

INFORME

**SOBRE LA LABOR DE LA
COMISIÓN DE CALIDAD DEL
GRADO DE HISTORIA Y
PATRIMONIO HISTÓRICO DE LA
UNIVERSIDAD DE
EXTREMADURA**

**EN EL PRIMER QUINQUENIO
DE SUS ACTUACIONES**

(2009-2014)

**Comisión de Calidad del Grado de
Historia y Patrimonio Histórico**

Cáceres, 9 de septiembre de 2014

Índice General

- 1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) en la Universidad de Extremadura y su reflejo en el Grado de Historia y Patrimonio Histórico. ...** **página 3.**
- 2. Las labores de la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico desde su constitución y su atención a la opinión de los grupos de interés afectados por el título. ...** **7.**
- 3. La Comisión de Calidad y el Título de Grado en Historia y Patrimonio Histórico de la Universidad de Extremadura: Implantación, desarrollo y revisión durante el quinquenio analizado. ...** **19.**
- 4. La Comisión de Calidad y su compromiso con la difusión de información pública veraz y el registro del grado de satisfacción con la marcha del Título. ...** **28.**
- 5. La Comisión de Calidad del Grado de Historia y el sistema de recepción de sugerencias, reclamaciones, quejas y opiniones de los grupos de interés en el Grado. ...** **37.**

1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) en la Universidad de Extremadura y su reflejo en el Grado de Historia y Patrimonio Histórico.

La Universidad de Extremadura, desde la implantación de los nuevos grados del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), cuenta con un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) aplicable a todos sus servicios, centros y títulos sin excepción. En consonancia con esa política de compromiso institucional con la búsqueda de la calidad entendida como aspiración a la excelencia académica, esta dimensión está presente en el portal de presentación digital de la UEX, siendo uno de los principales directorios de información que configuran ese portal en la web bajo la etiqueta “Calidad” en el apartado “Conoce la UEX”: <http://www.unex.es/conoce-la-ux/calidad>.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UEX se estructura en tres planos conexos y concurrentes todos al mismo fin:

1º. Para el conjunto de la UEX como institución académica superior universitaria existe una Comisión de Calidad y también un Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura, apoyados técnicamente por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (<http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec>).

2º. Para cada uno de los centros (Facultad o Escuela) de la UEX existe un responsable del SGIC y una Comisión de Calidad del centro. En el caso que nos ocupa (el Grado de Historia y Patrimonio Histórico) ese nivel correspondiente es el SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras, con su propia página web institucional: <http://www.unex.es/conoce-la-ux/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-garantia-de-calidad-del-centro>.

3º. Para cada titulación oficial de la UEX existe una Comisión de Calidad específica, que es el organismo encargado de velar por el buen funcionamiento docente del mismo, su óptimo rendimiento y su nivel de calidad adecuado. En el caso que nos ocupa, esta labor realiza la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico, que cuenta con su propia página web institucional alojada en la página del centro en cuyo seno se imparte y desarrolla: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18>.

A través de este sistema integrado de comisiones jerárquicamente organizadas y avaladas por la UTEC, están representados todos los grupos de interés de la Universidad de Extremadura (profesores, investigadores, estudiantes, personal de administración y servicios, empleadores...). Cualquier interesado puede acceder al conjunto de su información y tomar contacto con sus responsables para los efectos oportunos.

En el caso de la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico, como permite apreciar la información contenida en la página web mencionada, su constitución formal tuvo lugar el 9 de mayo del año 2009, tres meses antes del comienzo del nuevo Grado de Historia y Patrimonio Histórico en su primera promoción oficial. Integrada oficialmente por 5 profesores, 1 administrativo y 2 alumnos, esa primera comisión permaneció en ejercicio durante los preceptivos tres años académicos (2009-2010 / 2012-2013), siendo entonces sustituida por la nueva comisión todavía en vigor en este momento, compuesta por 8 profesores, 1 administrativo y 2 alumnos.

La mencionada página web institucional de dicha Comisión ofrece una cumplida cuenta de sus labores, tareas y proyectos, articulándose dicha información en los siguientes epígrafes y apartados claramente enunciados en la página:

- **Miembros**: con mención expresa del nombre y apellidos de sus 11 integrantes, área de conocimiento, categoría administrativa o académica y buzón telemático para contacto y consulta rápida.

- **Actas**: con acceso directo a todas las actas de las reuniones celebradas por dicha comisión, con detalle de los asuntos tratados y los acuerdos tomados. Su alto nivel de actuación puede calibrarse por el número de reuniones celebradas y actas conformadas: dos en 2009, cinco en 2010, tres en 2011, 4 en 2012, 4 en 2013 y 5 hasta el mes de septiembre de 2014.
- **Funciones**: con enlace a la normativa de la UEX fechada el 26 de febrero de 2014 (sustitutiva de la previa de junio de 2009) que regula los criterios de funcionamiento y actuación de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones, así como a las normativas de evaluación, de reconocimiento y transferencia de créditos y la reguladora del progreso y permanencia en la UEX.
- **Indicadores**: con información detallada sobre el asunto, incluyendo: Presentación valorativa; Resultados de formación; número de estudiantes de nuevo ingreso nacionales y extranjeros; tasas de abandono, eficiencia, rendimiento y graduación.
- **Informes**: con enlace a varios informes emitidos por la Comisión durante su vigencia, como es el caso de la Memoria de Actividades de la Primera Comisión de Calidad del Grado de Historia (2013), el Avance de Informe sobre el Desarrollo del Grado de Historia en su primera promoción (2013), o los informes sobre Prácticas Externas, Movilidad, Encuestas de empleadores y la Coordinación Docente en el Grado (2014).
- **Otros documentos**: con enlaces a distintos apartados que incluyen una “Presentación del Grado”, de su “Perfil de Ingreso”, de sus “Competencias” y “Salidas Profesionales”, así como otra información relevante sobre el Grado (las dos Memorias Verifican del mismo, a título de ejemplo; y una descripción técnica completa del Plan de Estudios).
- **Memoria de Calidad**: con enlace a la Memoria de Calidad del año 2013-2014 que pasa revista a la primera promoción del Grado y al desarrollo del mismo durante el cuatrienio transcurrido.

- **Guía del Grado**: con enlace al documento que recoge la versión digital de la “Guía del Estudiante de Historia de la Universidad de Extremadura” elaborada en el año 2014 y publicada en julio de 2014 en formato impreso por gentileza de la Diputación de Badajoz para su entrega gratuita a todos los alumnos del título matriculados en el curso 2014-2015.

Al margen de esa información ahí disponible, es evidente que también responde a la labor de la Comisión de Calidad del Grado el resto de actividades, labores y realizaciones que figuran en otros portales y páginas donde se exponen las mismas: el portal de la UEX para el Grado; la página del Departamento de Historia para el Grado y la Calidad del Grado; la versión impresa (y digital) de la Guía del Estudiante de Historia de la Universidad de Extremadura; la preparación y elaboración de folletos, pasquines, material de difusión publicitario, banderolas desplegadas, etc., destinadas a divulgar y dar a conocer en la sociedad extremeña el perfil y contenido del título y su entidad y valía formativa.

Enlaces telemáticos con información sobre el contenido de este apartado:

- Portal de la UEX con acceso a la información sobre el SGIC de la institución: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/calidad>.

- Página de la UEX con acceso a la SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-garantia-de-calidad-del-centro>.

- Página del portal de la UEX con información sobre las Comisiones de Calidad de Titulaciones (enlace a la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18>).

2. Las labores de la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico desde su constitución y su atención a la opinión de los grupos de interés afectados por el título.

La Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico, desde su constitución formal en junio de 2009 y al amparo y bajo la tutela del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la UEX y del centro de acogida (la Facultad de Filosofía y Letras), ha sido el organismo crucial y decisivo en todos los procesos de valoración, análisis y mejora del título del que es responsable, ejerciendo sus funciones y competencias legalmente establecidas a partir de la recopilación, análisis e interpretación de los datos objetivos aportados por la UTEC-UEX, el SGIC de la UEX y el centro y aquel otro material verificable generado por sus propias actuaciones e iniciativas.

La intensidad, regularidad y, en su caso, eficacia y acierto de esa labor de análisis, valoración y mejoramiento puede apreciarse en las actas debidamente elaboradas y públicamente accesibles de todas y cada una de las reuniones de la Comisión de Calidad del Título y la Comisión de Calidad del Centro. A saber: 2 y 5 reuniones en el año 2009, respectivamente; 3 y 2 en 2010; 3 y 2 en 2011; 3 y 4 en 2012; 4 y 2 en 2013 y 4 y 2 (hasta el presente) en 2014.

Otra prueba de la constancia de esa labor también podría acreditarse por los tres informes consecutivos generados por la Comisión de Calidad del Grado de Historia para hacer balance de sus actividades, informar a los grupos de interés sobre las mismas y perfilar vías de mejora y enmienda en aquellos aspectos detectados y susceptibles de cambio:

- a) La Memoria de Actividades de la Primera Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico, que recoge una síntesis de sus fecundas labores entre junio de 2009 y junio de 2013;
- b) El Avance de Informe sobre el Desarrollo del Grado de Historia y Patrimonio Histórico en su Primera

Promoción, elaborado por la nueva Comisión de Calidad y fechado en noviembre de 2013; y

a) La preceptiva Memoria de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico, aprobada por la Junta de Facultad de Filosofía y Letras en abril de 2014.

Los tres documentos, cada uno en su formato y coyuntura (todos ellos accesibles en el apartado “Informes” de la página web de la Comisión de Calidad del Grado y divulgados en formato impreso), expresan una idéntica voluntad de hacer seguimiento directo, expreso y honesto de los avatares de la titulación para comprobar su calidad, su óptimo desarrollo potencial y su ausencia de graves lacras, defectos o imperfecciones que anulen sus virtualidades como instrumento docente y formativo para nuestros alumnos matriculados.

Con independencia de esos informes oficiales debidamente publicados y difundidos por todos los medios al alcance de la Comisión (en las páginas web de la UEX y en la página autónoma del Departamento de Historia; así como mediante su remisión impresa a los destinatarios consignados: autoridades universitarias, consejos de departamento, profesorado implicado, representantes de alumnos elegidos, etc.), la Comisión de Calidad también emprendió un análisis expreso de varios aspectos del desarrollo del Grado que parecía exigir tal atención. La decisión de proceder a esa labor complementaria fue tomada en sendas reuniones de principios del año 2014 y sus resultados fueron aprobados oficialmente en la reunión de la Comisión del 24 de junio de 2014, procediéndose entonces a la pertinente divulgación pública de los mismos por las vías disponibles. A este respecto, la página oficial de la Comisión de Calidad en el portal de la UEX permite consultar y verificar esa tarea en su apartado titulado “Informes” (dirección telemática de acceso directo: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/informes>).

Como puede apreciarse, se recogen en ese apartado, al margen de los informes generales preceptivos ya mencionados, otros cinco dignos de mención y anotación:

1º). Informe de desarrollo de la Asignatura de “Prácticas Externas” del Grado de Historia y Patrimonio Histórico y Valoración de la Coordinación entre la UEX y los tutores de Prácticas Externas de dicho Grado durante los cursos 2012-2013 y 2013-2014.

2º). Informe sobre los Programas de Movilidad en el Grado de Historia y Patrimonio Histórico de la UEX en los años transcurridos desde la implantación del Grado.

3º). Informe titulado “Orientaciones para la mejora de la Coordinación Docente en el Grado de Historia y Patrimonio Histórico de la UEX: consideraciones y propuestas”.

4º). Informe preliminar sobre los resultados de la encuesta de valoración de nuestros alumnos y egresados realizada a los empleadores y agentes externos durante el año 2014.

5º) Informe sobre los Recursos Humanos y Materiales del Grado de Historia y Patrimonio Histórico en el Primer Quinquenio (2009-2014).

De todos los informes mencionados, sin duda el último es el que mayor información y ponderación ofrece sobre un aspecto crucial de la calidad del Grado: la participación de grupos de interés en los procesos de análisis y ponderación del desarrollo y eficacia formativa del Grado. No en vano, al margen de utilizar la información disponible y aportada por la UTEC-UEX de manera oficial y reglada, la realización de ese informe demuestra el interés manifiesto de la Comisión por esta dimensión de nuestra actividad.

Sin ánimo de reiterar lo que ese informe refleja, cabe sólo señalar que sus resultados obedecieron a una encuesta realizada sobre dos fuentes informativas abordables y significativas:

1. Por un lado, aquellas empresas, instituciones y organismos que hubieran recibido durante el año 2012-2013 y 2013-2014 a los alumnos

matriculados en la asignatura optativa de “Prácticas Externas”, en la medida en que muchas de esas prácticas, siempre bajo la supervisión y control de algún responsable de la entidad receptora, tenían el carácter de experiencia formativa y pre-laboral y profesionalizante de manera muy destacada: en archivos históricos, museos arqueológicos, bibliotecas de diverso tipo, instituciones culturales, etc.

2. Por otro lado, los institutos de enseñanza secundaria en los que hicieron sus prácticas docentes, bajo la supervisión y control de algún profesor o responsable de dichos centros, los alumnos egresados durante ese curso 2012-2013 y también los egresados durante el curso 2013-2014 en calidad de estudiantes del Máster de Formación de Profesorado de Secundaria impartido en la UEX, cuyo período de prácticas terminó en el mes de mayo de 2014.

La pertinente encuesta, previa aprobación por parte de la Comisión de Calidad del Grado en su reunión de 24 de abril de 2014, fue remitida a sus destinatarios entre los meses de abril y mayo de 2014. Ante todo, debemos subrayar y remarcar que sus resultados tienen un valor meramente indicativo y sugestivo, dado que el volumen de encuestas recibidas es un porcentaje relativamente pequeño respecto a los alumnos involucrados en ambas actividades, bien sea porque los destinatarios de los formularios de encuestas no aceptaron la invitación para proceder a su cumplimentación, bien sea porque el número de estudiantes involucrados no dejaba de ser un segmento del conjunto de egresados (las Prácticas Externas son asignatura optativa y no todos los egresados quisieron o pudieron matricularse en el Máster mencionado).

En todo caso, los datos recabados por este doble procedimiento de recopilación permiten concluir de manera muy provisional y sujeta a revisión posterior algunos juicios e impresiones de cierto valor y calidad. Juicios e impresiones que, desde luego, habrán de servir para llevar adelante los pertinentes análisis por parte de la Comisión de Calidad en tiempo y forma, a fin de presentar las correspondientes propuestas de mejora, rectificación, enmienda o reforma que pudieran precisarse a la luz de la información recabada y depurada.

A fecha de 20 de junio de 2014, habían respondido a la mencionada encuesta un total de 25 personas directamente consultadas de las casi 50 contactadas, en su abrumadora mayoría esas respuestas proceden de profesores tutores de alumnos del Máster de Enseñanza Secundaria en prácticas (21 respuestas) y unas pocas respuestas provienen de muy pocos tutores de instituciones que acogieron a alumnos en Prácticas Externas (4 respuestas).

En cuanto a sus contenidos, como primera observación de orden general, cabe apreciar que la nota media concedida a nuestros egresados en los principales valores ponderados por la encuesta es bastante satisfactoria y positiva, recogiendo un sentir general de los encuestados bastante mayoritario y consolidado:

La cuestión número 1, relativa a la “Valoración General” del estudiante y su formación y capacitación, registra una nota que suma un 3,8 sobre 5 puntos (siendo el 5 equivalente a “muy bueno” y el 3 equivalente a “aceptable”. Es, por tanto, una cifra que roza la calificación de 4 (equivalente a “bueno” en el parámetro general).

La cuestión número 4, relativa a la “Valoración General sobre sus potencialidades laborales” y situación de cara al empleo práctico, ofrece una nota que aumenta hasta situarse en un 3,96 sobre 5 puntos máximos posibles (otra vez una nota que roza la calificación de 4, con su consecuente categoría de “bueno” en el parámetro general).

Todas las restantes valoraciones ofrecen resultados superiores al 3,7, que indica la alta valoración obtenida por los alumnos evaluados por agentes externos y que está muy por encima del simple “aprobado” que se sitúa en el 2,5 (sobre el máximo de 5). En estas valoraciones las cifras más extremas (la más baja y la más alta) se sitúan en dos aspectos dignos de consideración. A saber:

a) La nota más baja obtenida por nuestros alumnos se refiere a la cuestión número 3.2., que trata de valorar los conocimientos disciplinares específicos exigidos por las prácticas correspondientes. La nota media lograda en esta cuestión ofrece un resultado de 3,76 puntos sobre el máximo de 5. Y cabría señalar que se trata de una nota anormalmente baja porque uno de los 25 evaluadores dejó sin

ponderar numéricamente esta dimensión de la encuesta (sin que podamos señalar si fue por voluntad o error involuntario).

b) La nota más alta obtenida por nuestros alumnos se refiere a la cuestión número 2.5, que trata de valorar la capacidad para buscar fuentes de información de manera autónoma y gestionar dicha información en sus contextos operativos. La nota media lograda en esta cuestión ofrece un resultado muy alentador y satisfactorio: 4,28 puntos sobre el máximo de 5. Sin duda es un buen resultado que acredita la buena formación adquirida en este plano.

En definitiva, los resultados de esta encuesta realizada por la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico, con todas sus limitaciones y matices, ofrece una panorámica general que no deja de ser bastante satisfactoria y gratificante en sus resultados cuantitativos y en su valoración cualitativa.

A este respecto, nos resulta particularmente interesante comprobar que las valías y competencias apreciadas por los encuestados en nuestros alumnos refrendan y revalidan el grado de satisfacción general con el título y su profesorado que reflejan otras fuentes informativas diferentes y diversas. Dicha información procede de las estadísticas recopiladas y disponibles en la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la UEX (<http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec>). A título meramente ilustrativo, nos permitimos llamar la atención sobre los siguientes datos derivados de esa unidad (apartado titulado “Estadísticas e Indicadores Universitarios”).

El rendimiento académico que manifiestan nuestros estudiantes en los cinco años transcurridos de vigencia del Grado puede verse reflejado en un indicador estadístico denominado “Tasa de Éxito” (OBIN_RA-003), que expresa la relación porcentual entre el número total de créditos aprobados por los estudiantes en un curso académico y el número total de créditos a los que se presentan a examen (siendo la aproximación al valor 100 denotativa de una mayor eficacia y éxito de los alumnos en sus exámenes). El conjunto de años considerado (2009-2013) ofrece una tasa promediada de casi el 80 por ciento en total, partiendo de valores inferiores en el primer curso (75,38) y subiendo

hasta valores muy altos en el último curso (84,17). Así pues, este indicador apunta a un creciente compromiso con el aprendizaje por parte de los alumnos a medida que progresan en el Grado y maduran en su formación disciplinar.

En esta misma línea de éxito formativo del título como instrumento académico parece orientarse otro indicador estadístico disponible y consultable. Se trata de la opinión recogida por las encuestas realizadas a los estudiantes del Grado en los cursos 2010-2011 y 2011-2012, que incluían sendas preguntas sobre su satisfacción con los estudios que estaban realizando y sobre la dedicación docente recibida de sus profesores. Según el indicador estadístico relativo al grado de “Satisfacción de los estudiantes con la actuación docente de los profesores” (OBIN_SU-001), los datos existentes dan amplio margen para estar todos bastante satisfechos: en el curso 2010-2011 ese indicador ofreció resultados de 7,14 puntos sobre el máximo posible de 10 (equivalente a un Notable), y en el curso siguiente 2011-2012 el indicador registró 6,90 puntos sobre 10 (no hubo encuestas similares para el resto de los cursos posteriores hasta el día de hoy).

De igual manera y en la misma línea cabe leer e interpretar los datos del indicador “Satisfacción de los estudiantes con el cumplimiento de las obligaciones docentes de los profesores” (OBIN_SU-002) en esos mismos años evaluados: en el curso 2010-2011 tal magnitud se cifró en la alta cantidad de 90,20 puntos sobre el máximo de 100 puntos (equivalente a un Sobresaliente), en tanto que en el curso 2011-2012 se mantuvo en niveles análogos con 88,69 puntos sobre el máximo de 100 otorgables.

En otras palabras: en el primer caso se ponderaba el grado de satisfacción con la actuación docente de los profesores del Grado en términos de calidad de contenidos, formato y diseño de las asignaturas y ejecución de sus programas, en tanto que en el segundo se ponderaba el grado de satisfacción con la dedicación docente en términos de asistencia regular y constante a clases, tutorías y seminarios. Y en ambas dimensiones, la evidente satisfacción de nuestros alumnos con ambas facetas del profesorado es un motivo de satisfacción propia y legítimo orgullo profesional por haber hecho las labores de manera adecuada, digna y meritoria.

Una panorámica de similar entidad revela la “Encuesta de Satisfacción Docente” realizada entre el alumnado del Grado de Historia matriculado en el curso 2011-2012, cuyos resultados están igualmente disponibles en la base de datos de la UTEC-UEX: <http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/funciones/encuestas-satisfaccion-docente/informe-2011-12>. A tenor de los mismos, según el apartado 21 relativo a la “Valoración Global” (“Satisfacción con la labor docente del profesor”), la plantilla docente del Grado recibe una puntuación genérica de 7,02 sobre 10, lo que no deja de ser una valoración aceptable si bien mejorable y perfectible, como somos muy conscientes.

Finalmente, esa imagen mencionada vuelve a confirmarse con los resultados de las llamadas “Encuestas de Satisfacción con la Titulación”, que recogen las impresiones y valoraciones de los estudiantes egresados de la primera promoción del Grado en el curso 2012-2013. Cabe mencionar expresamente tres apartados valorados que son los siguientes: P01 (Satisfacción con la Estructura del Plan de Estudios); P21 (Satisfacción General con la Actuación Docente del Profesorado); y P30 (Nivel de Satisfacción General con la Titulación). En todos los tres casos apuntados la nota otorgada es de un 3 sobre 5, correspondiente a un aprobado alto. Es una valoración aceptable pero manifiestamente mejorable de cara al futuro: <http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/funciones/encuestas-satisfaccion-docente/encuesta-satisfaccion-con-la-titulacion>.

En definitiva, tanto la opinión de los estudiantes consultados como la de los empleadores contactados permite sostener la idea de una notable consideración del nivel formativo de los egresados y de su potencial versatilidad laboral. Y en este campo de recogida de información y valoración de la misma, la labor de la Comisión de Calidad del Grado ha sido, entendemos, muy activa y fructífera.

Quizá como prueba de la misma cabría mencionar la aprobación el día 24 de junio de 2014 del documento titulado “Orientaciones para la mejora de la coordinación docente en el Grado de Historia y Patrimonio Histórico de la UEX: Consideraciones y Propuestas”. En el mismo, tratábamos de identificar, analizar y, en su caso, solventar algunas de las siguientes facetas mejorables del Grado: A saber y a

título de ejemplo ilustrativo y no exhaustivo, esos mecanismos deben identificar y detectar las siguientes situaciones potenciales y lesivas:

- Ausencias de materias o asignaturas (o contenidos formativos dentro de ellas) pertinentes y necesarias para completar la formación básica del perfil de egresado;**
- Solapamientos temporales o cronológicos en el deslinde de contenidos programáticos o temarios de asignaturas conexas o afines;**
- Reiteraciones o recurrencias temáticas o conceptuales entre asignaturas y prácticas docentes efectivas del profesorado;**
- Excesos en el volumen de carga de trabajo académico de los estudiantes en un curso o semestre determinado;**
- Desajustes en la conveniente secuenciación temporal de las asignaturas u otras obligaciones y actividades docentes (actividades complementarias, excursiones, salidas de campo, asistencias a jornadas o congresos); etc.**

En ese documento también proponíamos varios planos de actuación al respecto, entre los cuales se hallan los siguientes explícitamente mencionados en el mismo:

Ante todo y en primer lugar, queremos hacer llegar a todos los profesores del Grado la importancia extrema y suprema que tiene para la calidad del título y para el provecho y satisfacción académica de nuestros alumnos la intensificación de las medidas de coordinación docente ya elaboradas y ejecutadas desde el inicio del nuevo Grado en el curso 2009-2010. En otras palabras: entiende la Comisión que debemos estimular y refinar aún más las acciones desplegadas en las áreas de conocimiento, en los consejos de Departamento y en las reuniones de la Comisión de Calidad para asegurar que no haya, por ejemplo, carencias formativas graves, solapamientos cronológicos superfluos, recurrencias temáticas ilógicas o desajustes de acciones docentes y formativas perjudiciales. Entendemos que todo ello es manifiestamente abordable a través de esos tres órganos mencionados (las áreas de conocimiento, los consejos de Departamento y las reuniones de la Comisión de Calidad) porque están orgánicamente

comprometidos en cuerpo y alma con la búsqueda de la mayor calidad del Grado, como han venido demostrando en los cinco años transcurridos de manera ejemplar y constante.

En segundo orden, y en estricta dependencia con lo mencionado previamente, entiende la Comisión que esa labor colectiva y grupal debe también descansar sobre los hombros personales, individuales y singulares, de cada uno de los profesores encargados de las asignaturas impartidas en el Grado. No en vano, son ellos, de manera personal irrecusable e irremplazable, quienes tienen el derecho y el deber (conjugados en plural y en paridad) de asegurarse que su asignatura está a tono con las exigencias del proceso formativo diseñado por el Grado y que se incardina e integra adecuadamente en un ámbito docente más amplio y global del que forma parte integral. En otras palabras: que la asignatura no es una isla soberana y aislada en un laxo archipiélago inconexo sino una pieza en un mecanismo complejo que opera, y debe operar, de manera conjunta, coherente y eficaz. Y, como corolario: que el profesor no es un agente soberano, autónomo y absoluto que ejerce su función en el vacío de su propio campo y disciplina sino que forma parte de un colectivo profesional encargado como tal de una tarea formativa y educativa integrada y articulada.

En tercer lugar, a juicio de la Comisión de Calidad, cabe insistir en la necesidad de proceder a una revisión y adecuación de las actividades formativas complementarias que se distribuyen a lo largo del año académico, para evitar las distorsiones y perjuicios que su distribución aleatoria pueda causar y ha causado en la buena marcha del Grado y, en particular, en la asistencia a clase normalizada de los alumnos afectados por las actividades (o viceversa, en la escasa asistencia a las actividades complementarias de los alumnos inicialmente pensados para acudir a ellas). En este sentido, la Comisión hace suya la propuesta ya presentada por la dirección del Departamento de Historia para articular algún tipo de reglamento orientativo que regule esas actividades formativas complementarias en todas sus manifestaciones:

- Excursiones organizadas por el profesorado a archivos, museos o centros de interpretación histórico-cultural durante el período lectivo**

oficial, fuera del recinto del centro y que exijan más tiempo previsto del otorgado a la asignatura correspondiente;

- Salidas de campo para visitar yacimientos arqueológicos, lugares de interés histórico-artístico o exposiciones temporales, dentro o fuera de la ciudad de Cáceres, que supongan la interrupción de clases, seminarios o tutorías programadas de otras asignaturas;

- Asistencias de alumnos a conferencias, jornadas o congresos científicos que tengan lugar dentro o fuera del recinto del centro durante el período lectivo oficial e interfieran con el desarrollo de asignaturas no vinculadas a dichas actividades;

- Participaciones de los alumnos y profesores en sesiones y actividades de variado tenor y naturaleza (jornadas de puertas abiertas, jornadas de información de la biblioteca, cursos complementarios para hablar en público, dominar el campus virtual, etc.).

La Comisión también hace suya la recomendación de la dirección del Departamento para que, en el futuro y a partir del curso académico 2014-2015, ese tipo de actividades sean debidamente anunciadas a la dirección con anticipación suficiente y tiendan a realizarse preferentemente en el último día laboral de la semana lectiva (viernes) y en la mañana del sábado (y en la tarde, si fuera preciso), a fin de reducir al mínimo su impacto en la buena marcha del curso académico en conjunto y para evitar duplicidades y coincidencias de actividades que merman la asistencia a las mismas o perjudican la presencialidad en las asignaturas del curso. Teniendo en cuenta que el Departamento de Historia cuenta ya con una comisión expresamente formada que está examinando el asunto para presentar una propuesta firme al Consejo de Departamento, la Comisión se abstiene de hacer otra propuesta definida sobre esta cuestión. Pero subraya que considera de alto interés y urgencia buscar una solución al asunto que evite que el curso académico en ciernes, 2014-2015, pueda ser testigo de una inflación de actividades, mayormente coincidentes en el tiempo y el espacio, que reduzca su efectividad y provecho formativo para los estudiantes a los que están dirigidas y orientadas todas ellas.

En cuarto lugar, la Comisión de Calidad aprecia la necesidad de consultar de manera efectiva y regular a los estudiantes matriculados

sobre sus impresiones y valoraciones acerca de la coordinación docente del Grado antes de terminar sus estudios y al margen de la encuesta oficial realizada a los egresados por la UTEC-UEX en ejercicio de su responsabilidad estadística de cara al SIGC. De este modo, gracias a esa consulta valorativa previa, quizá podría detectarse a tiempo (y corregirse en consecuencia) el juicio abrigado sobre los posibles fallos, carencias y distorsiones que afectan a la buena marcha del título en esta dimensión estudiada. Para ello, la presencia de dos representantes de alumnos en el seno de la Comisión ofrece una vía de actuación especialmente útil y operativa en la medida en que cabría encargar a los mismos la realización práctica de la pertinente consulta formal a los grupos y niveles académicos más interesados (previsiblemente, los cursos de 3º y 4º que ya cuenten con una experiencia de estudios en el Grado susceptible de apoyar sus juicios en datos contrastados).

En este sentido, desde luego, la Comisión elaboraría una encuesta sencilla y transparente para recabar esa opinión del alumnado en la que se permitiría mostrar sus impresiones y juicios de forma tanto valorativa como cuantitativa, mediante preguntas de respuesta simple o alternativa o mediante espacios para el desarrollo de las estimaciones personales sobre el asunto. El modelo de dicha encuesta, que sería elaborada por la Comisión con especial atención a las opiniones de los alumnos participantes en la misma, podría tomar el formato de otras encuestas ya realizadas por la Comisión para otros fines.

Todos los materiales arriba mencionados son evidencias demostrativas del compromiso de los profesores del Grado de Historia y Patrimonio Histórico con la idea de una participación activa y recurrente de todos los grupos de interés afectados, especialmente del grupo de estudiantes y de egresados del título, como no podía ser menos.

3. La Comisión de Calidad y el Título de Grado en Historia y Patrimonio Histórico de la Universidad de Extremadura: Implantación, desarrollo y revisión durante el quinquenio analizado.

El Título de Grado en “Historia y Patrimonio Histórico” de la Universidad de Extremadura (en adelante: UEX) comenzó su andadura formal y efectiva en el curso académico 2009-2010 tras haber conseguido la pertinente autorización legal mediante la Resolución de 13 de noviembre de 2009 de la Secretaría General de Universidades que recogía el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de octubre de 2009 estableciendo el carácter oficial del título y su correspondiente inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). Dicha resolución fue publicada en el Boletín Oficial del Estado con fecha de 5 de enero de 2010 en el apartado de “disposiciones generales” correspondiente al Ministerio de Educación (BOE, martes, 5 de enero de 2010, sec. I, p. 724).

Posteriormente, y respetando la legislación autonómica vigente, el Diario Oficial de Extremadura publicó la pertinente resolución del Rectorado de la UEX, con fecha de 2 de febrero de 2010, dando publicidad y legalidad al correspondiente “Plan de Estudios de Graduado o Graduada en Historia y Patrimonio Histórico” (DOE, jueves, 18 de febrero de 2010, página 4060). Sólo pocas semanas después, el Boletín Oficial del Estado, con fecha de 8 de marzo de 2010, procedió a publicar ese mismo “Plan de Estudios de Graduado o Graduada en Historia y Patrimonio Histórico” dándole plena sanción legal y formal. Con las tres publicaciones en las respectivas plataformas legales autorizadas, el Título se convertía en una realidad efectiva a efectos académicos y educativos en su plenitud.

En esas circunstancias, en el mes de septiembre de 2009 dio comienzo el primer curso de la primera promoción del nuevo título de Grado en Historia y Patrimonio Histórico en el seno de la Facultad de Filosofía y Letras de la UEX, en su campus de Cáceres. Tuvo en aquel momento un total de 60 alumnos matriculados sobre una oferta inicial

de 70 plazas disponibles (41 hombres y 19 mujeres), conformándose como la titulación de mayor demanda del ámbito de ocho titulaciones de humanidades impartidas en la Facultad de Filosofía y Letras de la UEX (cerca de un tercio del total de alumnos matriculados en la misma).

Puesto en marcha el Plan de Estudios y transcurridos con plena normalidad los primeros tres años de experiencia efectiva en su desarrollo (cursos académicos 2009-2010, 2010-2011 y 2011-2012), tanto la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico como el Departamento de Historia (máximo organismo sostenedor del Grado en términos logísticos y de personal por razones obvias) fueron detectando algunos aspectos francamente mejorables del mismo en varias facetas y dimensiones.

Fue precisamente en este momento de reflexión (septiembre de 2012) cuando se recibió en la UEX además el Primer Informe de Seguimiento del Grado emitido por la ANECA con fecha de 20 de septiembre de 2012 que hacía un pormenorizado análisis de los tres primeros años de desarrollo del título atendiendo a 4 dimensiones:

1. La sociedad y el futuro estudiante.
2. El estudiante.
3. El funcionamiento.
4. Resultados de aprendizaje.

En general, el tenor del informe era justa y certeramente muy crítico con aquellos aspectos del desarrollo del título que estaban todavía imperfectamente ejecutados por varias razones que, a veces, excedían de la competencia de la Comisión de Calidad del Grado y del profesorado implicado en el mismo. En todo caso, sus orientaciones y diagnósticos tuvieron mucho efecto en las autoridades universitarias correspondientes y no dejaron de afectar igualmente a la Comisión de Calidad y al profesorado del título.

En particular, las críticas vertidas en el capítulo 1 mencionado merecen especial atención en este informe. No en vano, las apreciaciones críticas sobre la falta de información sobre el título en la

página web de la UEX se revelaron acertadas y más que justificadas, poniendo en marcha un proceso de mejora en la misma cuyos efectos son hoy visibles y perceptibles. Lo mismo cabe decir con otras carencias entonces igualmente señaladas y hoy debidamente enmendadas, a nuestro leal y sincero juicio: falta de información sobre la estructura del plan de estudios, los servicios de apoyo y asesoramiento, el perfil de ingreso y la normativa de permanencia y de reconocimiento y transferencia de créditos.

Por lo que respecta al punto 2, las observaciones críticas se centraban en subrayar notorias carencias en la disponibilidad de las guías docentes de varias asignaturas, unas ya en desarrollo y otras pendientes de su desarrollo, con especial atención a las debilidades en el plano de “métodos docentes”, así como en el aspecto de la movilidad internacional. Entendemos que a día de hoy todas esas observaciones han sido puntualmente atendidas y que tanto las guías docentes revisadas por las sucesivas Comisiones de Calidad desde entonces operantes ya cumplen sus cometidos con el necesario provecho y eficacia, al igual que toda la información sobre movilidad interuniversitaria en sus diversos planos (Erasmus y SICUE), como permite comprobar este propio informe en sus capítulos correspondientes.

Los comentarios relativos al punto 3 de funcionamiento eran particularmente halagadores para la Comisión de Calidad del Grado entonces operante porque reconocían su buen hacer y disposición de ánimo en el cumplimiento de sus labores, aunque también señalaba algunas facetas mejorables en lo relativo al “procedimiento para procesar reclamaciones”. A día de hoy, sin embargo, esas carencias han sido en gran medida o por completo subsanadas y enmendadas, como permite apreciar el apartado correspondiente a la evaluación del SIGC de la UEX y del Título, con existencia de un reglamento de reclamaciones claro y definido y con la disponibilidad de consulta de las actas de la Comisión de Calidad del Grado en sus sesiones dedicadas a la resolución de varias de esas reclamaciones tramitadas en tiempo y forma.

El último apartado de comentarios y propuestas de mejora del primer informe de seguimiento emitido por la ANECA hacía

referencia a un hecho evidente y certero: hasta entonces, la Comisión de Calidad no había ofrecido ningún avance de información contrastada sobre los resultados formativos registrados en esos tres años: “tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación”. Era una realidad incontestable que, para entonces, ni la UEX ni la UTEC-UEX había facilitado dicha información a la Comisión correspondiente y que ésta no había ejercitado ningún análisis sobre el asunto digno de registro o consideración. Afortunadamente, para entonces, estaba en ciernes la disposición de ese conjunto de datos estadísticos que serían oportunamente evaluados y valorados por la Comisión como parte de su tarea de cara al siguiente curso académico: 2012-2013.

En efecto, siguiendo el criterio axiomático de afrontar los desajustes y problemas detectados por la ANECA de manera franca y directa con vistas a su resolución inmediata, tanto la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico como el Departamento de Historia iniciaron las actuaciones para elevar a la ANECA en febrero del año 2013 (ya en curso el último año de la primera promoción del Grado) varias “Propuestas de reforma y modificación” de dicho plan con vistas a su mejora y adaptación a las realidades y exigencias reveladas por la práctica de los tres años de experiencia acumulada y sustancialmente satisfactoria. Atendiendo a esa solicitud, con fecha de 6 de junio de 2013 la ANECA emitió su propuesta de informe de evaluación sobre esas rectificaciones y modificaciones que, tras las debidas alegaciones, originaron el preceptivo informe favorable emitido con fecha de 23 de septiembre de 2013. En consecuencia, en ese otoño del año 2013 quedó oficialmente aprobado el nuevo perfil y formato del Título revisado y acreditado.

La Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico considera importante mencionar en este apartado varias actuaciones realizadas durante estos tres años transcurridos desde el Primer Informe de Seguimiento del Grado emitido por la ANECA (septiembre de 2012) que han tenido como horizonte subsanar completa y totalmente las deficiencias y carencias entonces apreciadas y apuntadas.

Así, por ejemplo, en la reunión celebrada el 24 de abril de 2014, la Comisión aprobó y encomendó a su coordinador la elaboración de una completa “Guía del Estudiante de Historia de la Universidad de Extremadura”, obra que vio la luz apenas unos meses más tarde (en julio de 2014), gracias al generoso patrocinio y mecenazgo de la Diputación Provincial de Badajoz, que asumió su publicación y difusión gratuita en una primera edición impresa de la misma Guía (sin perjuicio de su difusión igualmente a través de la red en formato Pdf:

<http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/guia-del-estudiante-de-historia-de-la-uex>.

También accesible en: www.historiauex.es).

Como permite apreciar el índice de esta publicación, se trata de una obra destinada específicamente a dar a conocer todos los pormenores del título a los estudiantes noveles del Grado y, por extensión, a todos los estudiantes de Bachiller y resto de potenciales interesados en el título. No en vano, la Guía constituye una completa introducción a los estudios de Historia y Patrimonio Histórico en la UEX de gran valor operativo y pragmático:

Índice General de la Guía del Estudiante de Historia de la Universidad de Extremadura

Salutación de Bienvenida a cargo del Coordinador de la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico de la UEX.

1. Estudiante de la UEX y de la Facultad de Filosofía y Letras
2. Estudiar Historia: razones y motivos.
3. Las salidas profesionales de los egresados de Historia.
4. El Plan de Estudios del Grado de Historia y Patrimonio Histórico.
5. Los créditos ECTS y las actividades docentes en el Grado.

- 6. El estudiante del Grado y sus retos formativos básicos: leer, escribir y hablar con soltura y rigor.**
- 7. El sistema de evaluación y de calificaciones.**
- 8. La movilidad interuniversitaria: Erasmus, Sicue y otras vías de ampliación de horizontes.**
- 9. Las Prácticas Externas y el Trabajo de Fin de Grado.**
- 10. El Campus Virtual de la UEX.**
- 11. La Biblioteca Central de la UEX en Cáceres.**
- 12. Otros servicios de la UEX para los estudiantes.**
- 13. Posibilidades para continuar la formación después del Grado.**
- 14. Unos datos finales para conocer tu Grado y a tus compañeros.**

Recibida la conformidad expresa de la institución editora de la obra en su primera versión impresa, como ya hemos señalado, dicha “Guía del Estudiante de Historia de la UEX” ha pasado a tener un formato digital libremente accesible en la red mediante una página específicamente abierta para ello en el portal digital del Departamento de Historia de la UEX (<http://www.historiauex.es/>) y en la sección de “Guía del Grado” de la página de la Comisión de Calidad del Grado en el portal de la UEX-Filosofía y Letras (<http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/guia-del-estudiante-de-historia-de-la-uex>). Esa versión digital de acceso libre será factible que se actualice anualmente si fuera preciso, a fin de incorporar aquellas novedades del Grado, de su docencia o del resto de informaciones relativas a la UEX, que pudieran ser precisas y oportunas.

Al margen de la existencia de ese instrumento de información, difusión y promoción que es la mencionada Guía, la Comisión de Calidad del Grado había desarrollado con anterioridad otras tres actividades dirigidas a dar a conocer las características básicas del proceso formativo del título con objeto de informar a todos los grupos de interés participantes. A saber:

En primer lugar, con fecha de 30 de junio de 2013, la Comisión de Calidad emitió un documento elaborado por la entonces Secretaría de la Comisión que daba buena cuenta de sus actividades en los cuatro años previos de desarrollo del Grado, al margen por supuesto de que dichas actividades hubieran sido consignadas en las actas de las reuniones celebradas hasta ese momento: 6 reuniones en 2009, 2 reuniones en 2010, 2 reuniones en 2011, 4 reuniones en 2012 y 2 reuniones en el primer semestre de 2013. Dicho documento llevaba por título el siguiente: Memoria de actividades de la primera Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico. 2013. Fue puesto a disposición de todos los grupos de interés afectados y divulgado de manera pública y libre a través de su registro en la página web oficial del Grado en el portal de la UEX, donde asimismo figuran las actas de las reuniones de la Comisión: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18>. También fue alojada en la página web del Departamento de Historia de la UEX: <http://www.historiauex.es>.

En segundo lugar, con fecha de 7 de noviembre de 2013, la nueva Comisión de Calidad del Grado constituida en el verano de aquel mismo año procedió a emitir lo que denominó un “Avance de Informe sobre el desarrollo del Grado de Historia y Patrimonio Histórico de la Universidad de Extremadura en su primer promoción”. Se trata de un documento de evaluación y ponderación del desarrollo del título en sus cuatro primeros años de existencia, con una promoción ya plenamente formada y egresada, para conocimiento de todos los grupos de interés y de la sociedad universitaria extremeña en general. Como tal documento valorativo e informativo a un tiempo se le dio la máxima publicidad y difusión, estando disponible en el enlace telemático y

mencionado que aloja toda la información de la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico en la web de la UEX: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/informes/informe%20promocion%201.pdf/view>). También está disponible, igualmente, en el portal digital que mantiene de manera autónoma el Departamento de Historia de la UEX: www.historiauex.es.

Finalmente, en tercer lugar, con fecha de 14 de enero de 2014, la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico aprobó en su reunión correspondiente la preceptiva “Memoria de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico para el curso 2012-2013”. Se trataba de un completo informe sobre el desarrollo del Grado en sus cuatro primeros años de existencia con la pertinente valoración de sus virtudes y defectos y una cumplida mención a los resultados de aprendizaje registrados, así como varias propuestas de mejora y enmienda. Como tal documento oficial, la Memoria fue aprobada por la Junta de Facultad de Filosofía y Letras de la UEX el 2 de abril de 2014 y fue sometida a examen y valoración en un Consejo de Departamento del Departamento de Historia, amén de otros foros de análisis y debate menos formales. Fue puesta a disposición del público interesado mediante su registro en la página web de la Comisión en el portal de la UEX: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/memoria-de-calidad>. También fue alojada en la página web del Departamento de Historia como medio para incrementar su difusión y circulación entre los grupos de interés potencial: www.historiauex.es.

Enlaces telemáticos para la consulta de la información probatoria de este apartado:

- **Página del Registro Unificado de Centros y Títulos (RUCT) del Ministerio de Educación (enlace a Grado de Historia y Patrimonio Histórico de la UEX):**
<https://www.educacion.gob.es/ruct/home>.
- **Página del portal de la UEX con información sobre los grados (enlace a Grado de Historia y Patrimonio Histórico):**
<http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/titulaciones/grado>.
- **Página del portal de la UEX con información sobre el Plan de Estudios del Grado de Historia y Patrimonio Histórico:**
<http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/informacion-academica/programas-asignaturas/curso-academico-2013-2014/grados/historia-y-patrimonio-historico>.
- **Página del portal de la UEX con información sobre las Comisiones de Calidad de Titulaciones (enlace a Comisión de Calidad de Historia y Patrimonio Histórico, pestaña “Otros documentos”):**
<http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/otros-documentos>.
- **Página del portal del Departamento de Historia de la UEX (enlace a Grado de Historia y Patrimonio Histórico):**
<http://www.historiaunex.es/docencia/21/estudios-de-grado-15/historia-y-patrimonio-historico-44>.

4. La Comisión de Calidad y su compromiso con la difusión de información pública veraz y el registro del grado de satisfacción con la marcha del Título.

Según la información disponible a nuestro alcance, todo parece indicar que nuestros estudiantes están básicamente satisfechos con la disponibilidad de información relevante sobre su Plan de Estudios y los recursos docentes previstos, así como con las vías de acceso a dicha información en los momentos oportunos y convenientes. Los datos que avalan esta impresión valorativa de orden cualitativo son varios y procedemos a exponerlos con la mayor precisión posible.

En primer orden, cabe decir y reiterar que el portal general de la UEX ofrece amplias posibilidades para acceder a la información pertinente sobre el Grado de Historia y Patrimonio Histórico de la UEX, sobre todo (aunque no exclusivamente) a través de dos vías de acceso telemáticas. Por un lado, el sub-directorio “Estudiar en la UEX”, que es uno de los cuatro que componen el directorio general de presentación pública de dicho portal (junto con los otros tres: “Conoce la UEX”, “Organización” e “Investigación” como únicos sub-directorios para mayor simplificación de consulta). Entrando en dicho sub-directorio, la página ofrece un acceso telemático inmediato a los distintos grados y títulos de la UEX, figurando entre ellos el Grado de Historia y Patrimonio Histórico en su lugar y por orden alfabético de presentación. Y entrando en la etiqueta del Grado, se despliega la información contenida en el Verifica de 2013 con explícita y amplio registro del Plan de Estudios dispuesto en cursos anuales y con todas las asignaturas debidamente mencionadas indicando su carácter, número de créditos y temporalidad. Aún más: el hipertexto del título oficial de cada asignatura remite de inmediato a una información todavía más detallada y precisa sobre la misma incluyendo el nombre y vía de contacto telemático o número de despacho del profesor responsable de dicha asignatura.

Todo lo arriba explicado puede apreciarse con la consulta del enlace correspondiente: <http://www.unex.es/estudiar-en-la-uex/organizacion/oficinas/oce/documentos/grados>.

Dentro de ese mismo portal telemático de presentación de la UEX, cabe también otra fórmula de acceso a la información detallada del Grado de Historia y Patrimonio Histórico utilizando la vía del sub-directorio “Conoce la UEX”, que remite a la etiqueta “Estructura Académica: Centros” y, a su través, al centro administrativo correspondiente a la impartición del Grado: la Facultad de Filosofía y Letras de la UEX. En su página correspondiente se exponen de manera muy visualmente intuitiva los ocho grados impartidos en dicho centro en riguroso orden alfabético, con Historia y Patrimonio Histórico debidamente registrado. Entrando en el icono correspondiente a este Grado, se abre una página que organiza la información del Plan de Estudios a través de los cuatro años previstos para su desarrollo, con posibilidad de abrir el documento Enlace telemático correspondiente a la evidencia aportada: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/informacion-academica/programas-asignaturas/curso-academico-2013-2014/grados>.

Además de estos recursos telemáticos, cabe subrayar la utilidad y provecho de un nuevo recurso puesto en marcha hace ya algunos años por el Vicerrectorado de Alumnos de la UEX: la “Guía de Acceso a la UEX”, renovada anualmente, que existe tanto en su versión impresa como en su presentación telemática: <http://www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicealumn/funciones/guia-acceso>.

http://www.unex.es/organizacion/servicios/siaa/archivos/ficheros/guia_2014.pdf.

Dicho recurso proporciona una cumplida y detallada panorámica de los estudios ofertados por la UEX y de todos los servicios y recursos de todo orden y tipo involucrados en las tareas de enseñanza-aprendizaje en el ámbito universitario. Por supuesto, el Grado de Historia y Patrimonio Histórico forma parte expresa de esa panorámica informativa tan útil como permite apreciar la consulta de

las páginas de dicha Guía Académica (122-123 para el año 2013 y 123-124 para el año 2014), cuyo formato digital será actualizado conforme se requiera con el paso del tiempo.

Como segundo recurso informativo accesible, reforzando esa presencia mencionada en el portal general de la UEX, también cabe decir que la Facultad de Filosofía y Letras de la UEX mantiene su propia página de presentación pública digital en la que, como es pertinente y obligado, figura de manera muy destacada la oferta docente de Grados impartida en dicho centro académico. Así cabe apreciar en la consulta telemática al enlace correspondiente vigente y operativo en este momento: <http://calidadepcc.unex.es/GestionAcademicaFyL/>.

En tercer lugar, como ya hemos subrayado por su importancia, el Grado cuenta desde el curso 2012-2013 igualmente con un portal telemático propio y singular cobijado y articulado por el Departamento de Historia de la UEX. El provecho y alto rendimiento que este instrumento tiene para la proyección, visibilidad y difusión pública internacional del Grado, es evidente y patente, así como su utilísima virtualidad para todas las tareas de información, divulgación y contacto vía digital y no-presencial. En este portal se aloja también una versión digital de la “Guía del Estudiante de Historia de la Universidad de Extremadura” para libre consulta y lectura de la misma. Una mera consulta telemática al enlace correspondiente vigente y operativo en este momento dará buena cuenta de estas características señaladas: http://www.historiaunex.es/docencia_21/estudios_de_grado_15/historia_y_patrimonio_historico_44. También accesible en el portal de la Comisión de Calidad del Grado: <http://www.unex.es/conoce-la-unex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/guia-del-estudiante-de-historia-de-la-unex>.

Buena prueba de esa capacidad de proyección pública y alto grado de uso y consulta de dicho portal telemático propio y singular es el dato cuantitativo ya mencionado en el apartado previo y ahora reiterado por su transcendencia para el caso: a fecha de lectura de 30 de junio de 2014, cumplido un año desde su puesta en uso y operación, nada menos que 37.582 usuarios visitaron o consultaron a sus contenidos

informativos (la información actualizada sobre el número de usuarios figura en la faldilla inferior de datos técnicos del portal de acceso: www.historiauex.es). En fecha de 3 de septiembre de 2014 esas consultas o visitas ascendieron a un total de 43.403 usuarios. Unas cifras realmente considerables para un Grado de 60 alumnos matriculados en primer año de ingreso (219 en total en 2014) y en torno a cincuenta profesores involucrados en su desarrollo. La utilidad de transferencia del conocimiento de este recurso de portal digital propio puede apreciarse mediante el expediente de proceder a consultar en un buscador generalista, como es Google, asuntos relativos a “estudiar historia en Extremadura” o “Grado de historia en Extremadura”. Como evidencia impresa en nuestro archivo podemos aportar el resultado de tal consulta con fecha de 7 de abril de 2014, que es suficientemente representativa del provecho y beneficio informativo subrayado.

Y en cuarto y último lugar, debemos mencionar muy destacadamente la “Guía del Estudiante de Historia de la Universidad de Extremadura”, cuyo diseño y confección fue encomendada por la Comisión de Calidad del Grado a su coordinador, en atención a su previa experiencia en este campo, y cuyo fruto final impreso estuvo listo para finales del curso 2013-2014, tanto en formato electrónico inmediatamente alojado en la red como en formato impreso entregado directamente a los alumnos matriculados.

El propósito que orientó su confección y elaboración está bien reflejado en el texto de la salutación de bienvenida que abre la obra y que enuncia así su objetivo central (respetamos grafía y negritas del texto original reproducido):

Esta guía tiene un único propósito y cometido: ofrecerte una panorámica básica de lo que es el Grado, su estructura, perfil y caracteres, así como algunos apuntes informativos que podrían ser útiles para iniciar tu vida académica como estudiante de Historia y Patrimonio Histórico en la UEX. Tiene, por tanto, una finalidad eminentemente práctica, directa e inmediata: no se trata de un material de obligada consulta y estudio, como si fuera un reglamento o un manual de texto. Y, desde luego, no

excluye que acudas a los servicios, organismos y personas responsables, que necesariamente habrán de atender tus consultas, solicitudes de información y demandas de orientación. Más bien es un complemento para que hagas el mejor uso de esos servicios, organismos y personas responsables con mayor eficacia, seguridad y facilidad.

Siguiendo ese programa, la Guía del Estudiante de Historia de la UEX aborda varios aspectos cuyo interés para el estudiante parece innecesario remarcar puesto que es evidente y responde a la experiencia docente acumulada y al contraste con otras obras similares disponibles en el ámbito académico europeo e incluso, en menor medida, español. Una simple ojeada a su índice de contenidos permite ver el grado de utilidad informativa y descriptiva de tal obra.

En todos los casos señalados (también la Guía del Estudiante de Historia, que está alojada en los portales de la UEX y el Departamento de Historia ya mencionados), las vías de acceso enumeradas permiten a cualquier usuario, en cualquier momento y lugar del planeta, acceder a un cúmulo de información sobre el Grado de Historia y Patrimonio Histórico de la UEX muy completo y actualizado, incluyendo muy principalmente el acceso a las Memorias de Verificación del Título aprobadas (la que está en vigor, de fecha 2013, así como también la precedente de 2009, todavía consultable en red) y al resto de reglamentos, normativas y directrices que conforman el marco legal y administrativo del propio Grado en cuestión. También en esas tres vías de acceso telemáticas es posible acceder a toda la documentación oficial generada por el proceso de verificación, modificación y seguimiento de los títulos oficiales de la UEX, particularmente en el portal general de la UEX por razones obvias de primera y principal responsabilidad en todo el proceso (menos en el portal del Departamento de Historia para evitar duplicación innecesaria de funciones y difusiones).

Por lo que respecta a información logística más concreta y detallada, como pudieran ser los contenidos expresos de las guías docentes de las asignaturas (“fichas oficiales” en la terminología interna de la UEX), los horarios de clases, seminarios, tutorías y tutorías programas, así como el resto de información preceptiva

(competencias, bibliografía, sistemas de calificación...), cabe decir que los mencionados recursos informativos son plenamente operativos y provechosos. En particular, el portal correspondiente de la UEX contiene un despliegue de todas las guías docentes de asignaturas del Plan de Estudios: http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/titulaciones/grado/info_titulacion?idTitulacion=G18&idPlan=0428&idCentro=4. Y lo mismo cabe decir de la pestaña “Grado de Historia” de la página web del Departamento de Historia de la UEX: http://www.historiauex.es/docencia_21/estudios_de_grado_15/historia_y_patrimonio_historico_44.

En todo caso, por razones obvias, la página informativa de la Facultad de Filosofía y Letras, centro que tiene a su cargo la organización docente de los Grados a él encomendados, proporciona abundante y actualizada información sobre el particular. A título de ejemplo, la consulta de la página correspondiente permite comprobar esa claridad informativa sin mayor género de duda: <http://calidadepcc.unex.es/GestionAcademicaFyL/#>.

En ese portal, el alumno puede informarse también sobre los horarios de clase del grupo, curso y semestre a tiempo real, así como acceder al contenido de la Guía docente oficialmente aprobada por la Comisión de Calidad del Grado, e incluso informarse del buzón telemático del profesor para consultas on-line.

Por su parte, la página web del Departamento de Historia también reproduce y amplía esa información logística con mención expresa de los horarios de todo tipo de actividades docentes y formativas (asociándose a la página oficial de la Facultad de Filosofía y Letras o volcando su información en su propio formato). Y, además, despliega un menú de directorios principales lógicamente organizado para su manejo y uso sin complicaciones y con la necesaria simplicidad:

1º. “Departamento” (con información sobre la dirección y la secretaría, la plantilla de personal, las comisiones de actuación específica, calendario oficial, actas de sesiones del Consejo de Departamento, Normativas varias y Plan de Ordenación Docente en vigor, con sus asignaturas y fichas

oficiales accesibles a la consulta pública y libre, entre otras opciones).

2º. “Áreas de conocimiento” (con información sobre las ocho áreas temáticas integradas en el mismo y posibilidad de acceder a todas ellas y a sus profesores involucrados con etiqueta personal individual, incorporando esa etiqueta una completa información académica, docente e investigadora del profesorado, así como sus datos de contacto postales, telefónicos y telemáticos).

3º “Docencia” (con información sobre los estudios del Grado y otros de posgrado, así como información sobre horarios y lugares de tutorías del profesorado, Trabajos de Fin de Grado, Prácticas Externas, acciones de Movilidad o Transferencia y cursos y seminarios en activo).

4º “Investigación” (con información sobre los Grupos de Investigación presentes y operantes en el Departamento y sus actividades pasadas o presentes, así como un enlace a sus páginas web respectivas para ampliación de la información aportada).

5º. “Publicaciones” (con información sobre la revista editada por el Departamento, “Norba. Historia”, con acceso a sus contenidos desde su primer número y con un apartado de novedades para dar cuenta de las actividades realizadas por el Departamento).

A este respecto, podría ser conveniente añadir que existe otra página web alojada en el portal de la UEX que contiene información detallada sobre el Plan de Estudios y todos los recursos docentes disponibles en el Grado de Historia. Se trata de la página correspondiente a la Comisión de Calidad del Grado de Historia, que sólo mencionamos a título ilustrativo ya que su exposición detallada corresponde a otro apartado de este informe: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18>. En la misma se ofrece una sintética presentación del título y de varios de sus aspectos más relevantes:

Presentación del Grado; Perfil de Ingreso; Orientaciones para la Coordinación Docente en el Grado de Historia... En ella también está disponible la Guía del Estudiante de Historia de la UEX en su formato digital fácilmente descargable para su visualización e impresión.

Para completar la revisión de este apartado, es preciso mencionar la labor realizada dentro del marco del Plan de Acción Tutorial organizado anualmente por la Facultad de Filosofía y Letras para asesorar, orientar y auxiliar a los alumnos (principalmente, los noveles) en sus estudios de Grado. Según permite apreciar la consulta de la Memoria de actividades del PAT en el curso 2012-2013, los 4 profesores que actuaron como tutores voluntarios en ese año académico atendieron y asesoraron a un total de 40 alumnos: 31 del primer curso; 5 del segundo curso y 4 del tercer curso.

Finalmente, nos permitimos añadir que las páginas web del Título y de la Comisión recogen, ordenan y publicitan toda la información pertinente sobre la marcha del título y, especialmente, sus aspectos docentes y formativos, con plena accesibilidad de los estudiantes a la consulta de ese material sin ninguna traba u obstáculo: Actas de reuniones de la Comisión de Calidad; Informes elaborados sobre diversos aspectos del proceso formativo (Prácticas Externas, Coordinación Docente, Movilidad); Memorias de Calidad preceptivas; Indicadores de resultados con valoración de su magnitud y evolución, etc. La presencia de representantes de los estudiantes tanto en el Consejo de Departamento de Historia como en la Comisión de Calidad del Grado de Historia garantiza igualmente un canal personal de comunicación directa de ambos organismos con el conjunto del alumnado del título.

Enlaces telemáticos con información disponible sobre los contenidos de este apartado:

- Página del portal de la UEX con información para estudiantes noveles (con pestaña para acceso a “Guía de Acceso” y al “Servicio de Información y Atención Administrativa”): <http://www.unex.es/estudiar-en-la-uex/orientacion-universitaria>.

- Página del portal de la UEX con información sobre los grados (con enlace a Grado de Historia y Patrimonio Histórico): <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/titulaciones/grado>.

- Página del portal de la UEX con información sobre el Plan de Estudios del Grado de Historia y Patrimonio Histórico (con acceso a la guía docente de cada asignatura del Plan): <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/informacion-academica/programas-asignaturas/curso-academico-2013-2014/grados/historia-y-patrimonio-historico>.

Página del portal de la UEX con información sobre las Comisiones de Calidad de Titulaciones (enlace a Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico y acceso digital a la “Guía del Estudiante de Historia de la UEX”): <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/guia-del-estudiante-de-historia-de-la-uex>.

- Página del portal del Departamento de Historia de la UEX con información detallada sobre el Grado (con acceso digital a la “Guía del Estudiante de Historia de la UEX”): http://www.historiauex.es/docencia_21/estudios_de_grado_15/historia_y_patrimonio_historico_44.

5. La Comisión de Calidad del Grado de Historia y el sistema de recepción de sugerencias, reclamaciones, quejas y opiniones de los grupos de interés en el Grado.

Como permite apreciar la nómina de enlaces telemáticos registrada al final de este apartado, la UEX mantiene desde el año 2008 un protocolo de recepción de quejas (entendidas como “manifestación de insatisfacción” de un usuario con los servicios universitarios) y sugerencias (entendiendo por tal “una solicitud de actuación” en algún sentido) que está debidamente normativizado y regulado. Para ello, a tenor del mencionado Reglamento del Sistema de Quejas y Sugerencias, la UEX cuenta con una “Unidad Central de Quejas y Sugerencias” a escala global, con su propio responsable y receptores, así como cuenta con una “comisión de quejas y sugerencias” en cada uno de sus centros docentes. Dentro de este ámbito no cabe incluir “las reclamaciones” de los usuarios que tengan por objeto “el reconocimiento de una situación jurídica individualizada, así como cualesquiera otras que estén ya reguladas en cualquier norma del ordenamiento jurídico” (Título 1, artículo 2, punto 3 del reglamento mencionado). La Unidad Central tiene como misión principal, además de tramitar y responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo determinado, la custodia del archivo de las mismas y la realización de informes periódicos sobre su labor.

En cooperación con el sistema mencionado, la página web del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la UEX también da acceso directo al buzón de presentación de quejas y sugerencias: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/calidad>.

Como parte de esa política de recepción y tratamiento de quejas y sugerencias, la UEX también ha establecido la obligación de proceder regularmente a la consulta del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios universitarios, tanto administrativos como académicos. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad es la responsable de dicha actividad y sus informes están debidamente registrados y publicados

en la página web de la UTEC:
<http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/funciones/evaluacion-acreditacion-y-mejora-de-los-servicios-de-la-uex>.

Al margen del sistema normativo descrito para la totalidad de la UEX, cabe decir que la mayor parte de los servicios y órganos de la misma también mantienen una vía de recepción de quejas, consultas y sugerencias de manera autónoma y particular, a fin de atender directamente a los usuarios que lo necesiten. Por ejemplo, éste es el caso del Servicio de Información y Atención Administrativa de la UEX, que tiene competencias esenciales en la difusión de los grados académicos y en la asistencia a los estudiantes noveles universitarios. El acceso a su buzón de consultas telemático es el que sigue:
<http://www.unex.es/organizacion/servicios/siaa/formulario-de-contacto>.

También en este punto cabe mencionar la labor de la Oficina del Defensor Universitario de la UEX, que mantiene una actividad intensa de recepción de consultas y de reclamaciones como parte de su propio cometido funcional. El acceso telemático a su página oficial es el que sigue:
http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/personal/personal-de-la-oficina-del-defensor.

A tenor de la última memoria de actividades elaborada por la Oficina del Defensor del Universitario (fecha el 4 de noviembre de 2013 y aprobada por el Claustro Universitario el 7 de julio de 2014), durante el año en ella examinado la oficina había tramitado 50 “casos” (verdaderos expedientes de examen y atención a quejas o reclamaciones) y había recibido 189 “consultas” (meras quejas o reclamaciones cuya falta de base sólida no dieron lugar a la apertura de un expediente de caso). En esa labor de examen y atención cooperaron con el Defensor en sus actividades 2 estudiantes, 2 miembros del personal de administración y 5 profesores. La mayor parte de los casos y consultas tuvieron como temas: “el funcionamiento de la administración”; “notas y exámenes”; y “acceso a titulaciones”. Los impulsores de esos casos y consultas fueron básicamente estudiantes (el 55,1%) y los profesores (el 28,5%).

Parece necesario añadir a este respecto que la memoria citada acredita el mínimo porcentaje de presencia de casos y consultas provenientes de la Facultad de Filosofía y Letras, centro en el que se haya inserto el Grado de Historia y Patrimonio Histórico. Según los datos aportados sólo 1 de los casos y 9 de las consultas recibidas y tramitadas procedieron de la Facultad de Filosofía y Letras durante ese año examinado.

Por lo que respecta al Grado de Historia en concreto, cabe decir que la página web de la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico tiene una vía de recepción de consultas, comunicaciones y sugerencias (además de quejas) muy clara y sencilla. Entrando en su portal (<http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/miembros>), cabe ver en el apartado de “Miembros” el nombre, área de conocimiento y buzón telemático de contacto de todos sus integrantes. De tal manera que cualquier alumno u otro usuario puede dirigir sus consultas directamente al destinatario con sólo “pinchar” en la dirección personal telemática allí recogida.

Por otro lado, desde luego, cualquier alumno puede hacer llegar sus sugerencias, quejas o incluso reclamaciones a través del Consejo de Estudiantes y mediante la intervención de los dos alumnos que forman oficialmente parte integral de dicha comisión, que son los naturales portavoces y transmisores de dichas consultas y quejas en las preceptivas reuniones de la Comisión.

Finalmente, debemos señalar que la Guía del Estudiante de Historia de la UEX explícitamente, en el apartado primero titulado “Salutación de bienvenida” firmado por el coordinador de la Comisión del Grado, invita a todos los estudiantes a trasladar a ese órgano o al Consejo del Departamento todas sus inquietudes y consideraciones bajo esta fórmula:

Estamos seguros y convencidos de que ese portal telemático corporativo será tu compañero y auxiliar en los cuatro años que

estarás formándote entre nosotros y junto a nosotros y aún con posterioridad. Y, por supuesto, sus puertas siempre están abiertas para recibir tus sugerencias, comentarios, observaciones y peticiones, tanto si las diriges al Departamento en su conjunto como si lo haces a cada uno de sus profesores individualmente (cuyos despachos, números de teléfonos, buzones telemáticos y horarios de atención tutorial están bien registrados en esa página web).

Para completar esta panorámica sobre el sistema de recepción de consultas, quejas y sugerencias, cabe decir, como se aprecia en la cita previa, que también el Departamento de Historia cuenta con un buzón de consultas directas que está alojado en la página web del Departamento:

http://www.historiauex.es/departamento_10/contacto_184. Y, por supuesto, esa misma capacidad tiene cualquier usuario que quiera dirigirse directamente a los miembros de la plantilla del personal docente del grado, cuyos datos personales y formas de contacto (teléfono, horario de tutorías, buzón telemático) están disponibles y son de acceso público en esa misma página mencionada: http://www.historiauex.es/directorio/profesorado_7.

A modo de ejemplo de la atención prestada por la Comisión de Calidad a las consultas, quejas y reclamaciones en los cinco años transcurridos, nos remitimos a las actas de las reuniones de la misma que están disponibles y son de acceso público en el apartado correspondiente de su página web. No en vano, como permite comprobar esa consulta, la Comisión examinó alguna queja, reclamación, sugerencia o petición de información presentada formalmente por los alumnos en sus reuniones del 8 de octubre de 2012, 11 de julio de 2013, 4 de septiembre de 2013 y 24 de junio de 2014, con la debida atención y celeridad y con la consiguiente respuesta informada a los solicitantes.

Enlaces telemáticos disponibles con información sobre los contenidos de este apartado.

- Portal de la UEX con acceso al reglamento del sistema de presentación de quejas y sugerencias (5 de mayo de 2008): http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/archivos/ficheros/buzon_quejas_y_sugerencias_uex/Reglamento_Sistema_de_Quejas_y_Sugerencias.pdf.

- Portal de la UEX con acceso a la página del Sistema Interno de Garantía de Calidad y enlace con el buzón telemático de Quejas y Sugerencias: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/calidad>.

- Portal de la UEX con acceso a página del buzón telemático de Quejas y Sugerencias mantenido por la UTEC: <http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/funciones/buzon-quejas-sugerencias>.

- Portal de la UEX con acceso al formulario de presentación de quejas y sugerencias: <http://uex31.unex.es:8080/QuejasSugerencias/>.

- Portal de la UEX y acceso a página del Servicio de Información y Atención Administrativa (SIAA), con buzón telemático de consultas: <http://www.unex.es/organizacion/servicios/siaa/formulario-de-contacto>.

- Página web de la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico: <http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/miembros>.

- Página web del Departamento de Historia de la UEX, con buzón de consultas directas: http://www.historiaunex.es/departamento_10/contacto_184.

- Página web del Defensor del Universitario de la Universidad de Extremadura, con buzón de consultas directas:

[http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/personal/personal-de-la-oficina-del-defensor.](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/personal/personal-de-la-oficina-del-defensor)