *Planificación y Proceso de la encuesta piloto al profesorado*.

Durante el curso 2011/12 se ha recogida la información y se está pendiente de finalizar el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción con el programa formativo, realizada a los egresados.

### o **Actividad Docente**

Desde el curso 2004/05 se vienen realizando desde la Unidad de Calidad encuestas de satisfacción con la actividad docente, utilizando modelos de cuestionarios consensuados en los grupos de trabajo en los que la UBU está inmersa con otras Universidades, siendo en 2008/09 cuando para todos los Centros (propios y adscritos) se habilita la realización de la encuesta vía web.

Durante la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, celebrada el 4 de julio de 2011 se aprobaron los documentos de *Planificación y Proceso de la encuesta de actividad docente* aprobando un nuevo modelo de cuestionario.

Se han realizado los resultados obtenidos durante el curso 2011/12 (Informe de Participación, Informe General UBU, Informes Generales Centros e Informes Particulares de cada unidad de análisis profesor-asignatura durante el primer y el segundo semestre).

Todos los indicadores asociados a esta encuesta se encuentran accesibles en la ficha de cada título.

### o **Prácticas**

Desde el curso 2007/08 se vienen realizando desde la Unidad de Calidad encuestas de satisfacción con los programas de prácticas, como proyecto piloto a estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Durante la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, celebrada el 3 de febrero de 2011 se aprueban el documento de *Planificación y Proceso de la encuesta de satisfacción con los programas de prácticas de estudiantes* que da cobertura tanto a estudiantes, tutores académicos y tutores de empresa, así como a prácticas curriculares y extracurriculares.

El trabajo de campo se realizó durante los meses de septiembre y octubre de 2011, con una tasa de participación del 57,6% para los datos generales (28,2% en estudiantes y 72,2% en tutores).

Se ha realizado y difundido el Informe General de la Universidad, así como se han cargado todos los indicadores asociados a cada titulación en la ficha de título dentro del Sistema de Información de la UBU (SIUBU).

Durante la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, celebrada el 22 de febrero de 2012 se aprueban el documento de *Planificación y Proceso de la encuesta de satisfacción con los programas de prácticas de titulados* que da cobertura tanto a titulados, tutores académicos y tutores de empresa..

### o **Movilidad**

Durante la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, celebrada el 3 de febrero de 2011 se aprueban el documento de *Planificación y Proceso de la encuesta de satisfacción con los programas de movilidad* que da cobertura tanto a estudiantes, tutores de la UBU y tutores de otras universidades, así como a programas de movilidad nacional e internacional.

El trabajo de campo se realizó del 20 de julio al 21 de octubre, con una tasa de participación del 37,7% para los datos generales (31,1% en estudiantes y 44,4% en tutores).

Se ha realizado y difundido el Informe General de la Universidad, así como se han cargado todos los indicadores asociados a cada titulación en la ficha de título dentro del Sistema de Información de la UBU (SIUBU).

### o **Inserción Laboral**

Durante la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, celebrada el 22 de febrero de 2012 se aprueban el documento de *Planificación y Proceso de la encuesta de satisfacción con la inserción laboral* que da cobertura a la planificación y el proceso a seguir de manera transversal en la UBU para la realización de los estudios de inserción laboral.

### o **Actividades de los Servicios y Unidades (Programa GESSOL)**

Una vez concluido el primer ciclo de mejora continua del programa, con la recepción en junio de 2011 de los resultados de los evaluadores externos, se procede a la realización de un *plan de mejora* para la III Convocatoria, dando respuesta a las necesidades internas y a las debilidades mostradas durante el proceso de evaluación.

Durante el curso 2011/12 se ha venido revisando el estado de cumplimiento de los planes de mejora de cada servicio correspondientes a la II Convocatoria.

Durante los meses de junio y julio de 2012 se ha comenzado con el trabajo de la III Convocatoria, ampliando el número de servicios y redefiniendo durante este periodo la matriz de afiliación, iniciando el trabajo de campo previsiblemente durante septiembre de 2012.

La Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa (*Red Telescopi*) de la Cátedra UNESCO de Dirección Universitaria ha evaluado como Buena Práctica Excelente en su II Convocatoria 2011, el Gestor de la Encuestas de Satisfacción con las actividades de los Servicios de la UBU (Programa GESSOL), dentro del criterio de resultados en clientes.

Para la 1ª Convocatoria de los **premios del Consejo Social** de la UBU al PAS, se presentó la memoria oportuna para su valoración por el comité evaluador, dado que encajaba en los criterios de valoración y en los objetivos de este reconocimiento, no siendo finalmente premiada.

#### o **Clima Laboral del PAS**

Durante el mes de noviembre de 2011 se realizó la visita del evaluador externo del Programa de la encuesta de Clima Laboral del PAS de la UBU, emitiendo éste su *informe de valoración*.

Durante el primer trimestre de 2012 se realiza el documento de *plan de mejora* del proceso resultante del proceso de evaluación llevado a cabo.

Durante la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios y Unidades se aprueba, entre otras cosas, la creación de un grupo de trabajo para evaluar el plan de mejora del programa y las acciones a llevar a cabo que mejoren el proceso.

Durante el curso 2011/12 se ha venido revisando el estado de cumplimiento de los planes de mejora de cada servicio correspondientes a la I Convocatoria.

Para la 1ª Convocatoria de los **premios del Consejo Social** de la UBU al PAS, se presentó la memoria oportuna para su valoración por el comité evaluador, dado que encajaba en los criterios de valoración y en los objetivos de este reconocimiento, no siendo finalmente premiada.

### **PARTICULARES DE SERVICIOS**

#### o **Biblioteca Universitaria**

Desde el curso 2009/10 la Unidad de Calidad apoya y asesora a la Biblioteca Universitaria en la realización del cuestionario y el informe de resultados sobre el Curso Técnicas Documentales a todos los alumnos de Grado y Máster. El trabajo de campo para el curso 2011/12 se ha realizado noviembre de 2011 a abril de 2012, para los dos tipos de cuestionarios, inicial y final, remitiendo a la Biblioteca Universitaria el informe de resultados durante mayo de 2012.

Durante el curso 2011/12 se han realizado algunos cambios para la mejora del cuestionario, a sugerencia de la Biblioteca Universitaria.

#### o **Servicio de Información y Extensión Universitaria**

A solicitud del Servicio de Información y Extensión Universitaria durante el mes de septiembre de 2011 se realizó el trabajo de campo de paso de encuesta de valoración de los curso de nivelación (Cursos 0) de la UBU, haciendo llegar el informe de resultados desde la Unidad de Calidad en Octubre de 2011.

#### o **Unidad de Prevención de Riesgos Laborales**

Desde el año 2010, la Unidad de Calidad apoya y asesora a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales en la realización del cuestionario y el informe de resultados sobre la percepción con el Reconocimiento Médico Preventivo. El trabajo de campo para el año 2012 se ha realizado desde el 14/03/2012 hasta el 24/05/2012, remitiendo desde la Unidad de Calidad el informe de resultados en Junio de 2012.

#### o **Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional**

Desde el año 2009, la Unidad de Calidad apoya y asesora al Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional en la realización de los cuestionarios y los informes de resultados sobre la satisfacción de los usuarios con la Edición y Coedición de Libros y sobre otros trabajos. El trabajo de campo se realiza de manera continuada durante un año, remitiendo desde la Unidad de Calidad el informe de resultados en Abril de 2012.

### **CURSOS, JORNADAS Y SEMINARIOS**

#### o **Congreso Nacional ATU**

La Asociación Sectorial de estudiantes de Ingeniería de la Edificación organizó en Burgos el II Congreso Nacional de Estudiantes de Arquitectura Técnica e Ingeniería de la Edificación, contando con el apoyo y el

asesoramiento de la Unidad de Calidad para la recogida de la satisfacción, desde el diseño del cuestionario hasta el reporte de resultados. El trabajo de campo se realizó el 19 y 20 de abril de 2012, se leyeron, depuraron y analizaron 128 cuestionarios en papel y posteriormente se remitió el informe de resultados a finales de abril.

○ **Factores que modulan la percepción**

A solicitud del Departamento de Biotecnología y Ciencia de los Alimentos de la UBU se apoyó y asesoró para la recogida de la percepción con las Jornadas sobre “Factores que modulan la percepción sensorial”, celebradas durante el mes de diciembre de 2011. Se recogieron, depuraron y analizaron 41 cuestionarios, haciendo llegar el informe de resultados desde la Unidad de Calidad en Marzo de 2012.

○ **Retos Medioambientales de la Industria Alimentaria**

A solicitud del Departamento de Biotecnología y Ciencia de los Alimentos de la UBU se apoyó y asesoró para la recogida de la percepción con las Jornadas sobre “Retos Medioambientales de la Industria Alimentaria”, celebradas durante los meses de abril, mayo y junio de 2011. Se recogieron, depuraron y analizaron 116 cuestionarios, haciendo llegar el informe de resultados desde la Unidad de Calidad en Julio de 2011.

**OTROS ESTUDIOS PILOTO:**

Desde el año 2008, la Unidad de Calidad colabora con las prácticas de estudiantes en algunas titulaciones de la UBU, mediante el paso de encuestas piloto con posible proyección institucional. Durante el curso 2011/12 los estudios realizados han sido:

- **Estudio sobre competencias de estudiantes de titulaciones de Grado**
- **Transición a la Universidad**
- **Nuevo Ingreso**
- **Igualdad de oportunidades**
- **Servicios Externos de la UBU (Reprografía, Cafetería, Limpieza, ...)**

Obteniendo muestras significativas para cada una de ellas, con una muestra total de más de 2500 cuestionarios.

### 3. PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD

<http://www.ubu.es/es/unidadcalidad/promocion-cultura-calidad>

El compromiso y deber de los profesionales con la promoción de la cultura de calidad, interna y externa, se considera un valioso elemento para incrementar y valorizar la mejora continua en los servicios que presta la Universidad de Burgos, así como una importante ventana para difundir entre nuestro entorno la cultura asumida de calidad en la gestión.



#### BOLETÍN SOBRE LA CALIDAD EN LA UBU (CUBU)

Desde el año 2009 hasta finales de 2010 y desde entonces hasta la fecha de manera trimestral, se viene publicando de manera bimestral un nuevo número del Boletín sobre la Calidad en la Universidad de Burgos como elemento de difusión y conocimiento para toda la comunidad universitaria de las actividades que en esta materia se llevan a cabo dentro y fuera de nuestra institución.

La alta replicabilidad de esta acción dentro de nuestra institución (desde finales de 2009 han surgido nuevos boletines de diferentes servicios en la UBU: Biblioteca, OTRI, SIC, RRII y Marketing) así como el incremento del número de visitas y la valoración como buena práctica por la Red Telescopi de Buenas Prácticas de la Cátedra UNESCO de Dirección Universitaria en 2011, evidencian la **sostenibilidad** de esta acción.

Durante el **curso 2011/12** se han publicado 2 nuevos números, informando a la comunidad universitaria sobre un total de 21 noticias sobre calidad en la UBU, 19 sobre calidad en la Universidad y sobre 14 cursos, jornadas y seminarios relacionados.

Para la 1ª Convocatoria de los **premios del Consejo Social** de la UBU al PAS, se presentó la memoria oportuna para su valoración por el comité evaluador, dado que encajaba en los criterios de valoración y en los objetivos de este reconocimiento, no siendo finalmente premiada.

Durante este periodo el **reconocimiento externo** a esta acción viene por el Comité Científico del 8º. Congreso Internacional de Educación Superior "Universidad 2012", organizado por Universidad de la Habana (Cuba), incluyendo la presentación: "La práctica de la comunicación en términos de calidad universitaria: Boletín de calidad en la UBU (CUBU)", dentro del programa del Congreso.

#### DIFUSIONES Y COMUNICACIONES

Como parte de la promoción de la cultura de calidad se presenta la asistencia a cursos, jornadas y foros con el objetivo de retroalimentación para nuestra Universidad, así como se presentan las comunicaciones, presentaciones y póster realizados en otras instituciones, mostrando el trabajo realizado en la Universidad de Burgos.

##### ASISTENCIAS A CURSOS, JORNADAS, FOROS,

- *Memoria Estructurada 300+ y 400+ EFQM- Club de Excelencia en Gestión en Madrid. Noviembre 2011*
- *Foro de Excelencia de Castilla y León. Dirección provincial de la Tesorería y el Instituto de la Seguridad Social y la Delegación de Defensa en Castilla y León en Valladolid. Septiembre 2011*
- *XIII Foro de Almagro. Universidad de Castilla La Mancha. Octubre 2011*
- *Reunión Dirección General de Universidades. Junta de Castilla y León. Noviembre 2011*
- *Foro anual de Universidades. Club de Excelencia en Gestión. Universidad de Oviedo. Febrero 2012*
- *Reunión del Club de Directores de Calidad. Valladolid. Marzo 2012*
- *Reunión de Coordinación Cátedra UNESCO. Universidad Politécnica de Cataluña. Marzo 2012*
- *Foro Anual del Club de Excelencia (CEG). Marzo 2012*
- *Memoria Estructurada 300+ y 400+ EFQM- Club de Excelencia en Gestión en Madrid. Marzo 2012*
- *Docentia. Cursos de Verano de la UPV/EHU. Mayo 2012*

##### PONENCIAS, COMUNICACIONES Y PÓSTER:

- *"Calidad en la Administración Pública. EFQM: teoría y aplicación práctica en la Administración Pública". Policía Local de Burgos. Octubre 2011*
- *"Sistemas integrados de gestión: Gestión de calidad, gestión ambiental y gestión de la seguridad y salud. ISO y EFQM". XI Congreso SECAL. Valencia. Noviembre 2011*
- *"Métodos Cualitativos en la Recogida de Percepción" y "Portafolio de satisfacción Cuantitativa y Cualitativa". V Jornadas Excelencia en la Gestión Universitaria. Universidad de Cádiz / Aneca. Diciembre 2011*

- *"La práctica de la comunicación en términos de Calidad Universitaria: Boletín de Calidad de la UBU (CUBU)". VIII Congreso Internacional de Educación Superior. Universidad 2012. Ministerio de Educación Superior y las Universidades de la República de Cuba. La Habana. Febrero 2012*
- *"Ficha de Título: Del Dato al Conocimiento" y "UBU Docencia: Aplicación para la gestión de la evaluación docente del profesorado de la Universidad de Burgos". 8ª Conferencia Iberoamericana de Sistemas y Tecnologías de la Información (CISTI 2012). Universidad Autónoma de Madrid. Junio 2012*
- *"Factores críticos de éxito en los programas interuniversitarios de mayores". 1ª Jornadas: Diez años formando personas mayores en la Universidad de Burgos. UBU. Marzo 2012*

## FORMACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD

Dentro de las acciones de promoción de la cultura de calidad, dentro del Plan de Formación de la UBU para el 2011/12 se han aprobado los siguientes cursos, impartidos por personal de la UBU y por expertos externos.

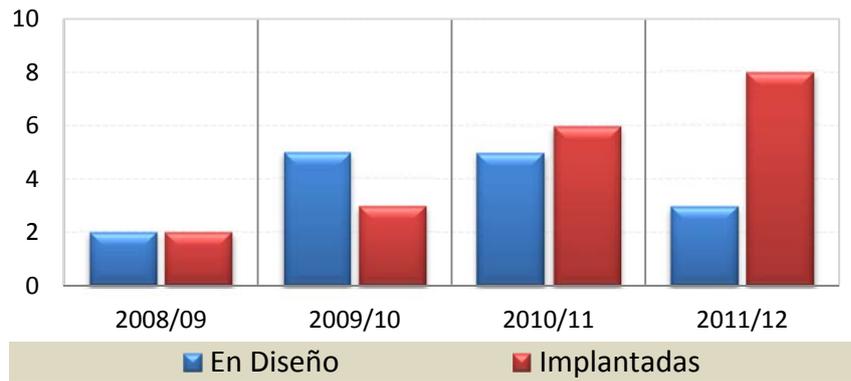
- *Sistemas de Cartas de Servicios: "Prácticas y experiencias de la Universidad de Jaén". Noviembre 2011*
- *Sistemas de mejora y reconocimiento de la calidad en los servicios de la Universidad de Burgos. Módulo "Modelos de reconocimiento EFQM". Noviembre 2011*
- *Estrategias planificadas y sus resultados en organizaciones de educación superior. 5 Módulos: Planificación Estratégica en el actual modelo universitario: diseño, alineación, implantación y despliegue; Estrategias Planificadas: Cuadro de Mando Integral-Indicadores; Estrategias Planificadas: Sistemas de Información Integrales; Estrategias Planificadas: Sistemas de Seguimiento y Evaluación de Resultados; Estrategias planificadas: Resultados y alineación-Contratos Programa. Rendición de cuentas. Abril y Mayo 2012*

## HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA INSTITUCIONAL

Durante el curso 2011/12 se ha impulsado y colaborado en la implantación definitiva de distintas herramientas informáticas que faciliten algunas tareas del ámbito de la calidad universitaria.

UBUDOCENTIA		Sistema de Gestión para la <b>Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado</b> (Programa Docencia): Gestión de Expedientes, Gestión de Puntuaciones, Gestión de Informes, ...	I
CVPDI		Sistema de Gestión del <b>Currículum Vitae</b> del Personal Docente e Investigador: Actividades de Docencia, Investigación y Gestión.	I
PLANMeCo		Sistema de Gestión de los <b>Planes de Mejora</b> (Diseño, Evaluación y Revisión) de Centros, Titulaciones, Servicios, etc.: Áreas, Acciones y Planes.	D
SIUBU		Modelo de <b>Gestión de la Información</b> que permite la explotación de los datos (cuantitativos y cualitativos) que gestiona la Universidad de forma fácil, rápida e integrada.	I
GDCual		Sistema de <b>Gestión de los indicadores cualitativos</b> , con integración al Sistema de Información de la UBU.	I
LimeSurvey		Sistema de Gestión para la <b>recogida de información</b> de los grupos de interés mediante cuestionarios <b>online</b>	I
CATIUBU		Sistema de Gestión para la <b>recogida de información</b> de los grupos de interés mediante cuestionarios <b>telefónicos</b>	I
DATA-SCAN		Sistema de Gestión para la <b>recogida de información</b> de los grupos de interés mediante cuestionarios en <b>papel y online</b>	I
GESSOL		Sistema de Gestión de las Encuestas de <b>Satisfacción</b> con las Actividades de los <b>Servicios y Unidades</b> de la UBU	I

Gráficamente se muestra la evolución histórica hacia la implantación de dichas herramientas, desde su diseño hasta su implantación,



## INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS Y ALIANZAS

Un aspecto relevante del aprendizaje e intercambio de conocimiento es la gestión de alianzas con diferentes organismos e instituciones, reportando a la Universidad de Burgos buenas prácticas y conocimiento que incidan en la mejora de los servicios que presta.

### CLUB DE EXCELENCIA EN GESTIÓN

- Grupo de Planificación estratégica  
**Resultado:** Guía para la evaluación de planes estratégicos en el ámbito universitario
- Grupo de Benchmarking de Indicadores Universitarios  
**Resultado:** Elaboración de una Guía para la Evaluación con un listado de indicadores por criterio EFQM que sirva de toma de decisiones a nivel de Universidad, así como a nivel de Unidades de Calidad.
- Grupo de Adaptación de la Herramienta de Autoevaluación Perfil  
**Resultado:** Elaboración de un documento que recoge la adaptación al ámbito universitario del cuestionario de autoevaluación del nuevo modelo EFQM de Excelencia.

### UNIDADES DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

- Foro de Reflexión y Debate de las Unidades de Calidad de las Universidades Españolas  
**Reuniones:** Mayo 2012 (presencia virtual)  
**Resultado:** Presentación de resultados de los distintos grupos de trabajo y definición de nuevas líneas de trabajo cooperativo (Doctorados, SGC, ...)
- Grupo Norte de Unidades de Calidad de las Universidades Españolas  
**Reuniones:** Septiembre de 2011 en la Universidad de la Rioja  
**Resultado:** Realización de las Jornadas sobre Auditorías de Calidad
- Grupo de Encuestas  
**Reuniones:** Presencial en la Universidad de Barcelona (Octubre 2011) y virtual (Noviembre 2011).  
**Resultado:** Elaboración del documento sobre *Cómo recabar la opinión de los grupos de interés*, con un repositorio de encuestas vinculadas con los SGC de las Universidades y un análisis estadístico sobre el estado actual de implantación de las encuestas soporte de los SGC universitarios.  
Inicio del 2º proyecto del grupo de trabajo para la elaboración de una Guía para la recogida de percepción en grupos reducidos en el ámbito universitario.
- Grupo Docentia  
**Resultado:** Realización de una Guía para la meta evaluación y buenas prácticas en la evaluación de la actividad docente

#### 4. COMISIONES DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UBU

<http://www.ubu.es/es/unidadcalidad/comisiones-garantia-calidad-ubu>

##### COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD (CGC) DE LA UBU Y COMISIÓN PERMANENTE DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UBU (CPCGC)

Reuniones	Temas tratados y acordados
04/07/2011 CGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, celebrada el 24 de noviembre de 2010</li> <li>Acta de la reunión de la Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, celebrada el 3 de febrero de 2011</li> <li>Diseño de la estructura de las páginas web e intranets de Calidad de los Centros y de los títulos</li> <li>Procedimiento de seguimiento interno de títulos oficiales de la UBU</li> <li>Proceso de medida del grado de satisfacción del estudiante con la actividad docente del profesor</li> <li>Proceso de medida del grado de satisfacción del estudiante con el programa formativo</li> <li>Proyecto piloto del procedimiento para la medida del grado de satisfacción del profesor con el programa formativo</li> <li>Estructura de la Memoria Anual de Calidad de la UBU</li> </ul>
21/12/2011 CPCGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU y su Comisión Permanente, celebrada el 4 de julio de 2011</li> <li>Informes de seguimiento de los Títulos Oficiales de la UBU</li> <li>Observaciones a la Guía para la revisión de las páginas web de los Títulos Oficiales de la UBU</li> <li>Memoria Anual de Calidad de la UBU 2011</li> <li>Información sobre el Proyecto de la Gestión de Planes de Mejora</li> <li>Despliegue del Programa de Cartas de Servicios de la UBU</li> <li>Información del Diagnóstico de Igualdad de Oportunidades de la UBU</li> </ul>
20/01/2012 CGC Y CPCGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de la reunión de la Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU, celebrada el 21 de diciembre de 2011</li> <li>Autoinformes de seguimiento de los títulos de la UBU, curso 2010/2011 y envío a ACSUCYL para el seguimiento externo</li> <li>Guía para la revisión de las páginas web de los títulos oficiales de la UBU</li> </ul>
22/02/2012 CPCGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la encuesta de satisfacción con las prácticas para titulados</li> <li>Procedimiento para la encuesta de satisfacción con la inserción laboral</li> </ul>
03/04/2012 CPCGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de la reunión de la Comisión Permanente de la CGC de la UBU, celebrada el 22 de febrero de 2012</li> <li>Cartas de Servicios de las Unidades/Servicios/Centros/Departamentos de la UBU dentro del Programa Institucional "Cartas de Servicio de la UBU"</li> </ul>

##### COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD (CGC) DE LAS UNIDADES Y SERVICIOS LA UBU

Reuniones	Temas tratados y acordados
22/11/2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución de la Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la Universidad de Burgos</li> <li>Información sobre las Funciones y Metodología de trabajo de la Comisión</li> <li>Planes de Mejora en las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU</li> <li>Encuestas de satisfacción sobre la calidad de los Servicios Universitarios. Proyecto GESSOL</li> <li>El Sistema de Información en la UBU (SIUBU)</li> <li>Plan de formación en materia de calidad para el personal de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU</li> <li>Encuestas de clima laboral del PAS de la UBU</li> <li>Programa de Cartas de Servicios, aprobado en Consejo de Gobierno de 18 de octubre de 2011</li> <li>La Evaluación de los Servicios de Gestión de la UBU (EFQM). Planificación si procede de la participación de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU en Procesos de Evaluación, que permita el aseguramiento y mejora de la calidad de las actividades administrativas y de gestión de la UBU</li> <li>Propuestas para el Plan de Formación en materia de calidad</li> <li>Cartas de Servicios. Metodología de trabajo</li> <li>Memoria Anual en materia de calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU</li> </ul>

29/02/2012

- Aprobación del acta de la Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la Universidad de Burgos, celebrada el 22 de noviembre de 2011
- Encuestas de satisfacción sobre la calidad de los Servicios Universitarios. Proyecto GESSOL
- Programa de Mejora Continua en la UBU-Gestión de Planes de Mejora
- Programa de Cartas de Servicios: Despliegue
- Plan de Formación en Materia de Calidad

## 5. POLÍTICA DE IGUALDAD DE LA UBU

<http://www.ubu.es/es/unidadcalidad/politica-igualdad-ubu>

Durante el año 2010 se llevó a cabo la aprobación por el Consejo de Gobierno del Compromiso Rectoral en esta materia en sesión de 14 de junio y se comenzó la elaboración del Diagnóstico de la situación de Igualdad.

En el año 2011 fue aprobado el Reglamento Regulador de la Comisión Permanente de Igualdad de la Universidad de Burgos, por el Consejo de Gobierno el 20 de octubre procediéndose a su composición. Concluye la elaboración del Diagnóstico de Igualdad de Oportunidades de la UBU.

Durante el curso 2011/12 la Unidad de Calidad de la UBU ha colaborado en la realización del *I Informe-Diagnóstico de Igualdad de Oportunidades en la UBU* y sus anexos.

## 6. ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS Y SEGUIMIENTO DE BECARIOS

Durante el curso 2011/12 el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad convoca una serie de becas, de manera que estas personas se ubican en la Unidad de Calidad, que es la encargada de realizar el seguimiento y rendimiento de las tareas encomendadas a los mismos, diseñando un modelo de seguimiento de becarios que recoge desde el inicial plan de trabajo hasta la encuesta de valoración final, pasando por la memoria final de estancia y de encuestas intermedias.

Del mismo modo, durante el curso 2011/12 dos alumnos de la Licenciatura en Pedagogía han realizado sus prácticas curriculares en la Unidad de Calidad a petición de ellas. Durante este periodo se ha tutelado su trabajo, realizando reuniones de seguimiento y valoración de la estancia.

## 7. GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

<http://www.ubu.es/es/unidadcalidad/buzon-atencion-usuario>

Sistematización de la recogida de consultas, incidencias, quejas, sugerencias, y felicitaciones de la Unidad de Calidad.

Durante el curso 2011/12, la Unidad de Calidad ha tramitado aquellas Sugerencias, Consultas, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones que han llegado a la Unidad.

Del mismo modo, durante el curso 2011/12 en lo referente al programa Docencia se han gestionado las incidencias que han ido llegando, elaborando el correspondiente informe.

## 8. PLANIFICACIÓN

Elaboración de un plan anual de actuación de la Unidad de Calidad.

Elaboración de la Memoria de Actividad 2011-2012.

## 9. EVALUACIONES Y RELACIÓN CON ORGANISMOS Y AGENCIAS

Los miembros de la Unidad de Calidad participan como evaluadores y auditores con diferentes Agencias y Organizaciones e Instituciones destacando su colaboración como:

Premio de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

Evaluación del Servicio de Deportes de la Universidad de Cádiz.

Evaluador de buenas prácticas en el Proyecto TELESCOPI desarrollado por la Cátedra UNESCO de Dirección Universitaria de la Universidad Politécnica de Cataluña.

Evaluación del Seguimiento de Titulaciones en la Agencia Andaluza del Conocimiento.

Evaluador de los premios del 8º Congreso Iberoamericano de Sistemas y Tecnologías de la Información.

Todos los técnicos de la Unidad de Calidad son evaluadores acreditados del Modelo EFQM de Excelencia por el Club de Excelencia en Gestión y Evaluadores Acreditados de la Memoria Estructurada 300+ , 400+ y 500+