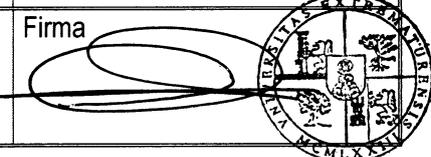


	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>		
		MC-UEx_2010	

# MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA.

## AÑO 2010

Elaborado por: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad  Fecha: 25/11/2010 Firma 	Revisado por: María José Martín Delgado Vicerrectora de Calidad  Fecha: Firma 	Aprobado por: Comité de Garantía de Calidad de la UEx  Fecha: 02/12/2010 Firma 
---	--	--

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

## ÍNDICE

<b>1.- PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2.- HITOS MÁS DESTACADOS.....</b>	<b>3</b>
<b>3.- ESTRUCTURA DE CALIDAD DE LA UEX.....</b>	<b>4</b>
<b>4.- RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES. ....</b>	<b>4</b>
<b>4.1.- Diseño e implantación de SGIC según el programa AUDIT.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>4.2.- Ejecución del Programa DOCENTIA-UEx y de la Encuesta de Satisfacción Docente del Estudiante. ....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>4.3.- Observatorio de indicadores de calidad.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>4.4.- Evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios administrativos. ¡Error! Marcador no definido.</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>4.5.- Estudios de Inserción Laboral.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>4.6.- Formación en materia de calidad.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>4.7.- Fomento de la innovación docente.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXO I. Memoria implantación SGIC: Memoria de Calidad de la Escuela Politécnica.</b>	
<b>ANEXO II. Memoria Implantación SGIC: Memoria de Calidad de Facultad de Ciencias del Deporte.</b>	
<b>ANEXO III. Programa de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la UEx. Ed. 2010.</b>	
<b>ANEXO IV. Informes de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios administrativos:</b>	
<b>1. Informe de Encuestas de evaluación de satisfacción de los Servicios.</b>	
<b>2. Gabinete de Comunicación.</b>	
<b>3. Negociado de Registro General (Badajoz).</b>	
<b>4. Negociado de Registro General (Cáceres).</b>	
<b>5. Secretariado de Actividades Culturales.</b>	
<b>6. Secretariado de Relaciones Internacionales.</b>	
<b>7. Servicio de Gestión de RRHH</b>	
<b>8. Servicio de Publicaciones.</b>	
<b>9. Hospital Clínico Veterinario.</b>	
<b>10. Servicio de Información y Atención Administrativa.</b>	
<b>11. Clínica Podológica Universitaria.</b>	
<b>12. Servicio de Biblioteca Central.</b>	
<b>13. Plan de mejoras del Servicio de Gestión de RRHH.</b>	
<b>14. Plan de mejoras del Secretariado de Relaciones Internacionales.</b>	
<b>ANEXO V. Informe de seguimiento del Buzón de Quejas y Sugerencias.</b>	

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEX_2010

## 1.- PRESENTACIÓN.

Esta memoria de calidad recoge un resumen de las principales actividades en materia de gestión de calidad que se han llevado a cabo en la Universidad de Extremadura (UEX) durante el año 2010, organizadas, ejecutadas o coordinadas por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua.

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

Se trata de la primera edición de esta memoria, que irá mejorando y ampliando su contenido en futuras ediciones.

## 2.- HITOS MÁS DESTACADOS.

En materia de gestión de calidad, el año 2010 ha venido marcado por la aprobación por parte de la ANECA de los SGIC de 15 centros universitarios de la UEx, que unidos a los 2 centros que se acogieron en la convocatoria del año 2008 hacen que todos los centros menos unos dispongan ya de su propio SGIC según las directrices del programa AUDIT de la ANECA. El único centro que no disponía de él, la Escuela de Enfermería de la Comunidad, acaba de presentarlo a la ANECA para su evaluación en la convocatoria de 2010.

Además, para facilitar su progresiva implantación, se ha ampliado el mapa de procesos y procedimientos de SGIC de la UEx. En concreto se han desarrollado procedimientos que afectan a toda la comunidad universitaria y que son coordinados por dos servicios centrales como son la Sección de Organización y Métodos (dependientes de Gerencia) y la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTECA, dependiente del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua).

También hay que destacar algunos pasos dados para sentar las bases del trabajo a realizar los próximos años, tales como la elaboración de la "Guía de elaboración de cartas de servicios en la UEx" y la ampliación del Observatorio de Indicadores (OBIN) de forma que atienda mejor las necesidades de las comisiones de calidad de las titulaciones, en cuanto a tipo de información a suministrar y en cuanto al momento de disponer de dicha información.

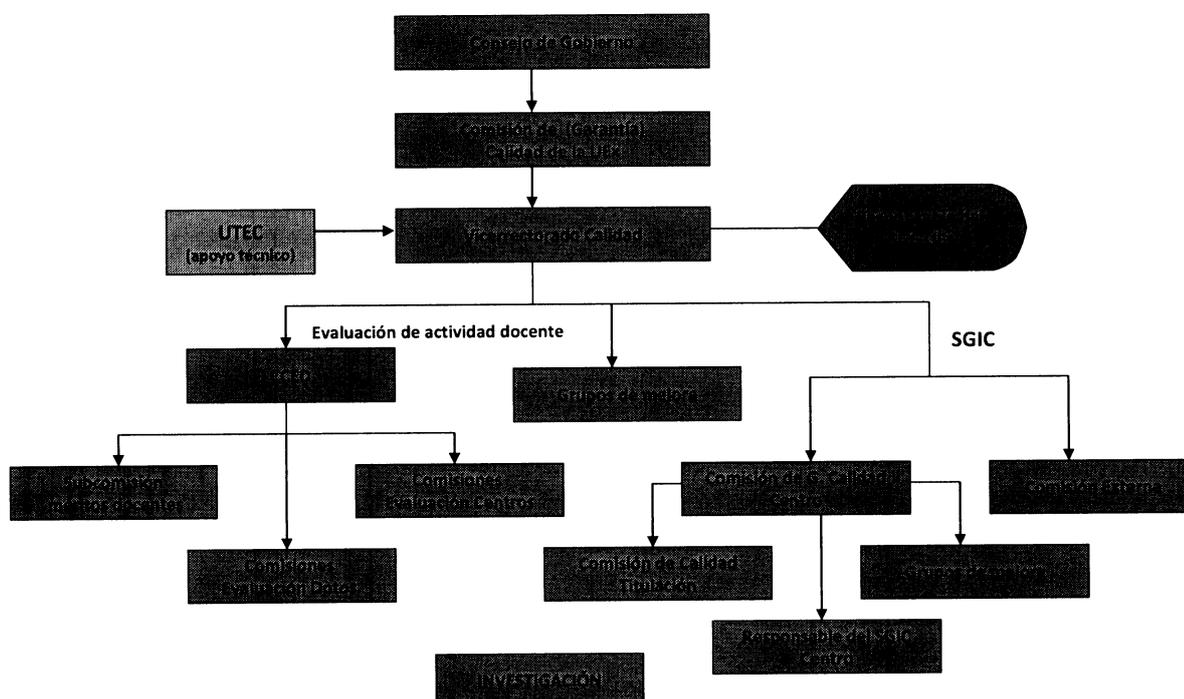
Reconocemos que estamos al inicio de una larga trayectoria y, por tanto, queda mucho camino por recorrer. Pero el trabajo realizado durante el último año permite ir construyendo unas bases sólidas que permitan afrontar nuevos retos

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

en los próximos años, tales como la implantación efectiva de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los Centros Universitarios, la evaluación de la calidad de las titulaciones, la creación de un sistema de evaluación y reconocimiento de la labor del personal de administración y servicios (PAS) o la implantación de compromisos de calidad en los distintos servicios de la UEx a través de la aprobación de sus Cartas de Servicios.

### 3.- ESTRUCTURA DE CALIDAD DE LA UEX

La gestión de la calidad en la Universidad de Extremadura está organizada en tres niveles. A nivel de toda la institución, existe una Comisión de Garantía de Calidad y un Vicerrectorado de Calidad, apoyados técnicamente por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEQ). A nivel de Centro, en cada Facultad o Escuela existe un responsable del SGIC y una Comisión de Calidad. Y a nivel de titulación, cada una cuenta con su propia Comisión de Calidad encargada de velar por el buen funcionamiento docente. A través de estas comisiones están representados todos los grupos de interés de la Universidad de Extremadura (Profesores, Investigadores, estudiantes, Personal de Administración y Servicios, empleadores,...). Cualquier interesado puede dirigirse directamente a los representantes de estas comisiones para hacer llegar sus opiniones o sugerencias de mejora; aunque también puede utilizar el Buzón de quejas y sugerencias disponible en la Web ([www.unex.es](http://www.unex.es)). En la figura adjunta se representa más detalladamente la estructura diseñada en la UEx para gestionar la calidad.



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

Durante el año 2010 se ha completado la constitución de las distintas Comisiones de Calidad de los centros, así como de las distintas titulaciones y en la mayoría de ellas ya se dispone de un reglamento de funcionamiento. En algunos centros se han creado algunos grupos de mejora para temas puntuales.

Por otro lado, la Comisión Coordinadora de Evaluación Docente (CCED) se ha reunido en tres ocasiones, durante los meses de marzo, octubre y diciembre de 2010. También se ha reunido en dos ocasiones la sub-comisión de reclamaciones, para resolver aquellas reclamaciones presentadas a la Encuesta de Satisfacción Docente del Estudiante.

La Comisión de Garantía de Calidad de la UEx se ha reunido una vez durante el año, en el mes de diciembre, para tratar, entre otros asuntos, la aprobación de esta Memoria de Calidad.

#### **4.- RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES.**

##### **4.1.- Diseño e implantación de SGIC según el programa AUDIT.**

El programa AUDIT, creado en 2007 por la Agencia Nacional de Evaluación y Calidad (ANECA), en colaboración con la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU) y la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG), tiene como objetivo fomentar el diseño e implementación de sistemas de garantía interna de calidad en las universidades.

La Facultad de Ciencias del Deporte y la Escuela Politécnica de Cáceres fueron, en el año 2008, los primeros centros de la UEx en diseñar sus Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) y obtener la verificación de la ANECA. Durante el año 2009 se estuvo trabajando de forma coordinada entre los responsables de calidad de los centros y los técnicos de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) para diseñar los SGIC del resto de centros universitarios de la UEx, tanto propios como adscritos. Finalmente fueron presentados a la segunda convocatoria del programa los SGIC de 16 centros.

El 31 de marzo de 2010 la ANECA comunicó a la Universidad de Extremadura que los SGIC elaborados por los 15 centros propios habían sido evaluados positivamente, al cumplir correctamente los principios establecidos por el Programa AUDIT. Sólo en el caso del centro adscrito "Centro Cultural Santa Ana" de Almendralejo, la evaluación fue positiva condicionada a realizar ciertos cambios. En el plazo de tiempo establecido por la ANECA, dicho centro procedió

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

a modificar sus procesos según las orientaciones recibidas y actualmente se está a la espera de recibir la respuesta definitiva. En noviembre, el Rector de la UEx y la Vicerrectora de Calidad recogieron los certificados acreditativos en un acto oficial organizado por las distintas agencias de calidad españolas. Los centros que han obtenido la evaluación positiva han sido:

- Facultad de Formación del Profesorado
- Facultad de Medicina
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- Centro Universitario de Mérida
- Escuela de Ingenierías Industriales
- Facultad de Biblioteconomía y Documentación
- Facultad de Ciencias
- Escuela de Ingenierías Agrarias
- Facultad de Educación
- Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional
- Facultad de Estudios Empresariales y Turismo
- Facultad de Filosofía y Letras
- Facultad de Veterinaria
- Centro Universitario de Plasencia
- Facultad de Derecho

De esta forma la Universidad de Extremadura se coloca en primera línea de la gestión de la calidad en el ámbito docente, al ser una de las universidades españolas en la que todos sus centros propios disponen ya de un sistema de calidad con el visto bueno de la ANECA.

Durante el año 2010, la Escuela de Enfermería de la Comunidad, centro adscrito a la UEx, ha estado trabajando en elaborar su manual de calidad y su mapa de procesos y procedimientos, tarea que finalizó durante el mes de noviembre. Actualmente la documentación está enviada a la ANECA y se está a la espera de su evaluación durante los primeros meses del 2011.

Por otro lado y una vez obtenida la validación de su SGIC, los centros han comenzado a trabajar, con el apoyo del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, en la implantación de los mismos. Tal y como recomienda la ANECA

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

la implantación está siendo progresiva, encontrándose más avanzada en los dos centros que se acogieron a la convocatoria del año 2008. Adjunto a esta memoria se presentan los informes de implantación de los SGIC de:

- La Escuela Politécnica.
- La Facultad de Ciencias del Deporte.

Durante el año 2010 también se han dado pasos importantes en la ampliación del mapa de procedimientos del sistema de garantía de calidad de la UEx, elaborando los procedimientos transversales que se recogen a continuación:

Código	PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE ALUMNOS
AL-01	Expedición de Títulos oficiales
AL-02	Expedición de Duplicados de Títulos oficiales
AL-04	Gestión de títulos propios
AL-05	Cursos de perfeccionamiento
AL-09	Cursos de formación a profesionales y empresas
AL-10	Gestión de Becas
AL-11	Gestión de Becas de la Junta de Extremadura
AL-13	Gestión de Becas de Colaboración
AL-15	Gestión de solicitudes título doctor
AL-16	Inscripción proyectos tesis doctorales
AL-17	Preinscripción Matrícula
AL-25	Traslado de expediente (alumno procedente de PAU)
AL-31	Convalidaciones y Adaptaciones
AL-32	Reconocimiento de créditos de Libre elección
AL-38	Admisión por traslados de expediente
AL-39	Expedición de Certificados y Acreditaciones
AL-43	Simultaneidad de estudios en la UEx.
AL-45	Seguro Escolar
AL-47	Tesis Doctoral, Título Doctor y Menciones
AL-48	Programa de doctorado.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

Código	PROCEDIMIENTOS UTEC
PREE_UTEC	Procedimiento de encuestas a empleadores.
PRESDE_UTEC	Proceso de encuestas de satisfacción docente de los estudiantes.
PRESUS_UTEC	Procedimiento de encuestas satisfacción de los usuarios de los servicios.
PRMABDA_UTEC	Procedimiento de mantenimiento y actualización de la base de datos del AUTOINFORME.
PROI_UTEC	Procedimiento del observatorio de indicadores.
PRPD_UTEC	Procedimiento de petición de datos.

#### 4.2.- Ejecución del Programa DOCENTIA-UEx y de la Encuesta de Satisfacción Docente del Estudiante

Uno de los aspectos más novedosos y claves que introduce la adaptación al EEES es la obligación de garantizar la calidad de los procesos de aprendizaje y, para ello, es necesario evaluar periódicamente la actividad docente del profesorado. A tal fin el Consejo de Gobierno de la UEx acordó en abril de 2007 participar en el Programa DOCENTIA de la Agencia Nacional de Evaluación y Calidad (ANECA), en base al cual se diseñó el Programa de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la Universidad de Extremadura. Su finalidad es ser la principal fuente para obtener información acerca de la situación de la docencia en la UEx, las recomendaciones para la mejora y el reconocimiento de las buenas prácticas docentes. El programa establece 4 niveles de evaluación:

- Evaluación de la cualificación-capacitación del profesorado novel.
- Evaluación periódica obligatoria de todo el profesorado.
- Evaluación para la asignación de los complementos docentes de la Comunidad Autónoma.
- Evaluación para el reconocimiento de la excelencia docente.

Los datos relativos a la aplicación del programa durante el año 2010 son los siguientes:

- Tercer año de aplicación de la Evaluación para los complementos docentes autonómicos. 44 profesores presentaron su solicitud, que serán evaluados, como en el año 2009, a través de una comisión de evaluación de la ANECA. A fecha de cierre de esta memoria, la ANECA aún no había comunicado los resultado al Consejo Social de la UEx y, por tanto, tampoco a los solicitantes.
- Segundo año de aplicación de la evaluación para el reconocimiento de la excelencia docente. Se recibieron 7 solicitudes de las que 5 cumplían los requisitos establecidos por el programa y recibieron dicho

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

reconocimiento. Como en la edición anterior, dicho reconocimiento fue entregado durante el acto de apertura del curso académico.

- Durante el curso 2009-2010 se llevó a cabo por primera vez y como prueba piloto, la aplicación de la evaluación obligatoria, evaluándose a 50 profesores. A partir de este próximo año ya se vinculará la evaluación obligatoria con las solicitudes de quinquenios docentes.
- Segundo año de aplicación de la evaluación del profesor novel, habiendo pasado de 22 en 2009 a 57 en 2010 los profesores con menos de 3 años de antigüedad docente que han finalizado el proceso establecido por el programa.

Por otro lado y tras dos años de implantación, durante 2010 se procedió a revisar el programa DOCENTIA-UEx y se aprobó una nueva versión del mismo en la reunión de la Comisión Coordinadora de Evaluación Docente (CCED) celebrada en el mes de marzo. Además, en octubre de 2010, la UTEC ha elaborado un cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción con el Programa DOCENTIA por parte del profesorado que se evalúe el próximo curso académico.

Otro esfuerzo destacado realizado por la UTEC, junto con el Servicio de Informática, ha sido el diseño e implantación del Autoinforme electrónico del profesor, mediante el cual todos los solicitantes de una evaluación docente bajo el programa DOCENTIA dispone de esta aplicación informática en la que automáticamente aparecen recogidos los méritos del solicitante de los que la UEx tiene constancia, tales como cursos recibidos o impartidos a través del SOFD o la participación en comisiones u órganos de gobierno. Con ello se ahorra tiempo y se evita que el solicitante tenga que presentar justificantes de muchos de sus méritos. Esta aplicación informática tiene una versión para el solicitante y otra para el evaluador con el objetivo de facilitarle su trabajo. Tras aplicarse este año 2010 por primera vez, actualmente se está trabajando para mejorar algunas partes y para que algunas unidades administrativas de la UEx adapten sus bases de datos a las necesidades de información de este Autoinforme electrónico.

Un elemento fundamental, aunque no exclusivo, de este proceso de evaluación es la Encuesta de Satisfacción Docente del Estudiante, que se encarga de realizar anualmente la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad. Durante el año 2010 y tras la aprobación por parte de la Comisión Coordinadora de Evaluación Docente, se constituyó un grupo de trabajo formado por expertos de distintas áreas (psicopedagogía, investigación de mercados, sociología, calidad de servicios) para revisar el cuestionario a emplear y eliminar aspectos que generaban problemas. El nuevo cuestionario fue aprobado en la reunión de octubre de la CCED.

Durante el curso 2009/2010 correspondió evaluar los centros universitarios de Mérida y Plasencia. En total fueron evaluados 145 profesores, de los cuales 88 corresponden al Centro Universitario de Mérida y los restantes 57 al Centro

	MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	
		MC-UEx_2010

Universitario de Plasencia. A estas evaluaciones ordinarias se unieron otras 22 evaluaciones extraordinarias solicitadas voluntariamente por profesores de centros universitarios ubicados en el campus de Badajoz o de Cáceres. En concreto:

- Facultad de Ciencias: 1
- Facultad de Medicina: 6
- Facultad de Filosofía y Letras: 6
- Escuela de Ingenierías Industriales: 1
- Facultad de Veterinaria: 2
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: 2
- Facultad de Estudios Empresariales y Turismo: 2
- Escuela Politécnica: 2

En total fueron evaluados 167 profesores, obteniéndose los siguientes resultados (en una escala de 0-10):

- Media de satisfacción con la actuación docente del profesor: 6,62.
- Media de cumplimiento de las obligaciones docentes por parte del profesor: 7,91.

Se presentaron 9 reclamaciones a los resultados de dichas encuestas, las cuales fueron resueltas en la reunión de la subcomisión de reclamaciones de la CCED celebrada en diciembre de 2010. Los resultados obtenidos en nivel de satisfacción del estudiante y nivel de cumplimiento de las obligaciones docentes para el conjunto de la UEx, los distintos centros, departamentos y titulaciones se pueden consultar electrónicamente en la página Web de la UEx:

[http://www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicedoc/documentos/doc\\_20100120\\_010](http://www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicedoc/documentos/doc_20100120_010)

#### 4.3.- Observatorio de Indicadores de Calidad

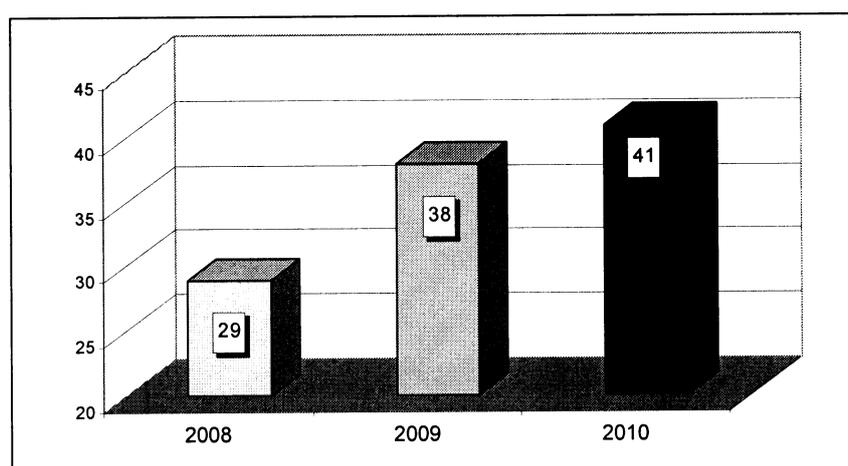
Para que un sistema de Garantía de Calidad funcione adecuadamente es preciso definir indicadores con los que obtener datos para saber qué se está haciendo, valorar los resultados y, por supuesto, publicarlos y divulgarlos entre todos los grupos de interés. Con este objetivo, la Universidad de Extremadura publica, desde el año 2008, el Observatorio de Indicadores de Calidad (OBIN). En él se recoge un listado de indicadores relativos a 7 grandes temas:

- Oferta universitaria: indicadores que informan sobre la estructura de los estudios que se imparten en la UEx.
- Demanda universitaria: indicadores relativos al acceso y movilidad de los estudiantes.
- Recursos humanos: indicadores referentes a los empleados (PDI y PAS).
- Proceso académico: indicadores referidos a los alumnos matriculados y egresados, la oferta de asignaturas y la dedicación lectiva del estudiante.
- Resultados académicos: indicadores que informan de las tasas de éxito, abandono, eficiencia, etc.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
	MC-UEx_2010	

- Recursos de investigación: indicadores relacionados con los fondos captados para actividades investigadoras.
- Satisfacción de los usuarios: indicadores relativos a la satisfacción con la actuación docente y el cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado.

Durante el año 2010 se incorporaron 3 nuevos indicadores al OBIN, con lo que el número total de indicadores calculados asciende a 41, lo que supone un crecimiento de un 41% desde 2008. En el siguiente gráfico se muestra la evolución del número de indicadores:



A continuación se recoge el número de indicadores por categoría:

Categoría	2008	2009	2010
Oferta Universitaria	1	1	1
Demanda Universitaria	12	17	18
Recursos Humanos	5	5	5
Proceso Académico	3	5	5
Resultados Académicos	8	8	8
Recursos de Investigación	0	2	2
Satisfacción usuarios	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>41</b>

Los indicadores nuevos que se han ido incorporando han sido los siguientes:

 <b>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b> <b>EX</b>	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
	MC-UEx_2010	

Año	Indicadores incorporados al OBIN
2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución interna de la oferta de titulaciones (OBIN_OU-001)</li> <li>- Preinscritos en primera opción sobre la oferta total de plazas (OBIN_DU-001)</li> <li>- Nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso (OBIN_DU-002)</li> <li>- Nuevo ingreso en primer curso sobre el total de plazas ofertadas (OBIN_DU-003)</li> <li>- Nota mínima de acceso (OBIN_DU-004)</li> <li>- Nota media de acceso (OBIN_DU-005)</li> <li>- Nota media de acceso del percentil 80 (OBIN_DU-006)</li> <li>- Movilidad interautonómica de alumnos (OBIN_DU-007)</li> <li>- Movilidad internacional de alumnos (OBIN_DU-008)</li> <li>- Alumnos de movilidad salientes (OBIN_DU-009)</li> <li>- Número de asignaturas cursadas en otras universidades (OBIN_DU-010)</li> <li>- Matriculados en pruebas de acceso a la universidad (OBIN_DU-011)</li> <li>- Aprobados en pruebas de acceso a la universidad (OBIN_DU-012)</li> <li>- Personal docente e investigador a tiempo completo (OBIN_RH-001)</li> <li>- Personal docente e investigador doctor (OBIN_RH-002)</li> <li>- Personal docente e investigador funcionario (OBIN_RH-003)</li> <li>- Relación PAS/PDI (OBIN_RH-004)</li> <li>- Relación PAS/PDI a tiempo completo (OBIN_RH-005)</li> <li>- Dedicación lectiva del alumnado (OBIN_PA-001)</li> <li>- Optatividad requerida de la titulación (OBIN_PA-002)</li> <li>- Oferta de optatividad de la titulación (OBIN_PA-003)</li> <li>- Tasa de abandono (OBIN_RA-001)</li> <li>- Tasa de rendimiento (OBIN_RA-002)</li> <li>- Tasa de éxito (OBIN_RA-003)</li> <li>- Tasa de graduación (OBIN_RA-004)</li> <li>- Duración media de los estudios (OBIN_RA-005)</li> <li>- Tasa de eficiencia (OBIN_RA-006)</li> <li>- Tasa de progreso normalizado (OBIN_RA-007)</li> <li>- Convocatorias medias para aprobar (OBIN_RA-008)</li> </ul>
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traslados de expedientes de alumnos de nuevo ingreso (entrantes) (OBIN_DU-013)</li> <li>- Traslados de expedientes de alumnos de nuevo ingreso (salientes) (OBIN_DU-014)</li> <li>- Alumnos matriculados de nuevo ingreso en el plan de estudios (OBIN_DU-015)</li> <li>- Alumnos de movilidad entrantes (OBIN_DU-016)</li> <li>- Alumnos matriculados de nuevo ingreso en primer curso en el plan de estudios (OBIN_DU-017)</li> <li>- Alumnos matriculados (OBIN_PA-004)</li> <li>- Alumnos egresados (OBIN_PA-005)</li> <li>- Fondos captados por convenios y contratos (OBIN_RI-001)</li> <li>- Fondos captados por proyectos de investigación (OBIN_RI-002)</li> </ul>

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con la actuación docente (OBIN_SU-001)</li> <li>- Cumplimiento de las obligaciones docentes (OBIN_SU-002)</li> <li>- Traslados de expedientes de alumnos que superan las PAU (salientes) (OBIN_DU-018)</li> </ul>
------	---

Los valores de los distintos indicadores pueden obtenerse directamente en la página Web de la UEx:

[http://www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicedoc/funciones/observatorio\\_indicadores](http://www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicedoc/funciones/observatorio_indicadores)

#### 4.4.- Evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios administrativos

Uno de los axiomas de la calidad establece que “Lo que no se puede definir, no se puede medir, lo que no se puede medir no se puede mejorar, y lo que no se puede mejorar eventualmente se deteriora”. Por esta razón se considera fundamental evaluar periódicamente el nivel de satisfacción de los usuarios de los distintos Servicios, Secretariados y demás unidades administrativas de la Universidad de Extremadura.

Durante el año 2009 se cerraron los estudios de satisfacción de usuarios de 7 servicios de la UEx, a los que se unieron 4 más durante el 2010, tal y como se aprecia en la tabla siguiente.

Servicios evaluados	Fecha envío informe final	Plan de mejoras
Gabinete de Comunicación	Diciembre de 2009	No
Registro General (Badajoz)	Diciembre de 2009	No
Registro General (Cáceres)	Diciembre de 2009	No
Secretariado de Actividades Culturales	Diciembre de 2009	No
Secretariado de Relaciones Internacionales	Diciembre de 2009	SI
Servicio de Gestión de RRHH	Diciembre de 2009	SI
Servicio de Publicaciones	Diciembre de 2009	No
Hospital Clínico Veterinario	Febrero-Marzo 2010	No
Servicio de Información y Atención Administrativa	Febrero-Marzo 2010	No
Servicio de Biblioteca	Junio de 2010	No
Clínica Podológica Universitaria	Febrero-Marzo 2010	No

De estos 11 servicios evaluados solo 2 de ellos presentaron un plan de mejoras. Se pone de manifiesto que durante el 2011 hay que trabajar en conseguir una mayor implicación de los servicios en el diseño de sus planes de mejora y en su implantación posterior. Para ello durante este último año la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad ha trabajado en:

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

- Diseñar el procedimiento que establezca los pasos a seguir, las responsabilidades y la planificación temporal de las distintas acciones a acometer para realizar la evaluación de los servicios, la publicación de su plan de mejoras anual y el seguimiento de su implantación (ver **PRESUS\_UTE**C)
- Elaborar una "Guía de Elaboración de Cartas de Servicios en la UEx".
- Elaborar un documento estándar para elaborar y publicar planes de mejora.
- Elaborar un cuestionario estándar para la evaluación de los servicios teniendo en cuenta las dimensiones de calidad consideradas por los modelos tradicionales de gestión de la calidad de los servicios.

Los informes finales de estos estudios pueden descargarse en la página web de la UEx y se adjuntan como anexos a esta memoria:

[http://www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicedoc/funciones/evaluacion\\_servicios](http://www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicedoc/funciones/evaluacion_servicios)

#### 4.5.- Estudios de Inserción Laboral

La inserción laboral de los egresados está internacionalmente reconocida como uno de los indicadores fundamentales para el estudio de la calidad de un programa formativo. En base a ello la UEx trabaja para mejorar la inserción laboral de sus egresados, fundamentalmente a través de orientación laboral y plataformas de empleo, pero también a través del análisis de lo que el mercado laboral ofrece a los titulados y de la formación que les demanda.

En el marco del Sistema de Garantía de Calidad de la UEx, la UTEC realiza anualmente desde el año 2008 el Informe de Inserción Laboral de los egresados en las distintas titulaciones que oferta. Hasta la fecha se han publicado 3 estudios, cuyos datos se recogen a continuación. El muestreo y trabajo de campo correspondiente al informe 2011 ya ha finalizado y está en procesos de redacción.

Estudios	Egresados en:	Nº de egresados	Muestra (%)
Estudio de Inserción Laboral 2009	cursos 2003/04, 2004/05 y 2005/06	10.985	1.357 (12,35%)
Estudio de Inserción Laboral 2010	curso 2006/07	3.655	848 (23,20%)
Estudio de Inserción Laboral 2011	curso 2007/08	3.583	952 26,57%)

Dichos estudios pueden descargarse en la página web de la UEx:

[http://www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicedoc/funciones/insercion\\_laboral](http://www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicedoc/funciones/insercion_laboral)

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

#### 4.6.- Formación en materia de calidad

La formación del personal constituye uno de los elementos claves de la implantación de calidad en una organización. En este sentido, la Universidad de Extremadura ha ampliado durante el año 2010 su oferta formativa en materia de gestión de calidad, incrementándose tanto el número de horas impartidas como la diversidad de los cursos ofertados. En total han sido casi 200 horas de formación ofrecidas tanto al profesorado como al personal de administración y servicios. A continuación se recogen las jornadas más relevantes:

<b>Personal Docente e Investigador</b>	Taller de formación "Sistemas de garantía de calidad en las universidades". Dentro de la oferta formativa para el profesorado de la UEx del SOFD, que se celebró durante los meses de noviembre y diciembre de 2010 en Badajoz y Cáceres. Con una duración de 40 horas.
	Curso de formación: "Formación de Evaluador: Preparación Curso Acreditado" organizado por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua e impartido por personal del CLUB DE EXCELENCIA EN GESTIÓN, el día 26 de octubre de 2010 en Badajoz y con una duración de 8 horas. Dirigido a responsables de calidad de los centros.
	Jornada de formación: "Gestión de calidad en SGIC de Centro" organizada por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua e impartida por D. José Joaquín Mira Solves, profesor de la Universidad Miguel Hernández de Elche, el día 7 de octubre de 2010, con una duración de 5 horas. Dirigidos a miembros de las comisiones de calidad de centros y titulaciones.
	Jornada de formación: "Protocolo para el proceso de seguimiento de Títulos Oficiales (CURSA)" organizada por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua e impartida por D. Eduardo García Jiménez, ex – Coordinador de Innovación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, el día 28 de octubre de 2010, con una duración de 4 horas.
	Máster en Dirección y Gestión de Entidades de Enseñanza Superior. Celebrado en Badajoz de marzo de 2010 a marzo de 2011. Incluye un módulo específico de "Gestión de calidad en las universidades", con 55 horas lectivas.
<b>Personal Administración y Servicios</b>	Curso de formación: "Gestor de calidad en el ámbito universitario. 1ª Edición.", dentro del Programa QUALITY del Plan de Formación de la Sección del PAS. Con 9 horas presenciales. Realizado durante el mes de septiembre.
	Curso de formación: "Gestor de calidad en el ámbito universitario. 2ª Edición.", dentro del Programa QUALITY del Plan de Formación de la Sección del PAS. Con 9 horas presenciales (en realización actualmente).

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		MC-UEx_2010

#### 4.7.- Fomento de la innovación docente

Durante los últimos años, la Universidad de Extremadura viene realizando un gran esfuerzo para la adaptación de su personal, su gestión, sus instalaciones y su oferta formativa a los requerimientos del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Para ello, y entre otras actuaciones, se han realizado convocatorias de ayudas para el fomento de la innovación y la mejora de la calidad docente, acciones que han permitido a una parte importante del profesorado diseñar y poner en práctica actividades formativas más participativas, más adaptadas a los principios del EEES. También se ha trabajado por dar un mayor apoyo y orientación a los estudiantes en su proceso de aprendizaje, con el objetivo fundamental de conseguir mejores resultados de rendimiento académico y una mayor y mejor inserción laboral. Al mismo tiempo, se ha facilitado a los centros la dotación de mejores infraestructuras docentes, el desarrollo de herramientas y procedimientos para la gestión de sus Sistemas de Garantía de Calidad (SGIC) y la puesta en marcha de planes de apoyo al estudiante, de coordinación de titulaciones y de potenciación de los estudios.

En los primeros meses del año 2010 se llevó a cabo la "Convocatoria de Acciones para la Innovación Docente y la Mejora de la Calidad" para el curso 2009/10 con una excelente acogida por parte del profesorado. Los proyectos podían acogerse a las siguientes modalidades:

- A. Adecuación, mejora e innovación en laboratorios e infraestructuras docentes.
- B. Incentivos a la excelencia e innovación docente.
- C. Acciones de apoyo al estudiante
- D. Desarrollo de aplicaciones, materiales y procesos para la elaboración e implantación de los SGIC de los Centros.
- E. Elaboración de procedimientos para el control de calidad en los planes de estudio.
- F. Coordinación con las enseñanzas previas a la universidad para el fomento de estudios de bajo índice de ingreso.
- G. Elaboración de propuestas para abordar en los nuevos títulos los principios de igualdad, solidaridad, protección medioambiental y accesibilidad universal.

Como puede apreciarse en la tabla siguiente, se presentaron 275 proyectos, de los cuales se concedió financiación a 152. La financiación total superó los 290.000 euros y se contrataron 58 becarios. A ellos hay que unir la financiación que supuso la ampliación o mejora espacios docentes en 15 Centros, acogidos a la modalidad A "Adecuación, mejora e innovación en laboratorios e infraestructuras docentes".

 <b>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	
		<b>MC-UJEX_2010</b>

MODALIDAD	PEDIDOS	IMPORTE PEDIDO	CONCEDIDOS	IMPORTE CONCEDIDO
Modalidad B.a: "Desarrollo de proyectos para la implantación de Aprendizaje basado en problemas y/o proyectos (ABP)"	47	73.377,39 €	27	36.246,00 €
MODALIDAD B.b: "Diseño de Sistemas de Evaluación de las Competencias de los Estudiantes"	19	70.394,2 € + 11 BECARIOS	13	23.100,00 € + 5 BECARIOS
MODALIDAD B.c: "Diseño y Desarrollo de Materiales Docentes Adaptados a la Metodología Derivada del EEES"	61	99.277,8 € + 15 BECARIOS	12	19.168,71 € + 3 BECARIOS
MODALIDAD B.d: "Aplicación de la cultura del entretenimiento al desarrollo de materiales didácticos de enseñanza y divulgación de la ciencia y la cultura"	23	97.066,04 € + 12 BECARIOS	15	40.156,00 € + 5 BECARIOS
MODALIDAD B.e: "Fomento de la Enseñanza en Inglés"	15	11.443 € + 9 AYUDAS SIN ESPECIFICAR IMPORTE	12	4.750,00 €
MODALIDAD C.a: "Diseño de materiales y guías de apoyo al profesor y al estudiante para el desarrollo del Plan de Acción Tutorial"	15	58.764,00 €	6	6.074,00 €
MODALIDAD C.b: "Diseño y Puesta en Marcha de Procedimientos, Herramientas y Materiales para tutorización de alumnos erasmus y en prácticas externas"	16	62750 + 14 BECARIOS	12	28.050,00 € + 11 BECARIOS
MODALIDAD C.c: "Detección del talento"	6	9.000,00 €	3	10.000,00 €
Modalidad C.d: "Elaboración de bibliotecas de recursos de aprendizaje"	3	3 BECARIOS	2	2 BECARIOS
MODALIDAD D: "Desarrollo de aplicaciones, materiales y procesos para la elaboración e implantación de los SGIC de los Centros"	19	73.459,74 € + 30 BECARIOS	9	25.285,25 € + 9 BECARIOS
MODALIDAD E: "Elaboración de procedimientos para el control de calidad en los planes de estudio"	24	67.876,25 € + 24 BECARIOS	22	28.000,00 € + 20 BECARIOS
MODALIDAD F: "Coordinación con las enseñanzas previas a la universidad para el fomento de estudios de bajo índice de ingreso"	15	95.027 € + 9 BECARIOS	9	44.740,00 € + 3 BECARIOS
MODALIDAD G: "Elaboración de propuestas para abordar en los nuevos títulos los principios de igualdad y solidaridad"	12	31.420,00 €	10	14.650,00 €
<b>TOTALES</b>	<b>275</b>	<b>779.855,42 € + 118 BECARIOS</b>	<b>152</b>	<b>290.219,96 € + 58 BECARIOS</b>