

## Calidad en la Universidad

- Los sistemas de calidad garantizan las cualificaciones de los estudiantes.
- La UEx se ha convertido en un referente español en su compromiso con los sistemas de calidad

## Aspectos más destacados:

- Gestión de Calidad
- Mejora continua
- Grupos clave
- Sellos de calidad
- Política y Objetivos de calidad.
- La ANECA

## Los sistemas de calidad en la universidad

### *El compromiso de la UEx*

El papel del aseguramiento de la calidad es crucial para ayudar a las instituciones y sistemas de educación superior a responder a los cambios que la sociedad demanda, al mismo tiempo que garantiza las cualificaciones que obtienen los estudiantes y su experiencia de la educación superior siendo la prioridad de su misión institucional.

El compromiso con los procesos de aseguramiento de la calidad, especialmente con los externos, permite a los sistemas europeos de educación superior demostrar su calidad y aumentar la transparencia, ayudando así a crear una confianza mutua y un mayor reconocimiento de sus cualificaciones, programas y otras ofertas.

La Universidad de Extremadura ha manifestado su compromiso con una enseñanza de calidad y se ha convertido en la universidad española con mayor desarrollo de sus programas de acreditaciones. En la actualidad cuenta con 11 centros con su Sistema de aseguramiento interno de calidad certificados y 7 con acreditación institucional.

## La gestión de calidad en el Centro Universitario de Plasencia (CUP)

### *Una cosa de todos: compromiso institucional*

La política y objetivos de calidad, son pilares estratégicos, en el desarrollo de las competencias, que el Centro Universitario de Plasencia tiene dentro de la Universidad de Extremadura.

Durante los últimos años, este Centro se ha caracterizado por la elaboración de objetivos, la implantación de mecanismos de medición de los mismos, el análisis riguroso y la implementación de

programas de mejora sobre los diferentes procesos que se realizan.

El resultado final, después de someter este trabajo a las diferentes auditorías internas, realizadas por la UEx y externas, ha sido la acreditación de todos los grados, la obtención del sello EUR-ACE® del Grado en Ingeniería Forestal y del Medio Natural, la acreditación del Sistema de Garantía Interna de Calidad, dentro del Programa AUDIT de la ANECA y como colofón la

Acreditación Institucional, que engloba las anteriores y con vigencia hasta 2023.

Desde todos los grupos de interés que configuran el Centro Universitario de Plasencia, se ha participado en el desarrollo de esta estrategia, ya que la calidad no es únicamente un encargo del equipo directivo, sino de todos y cada una de las personas que integran esos grupos: alumnos, profesores y PAS.



Certificado de implantación del SIAC

***“Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide no se puede mejorar, y lo que no se mejora se degrada siempre”***

**Lord Kelvin**

***“Debemos de ser capaces de transformar la obligación e imposición por el convencimiento”***



Sello de centro certificado

## Las comisiones de calidad, esenciales en la estructura

Con fecha de 18 de julio de 2019, el Consejo de Gobierno de la UEx, aprueba la modificación de dos documentos que rigen los sistemas de calidad en la Universidad de Extremadura: la Estructura de Aseguramiento Interno de Calidad de la UEx (SIAC) y la Normativa que Regula la Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Calidad de

las Titulaciones. Modificaciones: La normativa establece reconocimiento de la dedicación para quienes ejerzan representación en las comisiones. Los integrantes de la CC del título se reducen a un coordinador y cuatro profesores, el resto sigue igual. El responsable de la coordinación debe tener nivel preferentemente “Destacado” o, al menos,

“Bueno” en DOCENTIA UEx. Los PDI integrantes nivel preferentemente “Bueno” o “Destacado en DOCENTIA UEx. Los departamentos propondrán a los PDI.

Los centros dispondrán hasta el final del presente curso para adaptarse a la actual normativa.

Son un elemento clave para el funcionamiento del sistema de calidad.

## La mejora continua para progresar

### ***Un concepto clave en el modelo***

Un concepto clave de los sistemas de calidad es el de mejora continua. Garantizar la calidad, en sus distintas dimensiones, implica procesos de evaluación, certificación y acreditación. Para la evaluación se utilizan indicadores, que gestiona la Unidad Técnica de Evaluación de la Calidad de la UEx a través del Observatorio de Indicadores (OBIN). Con el análisis de indicadores se confeccionan las

memorias anuales, tras el análisis y la reflexión correspondiente por parte de las comisiones de calidad. Las memorias contienen los planes de mejora internos. Por otra parte, las certificaciones y acreditaciones, se hacen en base a auditorías externas (ANECA). Estas auditorías suelen concluir con la propuesta de un plan de mejoras externo. El plan de mejoras externo y el interno son

la base para la formulación de los objetivos anuales que formulan los centros. Esta es la manera en la que funciona el sistema y de una forma ordenada y lógica vamos haciendo las cosas cada vez un poco mejor. Solo podemos progresar en base a reflexionar sobre lo que hacemos y ponernos objetivos de mejora en aquellos aspectos que se detectan como mejorables.

## Los grupos de interés en entornos universitarios

Los grupos de interés más importantes en el panorama universitario, son tres: los profesores (PDI), los alumnos y el personal de administración y servicios (PAS). Tradicionalmente, antes de Bolonia, eran los profesores los únicos

actores y protagonistas del sistema. El actual sistema de calidad, comparte este protagonismo entre los tres grupos mencionados. Este es un reparto de protagonismo pero también de responsabilidades, que choca con la cultura heredada de participación

en los distintos procesos. Estudios e informes señalan la escasa o discreta participación del PAS y los alumnos en las distintas comisiones de calidad. Este es un aspecto a incluir transversalmente en los distintos planes de mejora.

## GRADO EN INGENIERÍA FORESTAL Y DEL MEDIO NATURAL

### El Sello EUR-ACE® de Ingeniería

El Sello EUR-ACE® de Ingeniería: es un certificado concedido por una agencia autorizada por European Network for the Accreditation of Engineering Education (ENAE) a una universidad respecto a un título de Ingeniería de Grado o Máster evaluado según una serie de estándares definidos, de acuerdo con los principios de calidad, relevancia, transparencia, reconocimiento y movilidad contemplados en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Por ello, el Instituto de la Ingeniería de España (IIE), como una de las instituciones más representativas del país de la profesión de ingeniero, y ANECA, como actor principal en el proceso de renovación de la acreditación de títulos en España, llevan a cabo una colaboración conjunta que promueve la calidad y el reconocimiento internacional de títulos de grado y máster españoles en el ámbito de la ingeniería.

El Grado en Ingeniería Forestal y del Medio

Natural del Centro Universitario de Plasencia, tiene firmado desde Madrid y Bruselas el 19 de junio de 2019 el sello EUR-ACE® de ingeniería. Que supone un valor añadido para los alumnos que cursen el Grado en este Centro Universitario.

Además, supone todo un reto en las constantes mejoras que debe hacer la titulación para mantener dicho sello, en el que están implicados los profesores, alumnos y personal de administración y servicios del Centro.



Certificado y Sello EUR-ACE® e instituciones que participan en su concesión

## La política de calidad del CUP

### En un entorno cercano

La política de calidad del CUP la integra el compromiso (declaración institucional), La Misión y Visión y los objetivos generales del Centro. En la actualidad estamos en la segunda edición, ya que en julio de 2018 se procedió por la Junta de Centro a renovar la Política de Calidad.

Los objetivos generales son tres: el compromiso permanente de mejora continua, la documentación y sistemática de actuación y la formación de calidad de los grupos de interés, principalmente los alumnos.

Estos objetivos generales, se desarrollan en 12 objetivos y cada objetivo genera un proceso de actuación.

Los procesos del Centro, ya que la UEx, de forma centralizada, tiene los suyos propios, están estructurados en tres dimensiones: Procesos estratégicos, procesos clave y procesos de soporte.

Tanto la UEx, como el Centro, tienen publicado en la Web todo lo anteriormente mencionado, ya que la transparencia es una condición esencial en el

desarrollo de las políticas de calidad.

El sistema se complementa con los planes de calidad del CUP, que son: El Plan de Publicación de Objetivos, el Plan de Publicación de Información Sobre las Titulaciones y el Plan de Orientación al Estudiante.

Una de las preocupaciones más importantes en la gestión del Sistema de Calidad, es el grado de conocimiento de los objetivos por los grupos de interés. Por ello se distribuyen de forma personalizada a través de correo electrónico, además de la publicación Web.



## Objetivos de calidad y planes de mejora externos

### Claves en futuras acreditaciones



Como resultado de los diferentes procesos de acreditación por la ANECA, el CUP tiene abierto planes de mejora derivados del Programa Audit y cada título tiene sus propios planes de mejora derivados del Programa Acredita. Sobre el primero, anualmente se hace un informe que se remite a la ANECA, aunque no tenemos

feedback por su parte, respecto a la conformidad de lo realizado. Sobre los segundos no nos consta ningún tipo de seguimiento. Este asunto tiene su importancia, pues si como se prevé, los planes de mejora jugarán un papel relevante en futuras acreditaciones, no estaría demás una mayor comunicación entre el organismo evaluador y el

evaluado a fin de ser más eficaces en los objetivos de mejora.

Por otra parte, muchas de las mejoras sugeridas, como las referentes a plantillas o infraestructuras, por ejemplo, no depende su ejecución directamente de los centros, por lo que la UEx debería abordarlas en comisiones mixtas junto a estos.

## Las comisiones de calidad intercentro

### Un trabajo bien hecho

La función principal de las CCT Intercentros es coordinar las actuaciones de las diferentes CCT implicadas en cada uno de los centros, referentes a un mismo título. Cuando concurren duplicidad de funciones entre el nivel de CCT Intercentro y las relativas a las CCT del

título en cada centro, será la CCT Intercentro la encargada de dirimir, de manera consensuada, la responsabilidad sobre ellas. Así define la normativa que regula la organización y funcionamiento de las comisiones de calidad, la función de esta comisión.

En el CUP nos afectan dos comisiones intercentros, la de ADE y la de Enfermería, títulos que se imparten en diversos centros de la UEx.

Han existido comisiones intercentros, dentro de la UEx, con una dilatada trayectoria de trabajo bien hecho, justo es reconocerlo.

## La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)



La ANECA es un Organismo Autónomo, adscrito al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. Tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad del sistema de educación superior mediante la evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones. Su Estatuto ha sido aprobado mediante el Real Decreto

1112/2015, de 11 de diciembre. ANECA lleva a cabo su actividad (evaluación, certificación y acreditación) a través de diferentes programas: Para la evaluación de títulos destacan los programas Verifica, que evalúa las propuestas de los planes de estudio; Acredita, que realiza una valoración para la renovación de la acreditación inicial de los

títulos oficiales y SIC, que evalúa títulos para la obtención de Sellos Internacionales de Calidad. Para la evaluación del profesorado tiene tres programas destacando el PEP y Academia para el acceso de contratados y funcionarios. En la evaluación institucional destacan el Audit y la Acreditación Institucional de los centros.

## Nuestras fortalezas

### *El mejor punto de apoyo*

En su informe, resultado de la auditoría sobre la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad, se señalan como fortalezas del Centro Universitario de Plasencia las siguientes:

1. Aún sin ser un requisito del Modelo AUDIT, el Centro aplica un procedimiento corporativo de auditorías internas (PR/SO100\_UEx).
2. Alta involucración y compromiso de la Dirección del Centro y el equipo del mismo en el trabajo basado en la mejora continua

que les ayude en la toma de decisiones y mejoras.

3. Existencia efectiva de una Comisión Externa de Calidad del Centro.
4. El estudiantado percibe a su profesorado como personas cercanas y accesibles, atentas a sus necesidades y siempre dispuestas a resolver sus dudas u otras inquietudes académicas. Adicionalmente, exhiben un alto grado de satisfacción con las titulaciones que cursan cada uno de ellos.

5. Egresados/as y empleadores/as coinciden en realizar un balance positivo tanto de los conocimientos y competencias adquiridas tras su paso por las aulas, en el primer caso, como de la actitud y aptitud que aquellos muestran cuando ingresan en las empresas, ya sea para la realización de prácticas curriculares, ya sea como nuevos empleados de aquellas.



Centro Universitario de Plasencia

## La Comisión Externa de Calidad

### *Una Experiencia para compartir*

Los centros que estimen de interés tener la opinión de profesionales externos de la UEx sobre los resultados de los planes de estudio, podrán nombrar comisiones externas. Así lo recoge la estructura de Calidad de la UEx.

La Comisión Externa en el CUP, se constituyó por primera vez en el año 2013, siendo pionera en el entorno de la UEx. La principal misión de la Comisión Externa de Calidad del Centro Universitario de Plasencia

es la de participar en el proceso de prácticas externas de los diferentes grados y analizar los resultados formativos. Han estado presentes en la Comisión Externa: colegios profesionales, administraciones públicas, cámaras de comercio, redes de desarrollo rural, institutos y empresas relacionadas con las titulaciones. Es una de las iniciativas muy bien valoradas por los distintos auditores tanto internos de la UEx, como externos (ANECA) que han pasado

durante estos años por el Centro.

Destaca en el debate la discusión sobre el perfil de los egresados de los diferentes títulos, las competencias necesarias para el ejercicio profesional y las actividades prácticas necesarias para la adquisición de dichas competencias. Se abordaron, asimismo, aspectos de mejora organizativa en las prácticas de los diferentes grados para lograr mejores resultados de aprendizaje

---

*"Después de escalar una montaña muy alta, descubrimos que hay muchas otras montañas por escalar"*

*Nelson Mandela.*



Avda. Virgen Puerto, 2  
10600 Plasencia, Cáceres  
España

TELÉFONO:  
927 42 70 00

FAX:  
927 425 209

CORREO ELECTRÓNICO  
[secretariacupl@unex.es](mailto:secretariacupl@unex.es)

¡Estamos en Web!

Visítenos en:

<https://www.unex.es/conoce-la-unex/centros/plasencia>

## 2023 una fecha clave

La próxima acreditación institucional del CUP, deberá ser antes del verano de 2023. Para dicho proceso, el CUP probablemente cuente con un nuevo equipo directivo, responsable de calidad y unas comisiones de calidad adaptadas a la nueva estructura y

normativa de funcionamiento de estas comisiones. Se contará también con un sistema de registros digital, tanto para el Programa AUDIT (referente al sistema de calidad) como el ACREDITA (referente a los títulos).

Contará el Centro con una trayectoria y una experiencia, que trascenderá a las personas para instalarse en el propio Centro y contará también con los valores que nos han diferenciado, principalmente el de cercanía y trato personalizado.

## Una oportunidad para mejorar

En el informe de la auditoría externa al que nos referimos anteriormente, señala junto a las no conformidades unas oportunidades de mejora, derivadas de la detección de situaciones susceptibles de ser mejoradas. Se nos señalan 9 oportunidades de mejora, algunas referidas a la UEx

como institución y otras al CUP. Entre las últimas tenemos:

1. Mejora de los espacios físicos y biblioteca.
2. Mejoras en la cumplimentación de cuestionarios de satisfacción por el alumnado
3. Mayor difusión del sistema de calidad.

4. Mejoras en la formación continuada del PDI y PAS.
5. Mejorar la información del profesorado en la Web.

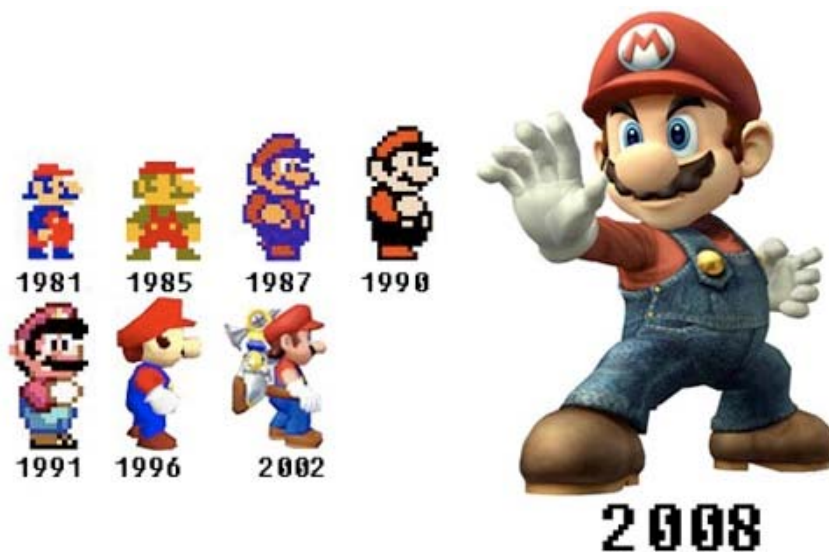
Algunas de las cuestiones planteadas están en proceso de resolución, otras como la biblioteca o los espacios, no son abordables desde el Centro.

## Noticias breves

Desde el Vicerrectorado de Calidad, dentro del Plan de Formación del SOFD se impartirán dos cursos principalmente orientados a responsables de calidad y a las

comisiones de calidad de las titulaciones. Estos cursos no aparecen en la página web del SOFD, por lo que todos aquellos que estéis interesados, particularmente los

integrantes de las comisiones de calidad, pueden ponerse en contacto con el coordinador de su comisión de título o en su defecto con el Responsable de Calidad.



Un ejemplo de mejora a través del tiempo