

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
	2014-2015		

MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

CURSO 2014-2015

Elaborado por: Director de la UTEC	Revisado por: Vicerrector de Calidad	Aprobado por: Comisión de Garantía de Calidad de la UEx
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma	Firma	Firma

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN.....	2
2.	ESTRUCTURA DE CALIDAD DE LA UEx.	2
3.	RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES.	4
3.1.	Apoyo y seguimiento de los SGIC y de las titulaciones.	¡Error! Marcador no definido.
3.2.	El Programa DOCENTIA-UEx y la Encuesta de Satisfacción Docente del Estudiante.....	4
3.3.	Observatorio de Indicadores de Calidad.....	5
3.4.	Gestión de la calidad de los servicios administrativos y evaluación de la satisfacción de sus usuarios.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5.	Estudios de Inserción Laboral.	7
3.6.	Formación docente del profesorado.	¡Error! Marcador no definido.
3.7.	Fomento de la innovación docente.....	¡Error! Marcador no definido.
3.8.	Evaluación de la Satisfacción con las Titulaciones Oficiales.	8
3.9.	Difusión de la Calidad en la UEx.	10
4.	IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS.	10
5.	PLANES DE MEJORA DE LOS SGIC.....	10

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

1. PRESENTACIÓN.

Esta memoria de calidad recoge un resumen de las principales actividades en materia de gestión de calidad que se han llevado a cabo en la Universidad de Extremadura (UEx) durante el curso 2014/2015, organizadas, ejecutadas o coordinadas por el Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura.

Con la elaboración de esta memoria se da cumplimiento al compromiso asumido dentro del Sistema de Garantía de Calidad de la UEx de difusión, ante la comunidad universitaria y la sociedad en general, de nuestro compromiso con la calidad y del esfuerzo realizado por mejorar de forma continua.

También hay que destacar algunos pasos dados para sentar las bases del trabajo a realizar los próximos años, en cuanto a tipo de información a suministrar y en cuanto al momento de disponer de dicha información.

Reconocemos que se han dado pasos positivos en el Sistema de Garantía de Calidad de la UEx, pero también somos conscientes que queda mucho camino por recorrer. El trabajo realizado durante el último año permite ir construyendo unas bases sólidas que permitan afrontar nuevos retos en los próximos años, tales como la renovación de la Certificación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los Centros Universitarios, continuar con la evaluación de la calidad de las titulaciones, la creación de un sistema de evaluación y reconocimiento de la labor del personal de administración y servicios (PAS) o la implantación de compromisos de calidad en los distintos servicios de la UEx a través de la aprobación de sus Cartas de Servicios.

2. ESTRUCTURA DE CALIDAD DE LA UEx.

La Estructura de Calidad de la UEx se ha modificado en este periodo, de tal forma que la gestión de la calidad en la se organiza en tres niveles. A nivel de toda la institución, existe una Comisión de Garantía de Calidad y un Vicerrectorado de Calidad del que depende la Oficina de Calidad y Planificación Académica que es apoyada técnicamente por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC). Esta oficina está dirigida por una Directora de Calidad y una Subdirectora de Calidad. A nivel de Centro, en cada Facultad o Escuela existe un responsable del SGIC y una Comisión de Calidad. Y a nivel de titulación, cada una cuenta con su propia Comisión de Calidad encargada de velar por el buen funcionamiento docente. A través de estas comisiones están representados todos los grupos de interés de la Universidad de Extremadura (Profesores, Investigadores, estudiantes, Personal de Administración y Servicios, empleadores,...). Cualquier interesado puede dirigirse directamente a los representantes de estas comisiones para

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

hacer llegar sus opiniones o sugerencias de mejora; aunque también puede utilizar el Buzón de quejas y sugerencias disponible en la Web (www.unex.es). En la figuras 1 se representa más detalladamente la estructura diseñada en la UEx para gestionar la calidad, aprobada en Consejo de Gobierno el 28 de julio de 2015.

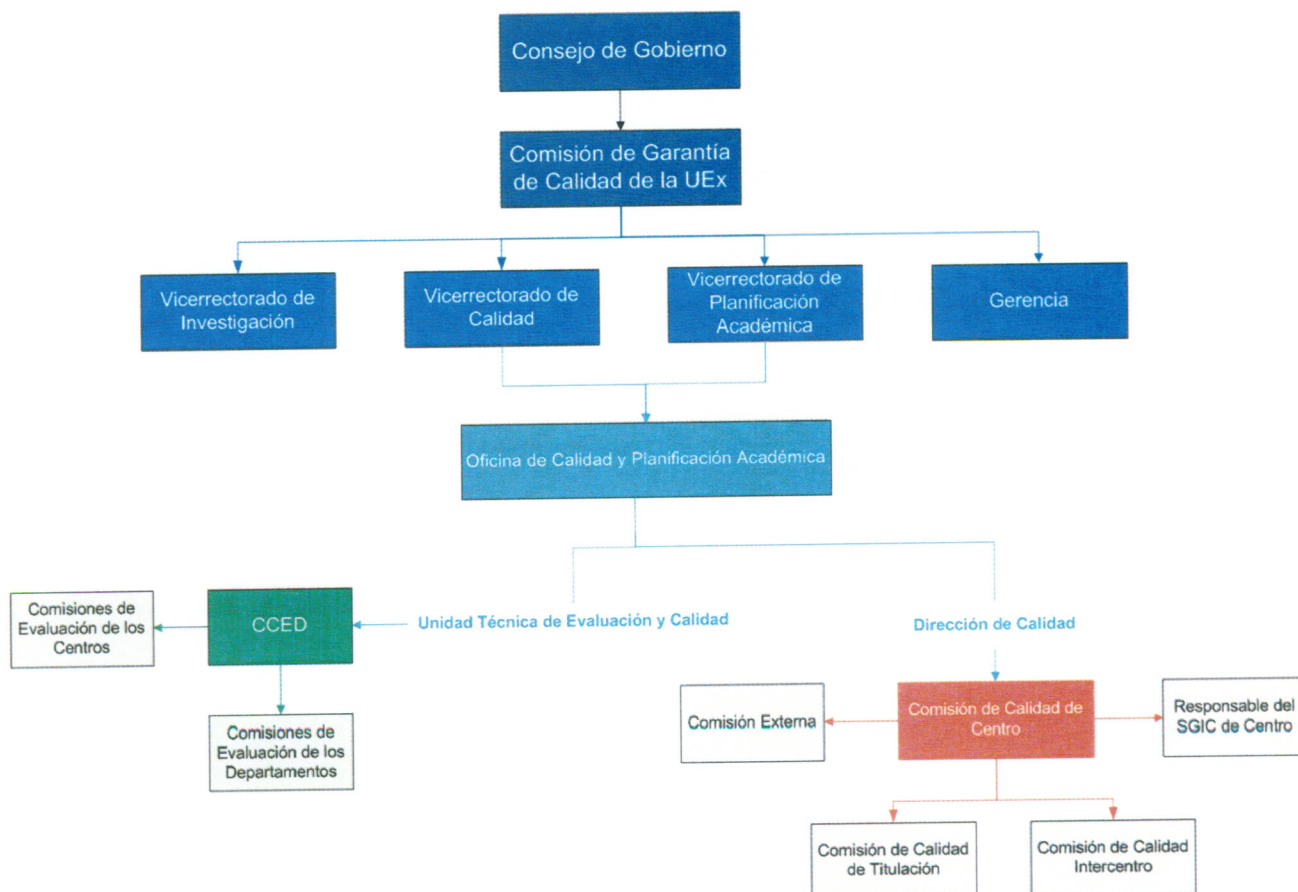


Figura 1.- Estructura de Calidad de la UEx.

La Comisión Coordinadora de Evaluación de la Docencia (CCED) se ha reunido durante este último período de tiempo para tratar y aprobar determinados temas de interés, como por ejemplo los resultados de los planes de evaluación de la actividad docente del PDI (DOCENTIA-UEx), las Encuestas de Satisfacción del Estudiante con la Actividad Docente (ESEAD), y el programa de evaluación de la satisfacción con las Titulaciones Oficiales (PRESTO). Se crea, por delegación de la CCED, un **Grupo de Trabajo** para el estudio y mejora de la encuesta de satisfacción docente del estudiante y normativa de referencia..

La Comisión de Garantía de Calidad de la UEx (CGC-UEx) se ha reunido en este período para tratar, entre otros asuntos, la modificación del **Mapa de procesos** de la UEx, la modificación de la **estructura de calidad de la UEx**,

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

modificación del **informe Anual de Titulaciones**, nueva **Política de Calidad de la UEx**, creación de la **Subcomisión de la CGC**....

3. RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES.

3.1. El Programa DOCENTIA-UEx y la Encuesta de Satisfacción Docente del Estudiante.

Uno de los aspectos más novedosos y claves que introduce la adaptación al EEES es la obligación de garantizar la calidad de los procesos de aprendizaje y, para ello, es necesario evaluar periódicamente la actividad docente del profesorado. A tal fin el Consejo de Gobierno de la UEx acordó en abril de 2007 participar en el Programa DOCENTIA de la Agencia Nacional de Evaluación y Calidad (ANECA), en base al cual se diseñó el Programa de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la Universidad de Extremadura. Su finalidad es ser la principal fuente para obtener información acerca de la situación de la docencia en la UEx, las recomendaciones para la mejora y el reconocimiento de las buenas prácticas docentes. Durante el año 2012 se aprobó la reforma del programa DOCENTIA-UEx, de forma que la nueva versión ha sido aplicada por primera vez en la evaluación correspondiente al año 2013. El documento completo del programa, así como toda la documentación relacionada, están accesibles públicamente en la web de la UEx, a través del siguiente enlace: [pinche aquí](#).

<http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/funciones/docentia-uex/documentacion-del-programa>

Los datos relativos a la aplicación del programa durante el año 2015 son los siguientes:

- **Evaluación docente obligatoria.** El 2015 ha sido el quinto año que se ha aplicado con efectos oficiales la evaluación obligatoria del profesorado que establece el Programa DOCENTIA-UEx. Se han sometido a evaluación los profesores de la UEx perteneciente a los cuerpos docentes que solicitaron durante 2014 el complemento específico por méritos docentes del Ministerio de Educación, así como los profesores contratados, a tiempo completo o a tiempo parcial, que durante ese año cumplieron un período de 5 años de antigüedad como docentes universitarios. El período a evaluar era el quinquenio 2010-2014. El total de profesores evaluados bajo esta modalidad fue de 188
- **Evaluación del profesorado novel.** El Programa DOCENTIA-UEx establece una evaluación específica para aquellos profesores que estén en su tercer año de dedicación a la docencia universitaria. Durante el año 2014 se procedió a realizar la sexta convocatoria de esta evaluación. A partir de la información disponible en el

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

Servicio de Recursos Humanos, se identificaron y evaluaron 41 profesores que debían someterse a esta evaluación por encontrarse durante el año 2014 entre su segundo y tercer año de antigüedad.

- **Evaluación para el reconocimiento de la excelencia docente.** En el 2015 se ha llevado a cabo la séptima convocatoria para la excelencia docente. Se abrió el plazo de solicitud al mismo tiempo que la evaluación obligatoria y se recibieron 25 solicitudes voluntarias. Como novedad este año se han concedido por primera vez los “accésit” a la excelencia docente.
- **Evaluación para el reconocimiento a la trayectoria docente de excelencia.** En el 2015 se convocó por tercera vez el Reconocimiento a la Trayectoria Docente de Excelencia, dirigida a aquellos profesores con más de 30 años de antigüedad como docentes en la UEx. En marzo el Vicerrector abrió el plazo para las solicitudes comunicándolo a todo el personal docente a través de un correo electrónico. La Comisión para la excelencia anteriormente comentada comprobó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el programa en única solicitud recibida y decidió otorgar el reconocimiento.

Más información [pinchar aquí](#).

Un elemento fundamental, aunque no exclusivo, de este proceso de evaluación es la **Encuesta de Satisfacción Docente del Estudiante**, que se encarga de coordinar la UTEC con las comisiones de evaluación docente de los distintos centros. En los últimos años, esta encuesta se venía haciendo alternativamente entre Badajoz y Mérida, un curso, y Cáceres y Plasencia, el curso siguiente. Desde el curso 2011/2012 ya se realiza cada dos cursos y en todos los campus.

Durante el curso 2014/2015 no correspondía el paso de encuestas.

Los resultados obtenidos en nivel de satisfacción del estudiante y nivel de cumplimiento de las obligaciones docentes para el conjunto de la UEx, los distintos centros, departamentos y titulaciones se pueden consultar electrónicamente en la página Web de la UEx, o [pinchando aquí](#).

3.2. Observatorio de Indicadores de Calidad.

Para que un sistema de Garantía de Calidad funcione adecuadamente es preciso definir indicadores con los que obtener datos para saber qué se está haciendo, valorar los resultados y, por supuesto, publicarlos y divulgarlos entre

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

todos los grupos de interés. Con este objetivo, la Universidad de Extremadura publica, desde el año 2008, el Observatorio de Indicadores de Calidad (**OBIN**). En él se recoge un listado de indicadores relativos a 8 grandes temas:

- **Oferta universitaria:** indicadores que informan sobre la estructura de los estudios que se imparten en la UEx.
- **Demanda universitaria:** indicadores relativos al acceso y movilidad de los estudiantes.
- **Recursos humanos:** indicadores referentes a los empleados (PDI y PAS).
- **Proceso académico:** indicadores referidos a los alumnos matriculados y egresados, la oferta de asignaturas y la dedicación lectiva del estudiante.
- **Resultados académicos:** indicadores que informan de las tasas de éxito, abandono, eficiencia, etc.
- **Recursos de investigación:** indicadores relacionados con los fondos captados para actividades investigadoras.
- **Satisfacción de los usuarios:** indicadores relativos a la satisfacción con la actuación docente y el cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado.
- **Inserción laboral:** Indicadores que informan sobre el acceso al mercado laboral de los egresados.

Como consecuencia de la demanda de información requerida por distintos agentes, principalmente el Ministerio de Educación, el Tribunal de Cuentas y la ANECA, para la verificación, el seguimiento y la acreditación de los títulos, la UTEC ha ido ampliando y adaptando el número de indicadores que incluye en el Observatorio. Especial mención hay que hacer al esfuerzo realizado durante los dos últimos años para ir suministrando la información requerida por el *Sistema Integrado de Información Universitaria* (SIIU), creado por el Ministerio de Educación.

Actualmente se publican **56** indicadores diferentes (Tabla 3), a los que las comisiones de calidad de centro y titulaciones, así como cualquier miembro de la comunidad universitaria o de la sociedad, tienen acceso a través de la página web de la UEX. El catálogo de indicadores y la evolución de sus valores se puede consultar en el siguiente enlace: [pinche aquí](#).

Tabla 3.- Listado de indicadores de calidad.

Categoría	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2015
Oferta Universitaria	1	1	1	1	1	1	1
Demanda Universitaria	12	17	18	19	19	19	19
Recursos Humanos	5	5	5	5	6	6	6
Proceso Académico	3	5	5	7	9	10	10
Resultados Académicos	8	8	8	10	10	10	10

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

Recursos de Investigación	0	2	2	2	2	2	2
Satisfacción Usuarios	0	0	2	2	2	6	6
Inserción Laboral	0	0	0	0	0	2	2
TOTAL	29	38	41	46	49	56	56

3.3. Estudios de Inserción Laboral.

En el marco del Sistema de Garantía de Calidad de la UEx, la UTEC realiza anualmente desde el año 2008 el Informe de Inserción Laboral de los egresados en las distintas titulaciones que oferta. A través de una encuesta telefónica se pretende obtener información útil para:

1. Evaluar la relación existente entre los programas formativos desarrollados en la Universidad de Extremadura y el empleo de los titulados.
2. Conocer la evolución de la inserción laboral en los últimos años.
3. Tener un conocimiento real de las opiniones de los titulados sobre sus estudios, necesidades formativas adicionales y expectativas de futuro.
4. Orientar el diseño curricular de los estudiantes con el fin de mejorar su nivel de formación y sus expectativas laborales.
5. Detectar las posibilidades que el mercado de trabajo ofrece para las distintas titulaciones universitarias objeto de estudio.

Durante el curso 2014/15 se realizó el 7º Informe de Inserción Laboral. Durante los meses de septiembre a noviembre se realizó la preparación de la encuesta y el trabajo de campo. El análisis estadístico se llevó a cabo desde diciembre de 2014 hasta mayo de 2015 y el documento final se hizo público a toda la comunidad universitaria y a la sociedad (a través de la página web) en junio de 2015.

Para realizar el estudio de 2015 se han tenido en cuenta a los 4.085 titulados de la Universidad de Extremadura en el curso 2011-2012 (Tabla 3). La muestra se extrajo mediante muestreo aleatorio simple por cada titulación objeto de estudio, a excepción de aquellas con menos de 11 titulados, para las que se realizó un estudio censal. El tamaño muestral se determinó para estimar una variable proporción con una precisión de 0,06 y una confianza del 95%, y supuesto conocido el valor de la proporción. Finalmente, la muestra que participó en el estudio fue de 2.702 personas.

Tabla 3.- Resultados del estudio de inserción laboral.

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

Estudios	Egresados en:	Nº de egresados	Muestra (%)
Estudio de Inserción Laboral 2009	cursos 2003/04, 2004/05 y 2005/06	10.985	1.357 (12,35%)
Estudio de Inserción Laboral 2010	curso 2006/07	3.655	848 (23,20%)
Estudio de Inserción Laboral 2011	curso 2007/08	3.583	952 (26,57%)
Estudio de Inserción Laboral 2012	Curso 2008/09	3.896	1.497 (38,4%)
Estudio de Inserción Laboral 2013	Curso 2009/10	3.973	2.446 (61,6%)
Estudio de Inserción Laboral 2014	Curso 2010/11	4.878	2.395 (49,1%)
Estudio de Inserción Laboral 20145	Curso 2011/12	4.085	2.150 (52,63%)

Los resultados del estudio de 2015, así como de los anteriores pueden descargarse en la página web de la UEx o pinchando [aquí](#).

3.4. Evaluación de la Satisfacción con las Titulaciones Oficiales.

En el marco del seguimiento y acreditación de los títulos establecido por la ANECA, la evaluación de la satisfacción con las titulaciones oficiales tiene como objeto establecer los mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los grupos de interés con las diferentes titulaciones oficiales ofertadas por la Universidad de Extremadura (UEx) y recabar opiniones que permitan a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCT) elaborar sus planes de mejoras.

Durante el año 2012, la UTEC elaboró el procedimiento para realizar esta evaluación de las titulaciones y los cuestionarios para encuestar a los distintos grupos de interés. Estos documentos fueron aprobados por la Comisión Coordinadora de Evaluación de la Docencia en diciembre de 2012 y, finalmente, por Consejo de Gobierno, en enero de 2013.

Esta evaluación está basada en la realización de las 3 siguientes encuestas, que complementan a las que ya se vienen realizando desde hace más tiempo: la Encuesta de Satisfacción del Estudiante con el Profesorado y el Estudio de Inserción Laboral.

1. La Encuesta de Satisfacción del Estudiante con la Titulación se realizará con una periodicidad anual a través de un cuestionario estándar para toda la universidad. Tiene como finalidad básica cuantificar el nivel de satisfacción global con la titulación cursada y con determinados aspectos de la misma, de forma que permita hacer un seguimiento de la satisfacción a lo largo del tiempo. Está dirigida exclusivamente a los estudiantes

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

que acaben el último curso de la titulación. Se realizará en el momento en que el estudiante solicite en la secretaria de su centro la expedición de su título.

2. La Encuesta de Satisfacción del Profesorado con la Titulación se realizará con una periodicidad bienal, finalizado el período de clase del curso académico.
3. La Encuesta de Satisfacción del PAS está dirigida a aquellos empleados que trabajan en la gestión y apoyo a las titulaciones de un centro y se realizará con una periodicidad bienal. Su periodo de realización será, como en el caso anterior, a la finalización del periodo de clases.

Estas encuestas se han realizado por tercera vez en el curso 2014/2015, en los meses de mayo-septiembre de 2015. Los principales resultados han sido los siguientes:

- La encuesta a estudiantes ha sido pasada a aquellos que solicitaban el título en la secretaría de su centro durante los meses de junio, julio y setiembre. En el conjunto de la UEx, 1.512 estudiantes rellenaron y entregaron el cuestionario, de un total de 3.519 egresados durante el curso (dato a octubre de 2015, excluyendo doctorado y centros adscritos). Estos datos suponen una tasa de participación del 42,9% para el conjunto de la UEx.
- Respecto al profesorado, la encuesta se realizó en el mes de mayo y el número de participantes ha sido de 1.132 profesores.
- La encuesta al PAS se realizó durante el mes de julio y en ella participaron un total de 112 personas, seleccionadas por los propios centros por estar su trabajo vinculado a las titulaciones.
- El nivel de satisfacción general con las titulaciones de los tres grupos de interés se puede catalogar de notable, aunque con margen de mejora. En la escala empleada de 1 (bajo nivel de satisfacción) a 5 (alto nivel de satisfacción), la nota media concedida es de:
 - 3,5 por los estudiantes.
 - 3,6 por el profesorado.
 - 3,7 por el personal de administración y servicio de los centros.

En el informe de resultados de las encuestas para el curso 2014/15 (con los datos desagregados por centros y titulaciones y con el plan de mejoras), así como más información sobre el tema puede obtenerse [pinchando aquí](#).

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	2014-2015		

3.9. Difusión y formación en materia de Calidad en la UEx.

Con el objetivo de fomentar la cultura de la calidad entre los distintos miembros de la comunidad universitaria así como la formación en materia de calidad, en el plan de formación del PDI y PAS de la UEx correspondiente al curso 2014/15 se incluyeron 28 horas de formación distribuidas en los siguientes talleres y jornadas:

- Taller de Formación de Profesorado Novel para la Docencia Universitaria, celebrado en Badajoz y Cáceres, 6 horas en cada uno.
- La evaluación de la actividad docente del profesorado universitario, en Badajoz y Cáceres, 4 horas cada uno.
- Jornadas de difusión de la nueva estructura de calidad de la UEx, en Badajoz y Cáceres, con 4 horas cada una.

Pero la acción de formación más relevante se realizó en el mes de abril, cuando se contactó con ANECA para la realización de un curso de **Audidores internos de Sistemas de Garantía Interna de Calidad** de 20 horas de formación presencial (dos días de formación) en el que participaron 20 miembros de la comunidad universitaria.

4. IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS.

Durante el año 2015 se continuó con el trabajo de revisión, modificación e implantación del Mapa de procesos de la UEx. Estas mejoras han consistido en la aprobación (julio de 2015) de la **Política de Calidad de la UEx** ([consulta aquí](#)), diversas modificaciones de procesos y procedimiento dentro del Mapa de procesos definitivo de la UEx ([que se puede consultar aquí](#)).

Es esta última modificación se incluyeron varios procesos nuevos y se adaptaron varios existentes. La mayor novedad fue la inclusión del PR/SO100 – Procedimiento para las Auditorías Internas.

5. PLAN DE MEJORA

Para el curso 2015-2016 se planifican realizar las siguientes acciones de mejora: