

9. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DEL TÍTULO DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

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”.

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.

El Sistema de Garantía de Calidad del Grado de Comunicación Audiovisual se integra en el Modelo Marco para el sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la Universidad de Burgos, aprobado en Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2008, propuesto para todos los Centros de la UBU, y que presenta el siguiente desarrollo:

9.1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios.

Atendiendo a lo especificado en el capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la UBU sobre “Estructura del Centro para el desarrollo del SGIC”, se indica a continuación un resumen de la estructura que se ha establecido como modelo 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, 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 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.
- 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.

Sus funciones son las siguientes:

- 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.

Comisión de Título

Se creará una Comisión de Coordinación de la Titulación de Comunicación Audiovisual, con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de la garantía de calidad de la Titulación.
- Análisis y seguimiento de los indicadores de los procedimientos del SGIC relacionados directamente con el Título de Graduado en Comunicación Audiovisual: (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 Modelo del SGIC (ANEXOS).
- Propuestas de mejora en base al análisis y seguimiento de los datos e 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.

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) así como los PA06 (Procedimiento para la medida de satisfacción, expectativas y necesidades) y PE03 (Procedimiento de garantía de calidad de los programas formativos) del Modelo para el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los que se indica sus objetivos:

PA06 (Medida de satisfacción, expectativas y necesidades): El objeto del procedimiento es definir cómo la Facultad de Humanidades y Educación 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.

PC05 (Evaluación de los aprendizajes): El objeto del procedimiento es establecer el modo en el que la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de Burgos 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.

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

PE03 (Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos): el procedimiento describe cómo se van a realizar las propuestas de mejora de los programas formativos. En el documento se indica que:

- La Comisión de Título es la encargada de realizar propuestas de mejora de los programas formativos, a petición de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Humanidades y Educación
- La Comisión de Garantía de la Calidad supervisará que se cumplan todos los aspectos del programa formativo para garantizar su calidad
- La Junta de Centro revisará, y en su caso sancionará, 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.

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

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

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 Universidad de Burgos-Manual Docentia) 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 Vicerrectorado de Calidad y Acreditación. 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 Universidad de Burgos. Deberá tenerse en cuenta asimismo 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.

El diagrama de flujo del Manual Docentia, con el informe de evaluación definitiva positiva por la agencia de Calidad, se puede consultar en la página Web institucional de la Universidad.

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

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

9.3.1. 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 la Facultad de Humanidades y Educación 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 actualmente la Unidad de Empleo. No obstante, y dado que hasta este curso han sido gestionadas por la OTRI, la Unidad de Empleo sigue empleando el mismo procedimiento PC08, en el que aún figura como Unidad gestora la OTRI. A principio de cada curso se ofertarán las plazas dadas por los convenios de prácticas que en cada año estén vigentes. Se asignará a cada práctica ofertada un tutor interno (en la Universidad) y un tutor externo (en el lugar de realización de la práctica externa). Los dos tutores velarán por el cumplimiento de las estipulaciones prescritas en el convenio de prácticas en sus ámbitos respectivos. En colaboración elaborarán el perfil idóneo del estudiante que se incorporará a la práctica. El tutor interno evaluará la adecuación a ese perfil de los estudiantes que soliciten las prácticas ofertadas, realizando una propuesta de asignación. El tutor externo realizará el seguimiento de las tareas encomendadas al estudiante en la práctica externa, realizando un informe respecto al

desempeño de las competencias previstas por parte del estudiante.

Por su parte el estudiante que realice prácticas externas tendrá que elaborar una memoria donde se recojan las actividades realizadas durante las mismas y su relación con las competencias del módulo. La enviará a su tutor académico quien a su vez, realiza un informe final de las mismas y lo envía a la Unidad de Empleo en plazo. El Coordinador de Calidad del Centro recibirá la información del responsable de las prácticas externas de la Unidad de Empleo sobre los resultados del programa. La Comisión de Título analizará la información facilitada por el coordinador de calidad y enviará las propuestas de mejora que considere adecuadas a la Comisión de Garantía de Calidad, que procederá al análisis de 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).

9.3.2. 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 Humanidades y Educación de la Universidad de Burgos 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 Humanidades y Educación.

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 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. 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 el proceso PC09 (Inserción Laboral) del Modelo del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), del que se indica a continuación sus objetivos, y los procesos relacionados UTC-PS-002 (Satisfacción inserción laboral) y UTC-PS-003 (Satisfacción con la acción formativa).

PC09 (Inserción Laboral): El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Facultad de Humanidades y Educación 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 Universidad de Burgos y sobre la satisfacción de los egresados. Como resultado de estos estudios, se elaboran los correspondientes informes que se envían a todos los Centros de la Universidad de Burgos, 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 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.

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

Estos procedimientos se desarrollan según lo especificado en los procesos PM01 (Procedimiento de medición, análisis y mejora), 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:

PM01 (Procedimiento de medición, análisis y mejora). El objeto del documento es definir cómo Facultad de Humanidades y Educación 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.

PA06 (Medida de satisfacción, expectativas y necesidades): El objeto del documento es definir cómo la Facultad de Humanidades y Educación 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.

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

En lo que se refiere a los Criterios específicos en caso de extinción del Título, el Modelo del SGIC de los Centros tiene documentado un procedimiento, el PA02 (Suspensión eventual del Título), que define esos criterios. El objetivo es establecer el modo por el cual la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de Burgos garantizará que, en caso de suspensión de un título oficial, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas dispongan de un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización.

Podrían llevar a la suspensión del título las siguientes situaciones:

- La adaptación de las enseñanzas actuales a nuevas normativas
- La petición motivada y razonada por parte de la Junta de Centro

Cuando ocurra la suspensión de un título oficial, 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 los estudiantes hasta su finalización.

El Modelo del 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 del procedimiento PC11 (Información Pública) es: establecer el modo en el que la Facultad de Humanidades y Educación, junto con los correspondientes servicios Centrales de la Universidad de Burgos hacen pública la información actualizada, relativa a los títulos de grado y 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).

9. 6. Procedimiento para asegurar la igualdad entre mujeres y hombres 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 Humanidades y Educación de la Universidad de Burgos asegura la igualdad entre mujeres y hombres 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 Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Titulación, los siguientes órganos: el Consejo de Gobierno de la Universidad de Burgos, a quien corresponde aprobar las políticas internas en materia de igualdad y discapacidad, y su Equipo de Gobierno a quien corresponde elaborar, difundir, aplicar, revisar y actualizar las mismas. Por su parte, el Defensor Universitario elabora, difunde, aplica, revisa y actualiza los procedimientos asociados al aseguramiento de la igualdad entre hombres y mujeres y la Unidad de Apoyo a estudiantes con discapacidad elabora, difunde, aplica, revisa y actualiza 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). Cabe distinguir, en este apartado, de un lado, el aseguramiento de la igualdad entre mujeres y hombres y, de otro lado, el aseguramiento de la no discriminación de personas con discapacidad.

9. 6.1. Aseguramiento de la igualdad entre mujeres y hombres.

Con el fin de asegurar la efectividad del derecho de igualdad entre mujeres y hombres la Universidad de Burgos cuenta con la Oficina del Defensor Universitario, dotada del correspondiente Reglamento de organización y funcionamiento, que puede consultarse en la página web de la UBU (<http://www.ubu.es/ubu/cm>), donde también se encuentra toda la información referida a dicha oficina.

Entre sus funciones, destacan a estos efectos:

- 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.

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

Con el fin de asegurar la efectividad en la no discriminación de personas con discapacidad la Universidad de Burgos cuenta con la Unidad de apoyo a estudiantes con discapacidad, al servicio de 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. Toda la información acerca de la unidad se encuentra disponible en la página web de la Universidad de Burgos (<http://www.ubu.es/ubu/cm>). Entre sus actuaciones, destacan las siguientes áreas:

- Área de accesibilidad: mediante la adecuación del 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 discapacitado, una vez conocidas sus necesidades relacionadas con el estudio y determinados los apoyos que precisa. Se ofrece, asimismo, 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: promoción y coordinación del 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.

ANEXO

Documentos 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 ENQA3 Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro SGIC (Manual de calidad y procesos)

Archivos adjuntados:

Anexo1:

Documento de Contexto del Modelo Marco del SGIC de Centros de la UBU

Anexo 2:

Modelo del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los Centros de la UBU (aprobado en Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2008).

Anexo 3: Procesos implicados en este Grado:

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

PE PE03 Procedimiento de garantía de calidad de los programas formativos.

PROCESOS CLAVE:

PC PC04 Procedimiento para la planificación y el desarrollo de la enseñanza.

PC05 Procedimiento para la evaluación de los aprendizajes.

PC06 Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes.

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.

PROCESOS DE APOYO:

PA02 Procedimiento para la eventual suspensión del título.

PA03 Procedimiento para la gestión del personal académico y de administración y servicios.

PA06 Procedimiento para la medida de satisfacción, expectativas y necesidades.

PA07 Procedimiento para la gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

PA08 Procedimiento para la asegurar la igualdad de género y no discriminación por discapacidad

PROCESOS DE MEDIDA: PM

PM01 Procedimiento de medición, análisis y mejora.

UTC-PS-001: Encuestas de satisfacción.

UTC-PS-002: Encuestas de inserción laboral.

UTC-PS-003: Encuestas de acción formativa.

UTC-PS-004: Aplicación de encuestas a estudiantes a través de Ubunet.