

Principals resultats de la gestió 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.

Avaluació de les titulacions de Grau i Màster

La renovació de l'acreditació de graus i màsters oficials s'ha desenvolupat d'acord amb els protocols establerts. En 2017, 42 titulacions han conclòs positivament aquest procés (33 graus i 9 màsters), mentre que altres 7 titulacions l'han iniciat i, ara per ara, s'està a l'espera de rebre els informes definitius. La Universitat de València ha rebut en aquest període la visita d'un total de 9 comitès d'avaluació externa.

En tot aquest procés, la UQ dona suport i assessorament en: l'elaboració de l'informe, la preparació de les 20 evidències sol·licitades per a cada títol, la recopilació i/o càlcul dels indicadors establerts, la recollida, processament i anàlisi estadística dels resultats de totes les enquestes dutes a terme per conèixer l'opinió dels diferents grups d'interès, la inclusió de tota la informació en les plataformes informàtiques de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP) i/o de l'ANECA, l'organització de tots els aspectes logístics vinculats a les visites, incloent-hi la comunicació constant amb els comitès, i la redacció de les al·legacions corresponents als informes provisionals rebuts.

Durant aquesta anualitat s'ha desenvolupat també el seguiment de les titulacions, que té com a propòsit assegurar l'execució efectiva dels ensenyaments de conformitat amb el pla d'estudis verificat. En la convocatòria de 2017 s'han presentat al seguiment un total de 6 títols de màster. La Unitat de Qualitat ha donat suport en l'elaboració dels informes d'autoavaluació, en l'obtenció d'alguns indicadors i en la recollida, processament i anàlisi estadística dels resultats de totes les enquestes.

Cal destacar que un dels objectius més importants, tant de la renovació de l'acreditació com del seguiment de les titulacions, és evidenciar els progressos en el desenvolupament del Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ) dels títols, en relació amb la revisió de l'aplicació del pla d'estudis i també amb la proposta d'accions per millorar-ne el disseny i la implantació. Tenint en compte aquest context, la Unitat de Qualitat no només ha intensificat els seus esforços per consolidar la implantació del SGIQ en totes les titulacions de grau i màster sinó que, a més a més, ha fet una revisió exhaustiva de molts procediments d'acord amb l'experiència acumulada i sempre amb l'objectiu de simplificar-los al màxim, modificant la seua temporització, així com el disseny dels informes.

D'altra banda, s'ha continuat la implantació d'enquestes, documents i models d'evidències dels procediments que s'han activat en l'eina informàtica del sistema de qualitat.

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 (estudiantat, professorat, egressats/ades, personal d'administració i serveis...), elements que també han estat objecte d'atenció prioritària per part de la UQ. Amb aquesta finalitat, s'han dut a terme enquestes en línia fent ús de diferents eines informàtiques, com ara l'Aula Virtual o el *LimeSurvey*. Així mateix, la UQ ha mantingut la seua col·laboració en el desenvolupament i l'actualització de l'apartat de qualitat de les pàgines web de les titulacions oficials. En aquestes pàgines s'han publicat els resultats evolutius de diverses enquestes i indicadors, incloent-hi nous formats que proporcionen més claredat i visibilitat. Així mateix, s'ha continuat amb la tasca d'actualització de la pestanya que fa referència al SGIQ de cada titulació, que inclou tots els informes que han desenvolupat les titulacions en relació amb la implantació del sistema de qualitat, i la pestanya que fa referència al seguiment i l'acreditació. Actualment totes les titulacions de la Universitat tenen publicats els informes derivats de la implantació de deu procediments del SGIQ, gairebé tots els que fan referència a títol.

Avaluació dels programes de doctorat

En relació amb els programes de doctorat, enguany s'ha continuat amb l'elaboració dels procediments del SGIQ d'aquestes titulacions, en què destaca l'estudi dels indicadors a partir de les bases de dades de la Universitat i la implantació de les enquestes de satisfacció dels implicats (estudiants i professorat).

Durant aquest any, s'han activat en la plataforma del SGIQ cinc procediments per als 62 programes de doctorat i el percentatge de títols que han completat cada un d'ells és el següent:

PROCEDIMENTS DEL SGIQ COMPLETATS (Octubre 2017)

	PERCENTATGE
RE2- Anàlisi de la satisfacció dels grups d'interès	84,62%
RH2- Procediment de captació i selecció del PDI	82,69%
SG6- Procediment de recomanacions i modificacions del pla d'estudis.	92,31%
RM1- Procediment de gestió dels recursos materials	73,08%
DE1-Procediment d'orientació acadèmica i professional	55,77%

A més a més, s'ha dut a terme el Projecte Pilot per al Seguiment dels Programes de Doctorat. A la convocatòria de l'AVAP es presentaren dues titulacions (Programes de Doctorat en Fisiologia i en Comptabilitat i Finances Corporatives). La UQ ha col·laborat en la preparació dels respectius informes, dels indicadors i de les evidències aportades, desenvolupant un model de referència per als futurs processos d'avaluació.

Avaluació de la docència del professorat

En els títols de grau i màster oficial s'ha avaluat tota la docència de tot el professorat, a excepció de la tutela de les pràctiques externes i dels treballs finals de títol. La utilització dels nous qüestionaris establerts al Manual per a l'avaluació de l'activitat docent aprovat per Consell de Govern a setembre de 2015 ha obligat a l'actualització de tots els programes i plantilles d'informes associats. S'ha seguit utilitzant la Secretaria Virtual per a aquest fi, tot i que per al professorat extern, per a alguns centres adscrits i per als títols interuniversitaris s'han preparat enquestes *ad hoc* amb l'eina *LimeSurvey*.

Una de les principals preocupacions de la UQ continua sent aconseguir taxes de participació acceptables. Per aquest motiu, s'ha intensificat la campanya de difusió i sensibilització, amb la col·laboració de Mediauni i de la Unitat Web i Màrqueting.

Cal destacar també que la UQ ha emès un total de 275 certificats al professorat, en què es mostren els resultats de l'avaluació de la docència. Aquests certificats són imprescindibles de cara a l'acreditació del professorat (programes PEP i ACADEMIA de l'ANECA i l'AVAP).

Per acabar, s'ha de subratllar la implantació, de forma experimental, del nou model d'avaluació docent en el marc del programa DOCENTIA i els avanços en el disseny de l'eina informàtica que li dona suport. En aquesta primera fase pilot s'han avaluat un total de 159 professors i professores de diferents cossos docents.

Avaluació dels serveis i de la investigació

En aquesta anualitat s'ha continuat desenvolupant el procés d'elaboració del Sistema de Gestió de la Qualitat del Servei de Biblioteques i Documentació, en què destaca l'inici de l'elaboració de l'autoinforme necessari per a la sol·licitud del segell de qualitat EFQM amb el suport d'un consultor.

Pel que fa a la garantia de qualitat de les secretaries, s'han incorporat al projecte de disseny i implementació d'un sistema de gestió de la qualitat tres centres més (Facultat de Geografia i Història, Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació i Facultat de Fisioteràpia). Junt amb els centres que ja hi eren (Facultat de Ciències Socials, Facultat de Medicina i Odontologia i Escola Tècnica Superior d'Enginyeria) han treballat intensament, i en col·laboració amb el Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP), en la definició i elaboració dels seus processos claus. Així mateix, s'han dut a terme noves enquestes per a recollir l'opinió dels i de les estudiants.

A més a més, s'ha col·laborat amb el SAP en la definició dels indicadors de les Cartes de Serveis comuns per a totes les Secretaries.

Pel que fa a l'avaluació dels serveis de la Universitat, s'ha continuat treballant en el disseny de les enquestes per conèixer la satisfacció dels usuaris de tots aquells serveis que ens ho han demanat (Extensió Universitària, OPAL, SeDI, Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa, Servei d'Esports, SCSIE, UCIM, Cultura, Clínica de Logopèdia...). Cal destacar en aquest sentit el canvi progressiu de totes les enquestes que realitza el Servei d'Esports, tant en el contingut com en el procediment de realització de les enquestes, que ara passa a ser majoritàriament en línia.

També s'ha treballat en el manteniment i la millora de les corresponents bases de dades que faciliten la càrrega de dades i la generació d'informes a partir dels qüestionaris, i s'ha donat suport als serveis que són més autònoms en la gestió de les enquestes.

A més a més, s'ha donat suport tècnic sobre l'aplicació *LimeSurvey* a diferents serveis i grups d'investigació.

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 de les diferents modalitats, tant en la seua fase final com intermèdia, i s'ha elaborat l'informe final, amb un nou format, que resumeix les dades estadístiques obtingudes d'aquests estudis, tant presencials com a distància.

Comunicació: web i xarxes socials

Per acabar aquest informe, és important destacar l'esforç que la UQ ha fet durant 2017 per ampliar i mantenir actualitzada la seua web, que pretén ser una font d'informació útil, tant per als usuaris de la Universitat de València, com per als futurs avaluadors externs que treballen en el marc dels programes en què participa la nostra Universitat. En l'últim trimestre de 2017 s'ha procedit a la unificació de la web del Centre de Formació i Qualitat "Manuel Sanchis Guarner".

A més a més, per a incrementar la visibilitat, s'ha creat un compte a la xarxa social *facebook*, on periòdicament s'han anat oferint les novetats més destacables de la UQ.

Magnituds destacades de la gestió ordinària

En la taula següent figuren una sèrie d'indicadors que mostren l'activitat de la Unitat.

Concepte	Total
Programa de seguiment de les titulacions oficials de graus i màsters	6
Titulacions de grau presentades a l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP) per a la seua acreditació	1

Titulacions de màsters oficials presentades a l'AVAP per a la seua acreditació	6
Titulacions de grau acreditades per l'AVAP	33
Titulacions de màsters oficials acreditades per l'AVAP	9
Segells internacionals obtinguts (programa ACREDITA PLUS)	1
Titulacions de doctorat presentades a l'AVAP per a desenvolupar el seguiment (Projecte Pilot)	2

En la taula següent figuren les dades més rellevants referides a les enquestes gestionades per la UQ i integrades en els SGIQ dels títols (enquestes realitzades, informes elaborats...):

Enquesta		Enquestes processades	Informes emesos
Enquesta d'avaluació de la docència		117.913 enquestes 10.955 grups avaluats	3807 informes individuals 148 informes per titulació 84 informes departamentals
Grau	estudiants/es 1r	2.347	67
	estudiants/es 3r	1.734	64
	professorat	11	1
	graduats/ades	997	63
Màster	estudiants/es intermèdia	117	11
	estudiants/es final	1.726	102
	professorat	371	21
	graduats/ades	374	106
Doctorat	estudiants	979	53
	professorat	939	57

A més d'aquestes enquestes, s'han gestionat altres enquestes per a diferents serveis i unitats:

		Enquestes processades	Informes emesos
Enquestes serveis (agrupades)		9.734	308
La Nau Gran		2.004	186
Títols propis	a distància	1509	113
	presencial final	428	50
	presencial intermèdia	36	1