

## 3.6.2

# Centre de Formació i I. Qualitat - Unitat de Qualitat

*La Unitat de Qualitat és l'òrgan responsable de coordinar i gestionar els processos d'avaluació i millora de la qualitat de la Universitat de València.*

### ACTUACIONS RELLEVANTS

La Unitat de Qualitat és l'òrgan responsable de coordinar i gestionar la política de qualitat de la Universitat de València i, per tant, desenvolupa els corresponents processos d'avaluació i millora de la qualitat en l'ensenyament, en la investigació i en els serveis.

Durant aquesta anualitat, el programa clau dintre de la millora de la qualitat de l'ensenyament és el seguiment de les titulacions, sent el seu propòsit assegurar l'execució efectiva dels ensenyaments ja implantats conforme al contingut del pla d'estudis del títol verificat pel *Consejo de Universidades*.



Mitjançant aquest programa es pretén assolir visibilitat i transparència dels ensenyaments impartits i dels seus resultats assegurant la disponibilitat pública per als diferents grups d'interès del sistema universitari i detectar possibles deficiències en la implantació del títol, proposant recomanacions i suggeriments de millora.

En la convocatòria de 2011, es van presentar 5 titulacions al seguiment implementat per l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP), dos graus (Treball Social i Farmàcia) i tres màsters (Història de l'Art i Cultura Visual, Estratègia d'Empreses i Qualitat i Seguretat Alimentària). La Unitat de Qualitat va donar suport en l'elaboració dels informes d'avaluació, en l'obtenció dels indicadors i la recollida i estudi estadístic de totes les enquestes per a conèixer l'opinió dels diferents grups d'interès.

Cal destacar que un dels objectius més importants del Seguiment de les Titulacions és evidenciar els progressos en el desenvolupament del Sistema Intern de Garantia de Qualitat (SIGC) dels títols tant en relació amb la revisió de l'aplicació del pla d'estudis com a la proposta d'accions per a millorar el seu disseny i implantació. En la nostra Universitat el SGIC va ser aprovat i certificat en el seu disseny per l'ANECA a l'octubre de 2008.

Tenint en compte aquest context, la Unitat de Qualitat ha seguit treballant en la implantació del SGIC de totes les titulacions de grau i màster, destacant que tots els centres de la Universitat de València han activat l'aplicació informàtica del SGIC i han començat a treballar en la implantació dels processos de gestió de la qualitat per a dur a terme el seguiment de les titulacions de la Universitat.

És important destacar que durant aquest període s'ha continuat treballant amb un equip d'investigació per adaptar l'eina informàtica al nou programa de seguiment de les titulacions, a les noves normatives i a les característiques dels centres de la Universitat i així augmentar-ne la



funcionalitat de aquest sistema. S'ha seguit amb la implantació enquestes, documents i models d'evidències dels processos que s'han activat en l'eina informàtica.



Un dels elements claus és l'establiment dels indicadors i un sistema d'enquestes per a recollir el grau de satisfacció dels

diferents grups d'interès (estudiants, professors, titulats, personal d'administració i serveis...), que també ha estat objecte d'atenció prioritària de la Unitat de Qualitat, la qual ha continuat col·laborant amb el Servei d'Informàtica en el desenvolupament de l'eina del DATAWAREHOUSE, aplicació que recull els indicadors inclosos en el SGIC.

D'altra banda, per tal d'assolir la implantació de les enquestes per a recollir la satisfacció dels grups d'interès, la Unitat de Qualitat ha realitzat enquestes on-line mitjançant l'Aula Virtual, a més a més de continuar amb les enquestes presencials, ja realitzades en anualitats anteriors.

Finalment, la UQ també ha col·laborat en l'elaboració de les noves pàgines web de les titulacions oficials, sobretot en el desenvolupament de l'apartat de qualitat.

La Unitat de Qualitat ha continuat desenvolupant altres processos:

#### **Avaluació de la docència del professorat**

S'ha seguit el procediment habitual per a avaluar la docència a partir de l'opinió dels estudiants en les titulacions per extingir de primer i segon cicle. En els nous títols de grau i en els màsters oficials s'està avaluant tota la docència avaluable, de tots els professors involucrats. Tenint en compte les dimensions d'aquest repte, la Unitat de Qualitat ha col·laborat amb el Servei d'Informàtica en el disseny d'una aplicació informàtica que, integrada en el GDI, que ha permès als professors sol·licitar una data per a ser avaluats segons la disponibilitat dels enquestadors.

A més a més, també s'ha col·laborat en el desenvolupament d'una nova funcionalitat de la Secretaria Virtual, que permet fer l'avaluació de la docència on-line.

També s'ha emès un elevat nombre de certificats al professorat, en què s'acrediten els resultats de l'avaluació de la docència (Programa ACADEMIA de l'ANECA i AVAP). Per tal de facilitar aquesta tasca, així com el processament de la nova informació, s'està treballant en el disseny d'una base de dades que permeti unificar tota la informació recollida durant els més de vint anys que es duu a terme l'avaluació docent i que el professorat de la universitat pugui visualitzar en tot moment les dades.

D'altra banda, en Maig de 2011 se reactiva el programa DOCENTIA, creant comissions de treball per establir el procés d'avaluació del professorat, d'acord amb les premisses establertes per les agències autonòmica i nacional.

#### **Avaluació dels serveis i la investigació**

En aquesta anualitat, s'ha conclòs el disseny del procés d'avaluació i de reconeixement dels serveis i



de les unitats de gestió de la Universitat, i s'ha seguit desenvolupant el procés d'avaluació del Servei de Biblioteques i Documentació (SBiD) seguint el model EFQM de gestió de la qualitat.

Pel que fa a l'avaluació dels serveis de la UV, s'ha continuat processant i col·laborant en el disseny de



les enquestes per a conèixer la satisfacció dels usuaris en els serveis que ho han demanat (Extensió Universitària, Centre d'Idiomes, OPAL, CADE, Servei de Formació Permanent, Servei d'Esports, enquesta d'opinió dels serveis de la Facultat d'Economia, SCSIE...).

D'altra banda, s'ha dissenyat un projecte per impulsar la qualitat de l'activitat investigadora, amb la implantació del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001-2008.

Cal destacar la implantació de la norma (ISO/IEC 17025) en el Laboratori de Radioactivitat Ambiental (adscriu al SCSIE)

Finalment, en aquesta anualitat s'ha treballat en l'elaboració d'un model de mapa de processos tenint en compte els programes de gestió de la qualitat total. Aquest mapa serà un model inicial per a implementar els sistemes de garantia de la qualitat dels serveis i unitats de gestió de la Univesitat de València.

#### **Avaluació de la satisfacció dels titulats i titulades**

Aquesta avaluació es duu a terme des del curs 2002-03 i els resultats s'obtenen a partir d'una mostra molt elevada d'enquestes de la totalitat de les titulacions de primer i segon cicle, i centres de la universitat.

#### **Avaluació de la satisfacció dels títols propis de postgrau**

En relació amb la qualitat de les activitats acadèmiques, s'ha continuat avaluant la satisfacció dels títols propis de postgrau i s'ha desenvolupat l'informe final que resumeix les dades estadístiques obtinguts d'aquests estudis tant els presencials com a distància