

3.5

7.

Centre de Formació i Qualitat - Unitat de Qualitat

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

RESULTATS DE LA GESTIO ORDINÀRIA

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



Durant aquesta anualitat, el programa clau per a la millora de la qualitat de l'ensenyament ha sigut el seguiment de les titulacions, el qual té com a propòsit assegurar l'execució efectiva dels ensenyaments ja implantats conforme al contingut del pla d'estudis verificat.



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

En la convocatòria del 2012 es van presentar 44 titulacions al seguiment implementat per l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP), vint graus i vint-i-quatre màsters oficials. La Unitat de Qualitat va donar suport en l'elaboració dels informes d'avaluació, en l'obtenció dels indicadors i la recollida i l'estudi estadístic de totes les enquestes per 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 amb la proposta d'accions per millorar-ne el disseny i la implantació. A la nostra Universitat, el SGIC va ser aprovat i certificat en el seu disseny per l'ANECA l'octubre del 2008.

Tenint en compte aquest context, la Unitat de Qualitat ha intensificat els esforços per consolidar la implantació del SGIC en totes les titulacions de grau i màster. De fet, tots els centres de la Universitat de València han activat l'aplicació informàtica del SGIC i s'està treballant en la implantació dels processos de gestió de la qualitat per dur a terme el seguiment de les titulacions de la Universitat.

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 augmentar-ne així la funcionalitat d'aquest sistema.

A més a més, s'ha continuat la implantació d'enquestes, documents i models d'evidències dels processos que s'han activat en l'eina informàtica.



Un dels elements clau és l'establiment dels indicadors i d'un sistema d'enquestes per 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 per part 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 assolir la implantació de les enquestes per recollir la satisfacció dels grups d'interès, la Unitat de Qualitat ha fet enquestes *en línia* mitjançant l'Aula Virtual, a més de continuar les enquestes presencials, ja realitzades en anualitats anteriors.

Finalment, la UQ també ha continuat col·laborant en l'elaboració de l'apartat de qualitat de les noves pàgines web de les titulacions oficials.

D'altra banda, aquest any la UQ ha començat a treballar en el disseny del Sistema de Garantia Intern de Qualitat dels Programes de Doctorat.

La Unitat de Qualitat ha continuat desenvolupant altres processos:

Avaluació de la docència del professorat

S'ha seguit el procediment habitual per avaluar la docència a partir de l'opinió dels estudiants en les titulacions per extingir de primer i segon cicles.

Als nous títols de grau i màster oficial s'està avaluant tota la docència de tot el professorat implicat. Donades les dimensions d'aquest repte, s'ha continuat col·laborant en el disseny i desenvolupament d'una nova funcionalitat de la Secretaria Virtual que permet fer l'avaluació de la docència *en línia*. Per tal d'aconseguir taxes de participació acceptables, s'ha fet un estudi sobre les bones pràctiques que han afavorit la participació dels estudiants en l'avaluació docent i s'ha elaborat un manual que recull les mateixes.

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

D'altra banda, a maig del 2011 es va reactivar 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 estatal. Durant 2012 han treballat dues comissions en aquest programa. La primera d'elles treballà en una nova proposta. La segona ha treballat en la modificació de la mateixa amb la finalitat d'integrar les aportacions de centres, departaments i professorat i, a més a més, adaptar-la a les noves circumstàncies.



Avaluació dels serveis i de la investigació

En aquesta anualitat s'ha enllestit el disseny del procés d'avaluació i de reconeixement dels serveis i de les unitats de gestió de la



Universitat, i s'ha continuat desenvolupant el procés d'elaboració del Sistema de Gestió de la Qualitat del Servei de Biblioteques i Documentació (SBIID), seguint el model EFQM de gestió de la qualitat. És important destacar, que en aquesta anualitat s'ha recollit l'opinió dels grups d'interès (professors, estudiants, personal) i s'ha elaborat un informe analitzant els resultats i assenyalant els punts forts, febles i propostes de millora.

Pel que fa a l'avaluació dels serveis de la Universitat, s'ha continuat processant i col·laborant en el disseny de les enquestes per conèixer la satisfacció dels usuaris en els serveis que ho han demanat (Extensió Universitària, Centre d'Idiomes, OPAL, SeDI, Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa, Servei de Biblioteques i Documentació, Servei d'Esports, SCSIE, UCIM...).



D'altra banda, s'està desenvolupant el projecte per impulsar la qualitat de l'activitat investigadora, amb la implantació del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001-2008. Aquesta anualitat s'ha iniciat la implantació en la Unitat Central d'Investigació de Medicina (UCIM).

Cal destacar la implantació de la norma (ISO/IEC 17025) al Laboratori de Radioactivitat Ambiental (adscriu al SCSIE), que s'ha acreditat per ENAC (codi d'acreditació 959/LE1381).

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 implementar els sistemes de garantia de la qualitat dels serveis i de les unitats de gestió de la Universitat de València. A més a més, durant el 2012 s'ha començat a treballar en la realització dels procediments genèrics per als serveis que estan participant en la realització d'un Sistema de Gestió de la Qualitat.

Avaluació de la satisfacció de titulats i titulades

Aquesta avaluació es du a terme des del curs 2002-2003 i els resultats s'obtenen a partir d'una mostra molt elevada d'enquestes de la totalitat de les titulacions de primer i segon cicles, i centres de la Universitat.

Durant 2012 s'ha treballat en l'elaboració d'una nova enquesta per tal d'avaluar la satisfacció dels egressats de les titulacions de grau i màster.

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 obtingudes d'aquests estudis, tant presencials com a distància.