



EL CONTEXTO DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Entre las actuaciones llevadas a cabo desde el **Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación (antiguo Vicerrectorado de Calidad y Garantía de Servicios)** y el **Área de Planificación, Análisis y Calidad** durante el curso 2011-2012 destacan las siguientes:

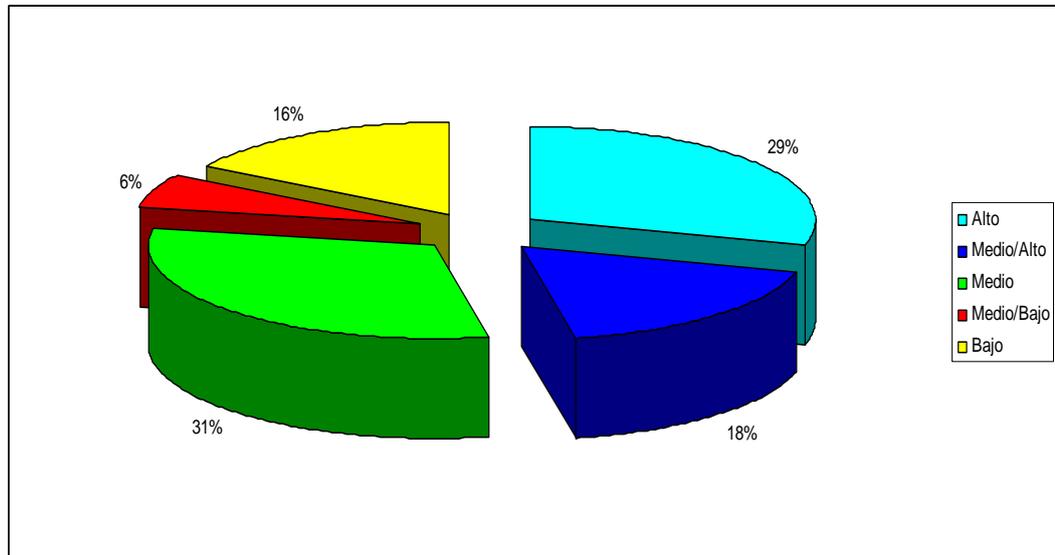
EN MATERIA DE CENTROS

- Se han revisado los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros y Títulos de la Universidad Pablo de Olavide, elaborando la Edición 02 de los mismos y realizando su despliegue a todos los Centros y títulos de Grado y al Centro de de Estudios de Postgrado y títulos de Máster (disponible en www.upo.es/calidad).
- En el marco de los Programas AUDIT y VERIFICA, se ha coordinado y gestionado el Seguimiento de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de todos los Centros y Títulos relativo al curso 2010-2011.

El primer paso para facilitar la realización de dicho seguimiento, con respecto al llevado a cabo en el curso anterior, ha consistido en la mejora notable de la plantilla de autoinforme de Seguimiento de Títulos existente, adaptándola a las directrices marcadas por la Agencia Andaluza del Conocimiento.

Como consecuencia de todo ello, las Comisiones de Calidad de los Centros y Comisiones Académicas de los Másteres han definido Planes de Mejora para todos los títulos de Grado por segundo año consecutivo y para los títulos de Máster por primera vez, y cuya implantación se está llevando a cabo en el presente curso 2011-2012.

Por otra parte, y del mismo modo, las Comisiones de Calidad con el apoyo del Área de Planificación, Análisis y Calidad han llevado a cabo el seguimiento de la implantación efectiva de los Planes de Mejora de los títulos de Grado relativos al curso 2009-2010, cuyo grado de cumplimiento ha sido el siguiente:



Esta información se encuentra detallada y publicada en las respectivas webs de cada uno de los Centros.

- Se ha diseñado un procedimiento integral para la gestión de los Perfiles de Nuevo Ingreso de los/as estudiantes de Grado y Másteres, coordinando a los diferentes Servicios Administrativos implicados (CIC, Área de Gestión Académica, Área de Postgrado y Área de Planificación, Análisis y Calidad).
- Se han elaborado 16 Informes de Perfil de Nuevo Ingreso, relativos al curso 2011-2012, correspondientes a los Títulos de Grado, publicándose vía web para su difusión a la sociedad en general (disponible en www.upo.es/apac). Los aspectos generales a destacar, tras realizar una valoración global de dichos informes, son los siguientes:
 - Al igual que en el curso 2010-2011, la *oferta de titulaciones* (27,22%) y la *vocación por la titulación* (19,98%) han sido los aspectos que más han incidido en la decisión de estudiar en la Universidad Pablo de Olavide para los/as estudiantes de Grado.



Actuaciones Estratégicas

- Las *perspectivas laborales que ofrece* el título, con un 39,16%, ha sido el motivo que más ha influido en el/la estudiante a la hora de matricularse.
 - Siguiendo la tónica de otros cursos, también han sido los *idiomas* (38,72%), las *destrezas matemáticas* (23,69%) y la *orientación profesional* (10,80%) los campos en los que los/as estudiantes de nuevo ingreso estiman que necesitan una mayor ayuda.
 - La *página Web www.upo.es* y los *comentarios de personas del entorno* continúan siendo los medios a través de los cuales los/as estudiantes reciben información de diverso tipo para su acceso a la Universidad Pablo de Olavide, siendo el 48,38% y el 24,99% de los/as estudiantes de nuevo ingreso, respectivamente, quienes apoyan esta valoración.
 - Finalmente, hay que destacar que el 64,30% de los/as estudiantes de nuevo ingreso tienen una valoración general *Buena* de la Universidad, habiendo experimentado un aumento con respecto al curso anterior en el que se obtuvo una satisfacción del 62,95% en el valor indicado.
- Se han elaborado, por otro lado, 40 Informes de Perfil de Nuevo Ingreso, relativos al curso 2011-2012, correspondientes a los Títulos de Máster, publicándose vía web para su difusión a la sociedad en general (disponible en www.upo.es/apac). Con respecto a la valoración global realizada destacan los siguientes aspectos:
 - Los aspectos que más han influido en la decisión de estudiar en la Universidad Pablo de Olavide para los/as estudiantes de Másteres Universitarios han sido el *interés por el programa* (44,3%) y la *oferta de títulos de postgrado* (21,9%).
 - En la elección del Máster Universitario en el que se matricula el/la estudiante de nuevo ingreso de postgrado los motivos que más han incidido han sido la *vocación* (23%) y el *plan de estudios* ofertado (22,9%).
 - El 44,4% de los estudiantes de nuevo ingreso de postgrado pretenden *acceder al mercado laboral* una vez finalizados los estudios de Máster, mientras que el 29,3% de los mismos tienen intención de *realizar la tesis doctoral*.



Actuaciones Estratégicas

- Finalmente, los/as estudiantes esperan obtener del título de Máster Universitario en el que se matriculan, fundamentalmente, *competencias demandadas por el mercado laboral* (29,5%), *conocimientos prácticos* (29,2%) y *desarrollo de habilidades instrumentales* (10,8%).
- Se ha recogido información, vía web, relativa a la satisfacción de los distintos grupos de interés con los Centros y sus títulos de Grado, así como con el CEDEP y sus títulos de Postgrado, correspondiente al curso 2010-2011, y se han elaborado los correspondientes informes desagregados por títulos y grupos de interés:

| <i>Centros y Títulos de Grado</i> | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---|------------------------------|
| <i>Grupos de interés</i> | <i>Número de Informes elaborados</i> | <i>Satisfacción Global UPO (escala 1-5)</i> | <i>Tasa de Participación</i> |
| Alumnado | 15 | 2,95 | 2,10% |
| Profesorado | 15 | 3,58 | 22,05% |
| PAS | 1 | 3,31 | 4,17% |
| <i>CEDEP y Títulos de Postgrado</i> | | | |
| <i>Grupos de interés</i> | <i>Número de Informes elaborados</i> | <i>Satisfacción Global UPO (escala 1-5)</i> | <i>Tasa de Participación</i> |
| Alumnado | 25 | 3,07 | 14,49% |
| Profesorado | 23 | 3,82 | 12,51% |
| PAS | 1 | 2,5 | 0,83% |

A pesar de que la tasa de participación ha sido reducida se ha podido percibir un incremento importante de la misma con respecto al CEDEP y los títulos de Postgrado, en relación al curso 2009-2010, ya que en el referido curso tan solo participó un 10,14% del alumnado y un 1,63% del profesorado. Por otro lado, en el presente curso se han recibido un número considerable de sugerencias para la mejora de los títulos, alcanzando un total de 75 para Grado y 83 para Postgrado, frente a 2 recibidas en 2009-2010. Gran parte de estas sugerencias coinciden en la necesidad de mejorar la planificación, coordinación y organización de la docencia, especialmente en materia de horarios, y en el acondicionamiento general de las instalaciones.

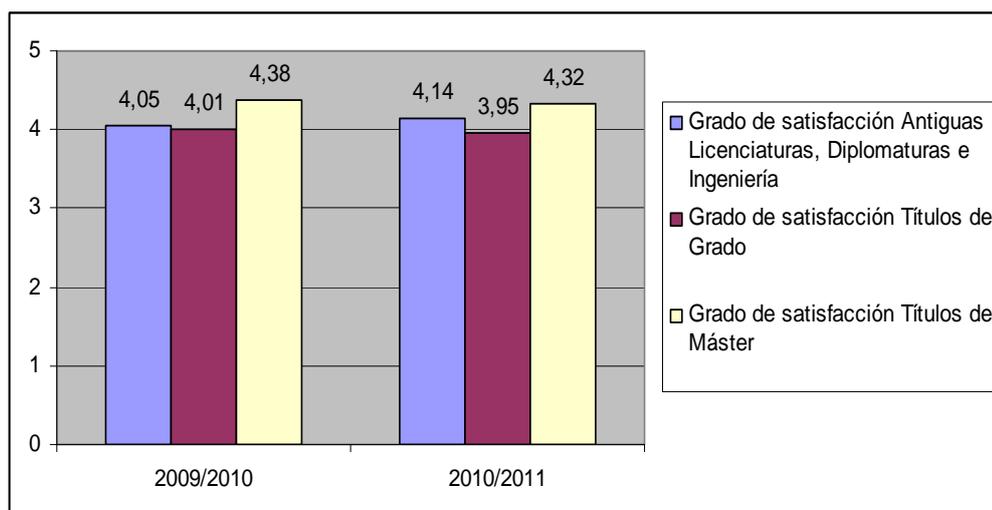


- Se ha llevado a cabo la gestión de encuestas presenciales de satisfacción de los/as estudiantes sobre la docencia impartida en antiguas Licenciaturas, Diplomaturas e Ingenierías y, en colaboración con el CIC, se ha realizado la gestión de encuestas online de satisfacción de los/as estudiantes sobre la docencia impartida en títulos de Grado y Másteres para el curso 2011-2012. Así mismo, se ha facilitado al profesorado, con carácter permanente a través de *Servicios Personales*, todos los informes individuales derivados de las encuestas, tanto presenciales como online, mencionadas.

Como consecuencia del estudio realizado, hay que destacar el alto nivel de **satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida** en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, al haberse obtenido unos valores globales, para el curso 2010-2011 que oscilan entre los 3,95 (Títulos de Grado), los 4,14 (antiguas Licenciaturas, Diplomaturas e Ingenierías) y los 4,32 puntos (Títulos de Master) en una escala Likert (1-5).

Por otro lado, señalar que la evolución de la satisfacción entre los cursos 2009-2010 y 2010-2011 ha permanecido constante, tanto en los títulos de Grado como en los de Máster, sin oscilaciones significativas.

Grado de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida



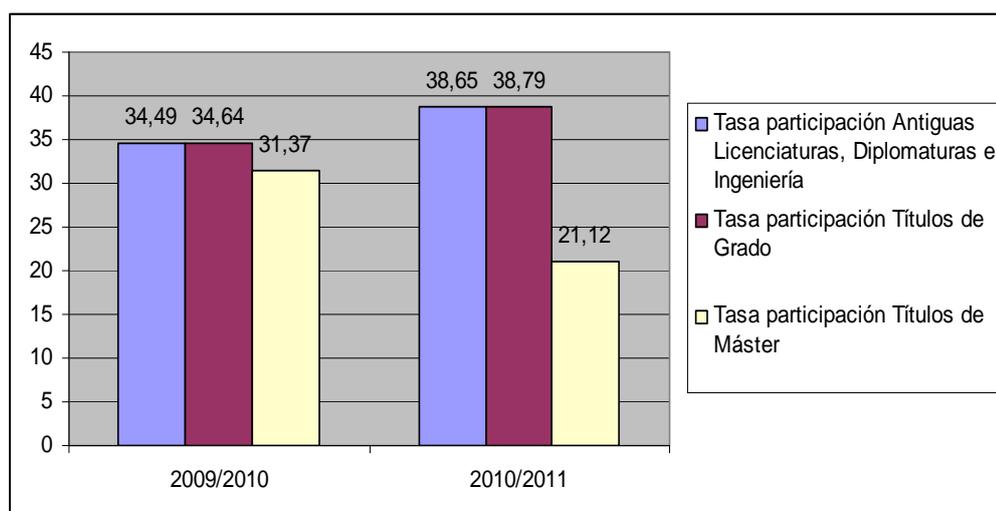


Con respecto a la **tasa de participación** del alumnado, se han obtenido en el curso 2010-2011 cifras superiores a las conseguidas en 2009-2010, tanto en las antiguas Licenciaturas, Diplomaturas e Ingenierías como en los títulos de Grado, con un marcado descenso, por el contrario, en la tasa de participación obtenida en los Másteres.

No obstante, y tras un análisis más profundo de los datos recopilados, es preciso señalar que la variación en los valores de participación alcanzados entre las distintas Licenciaturas, Diplomaturas e Ingenierías no es tan significativa como la obtenida entre los diferentes títulos de Grado, que oscila entre una participación máxima del 73,16% y una mínima del 19,35%. Por su parte, y de manera más acentuada que en Grado, la participación de los/as estudiantes en los distintos títulos de Máster oscila entre el 97,71% y el 5,90%.

Todo ello indica, a pesar de haber obtenido valores históricos de participación en algunos títulos, la necesidad de reformular el sistema de incentivación y reconocimiento implantado hasta ahora para estimular la participación del alumnado, a fin de conseguir los tamaños muestrales necesarios para alcanzar la precisión estadística requerida en todos los títulos.

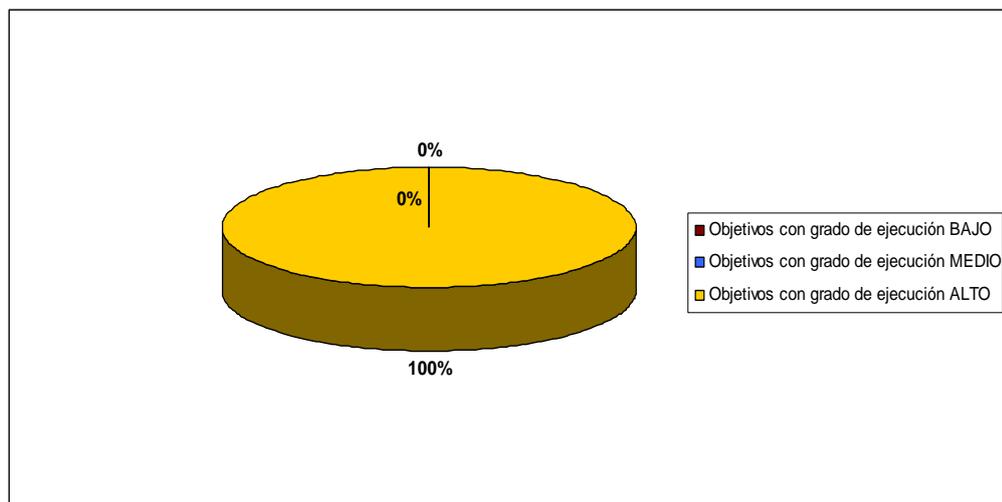
Tasa de participación en las encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia recibida (en %)





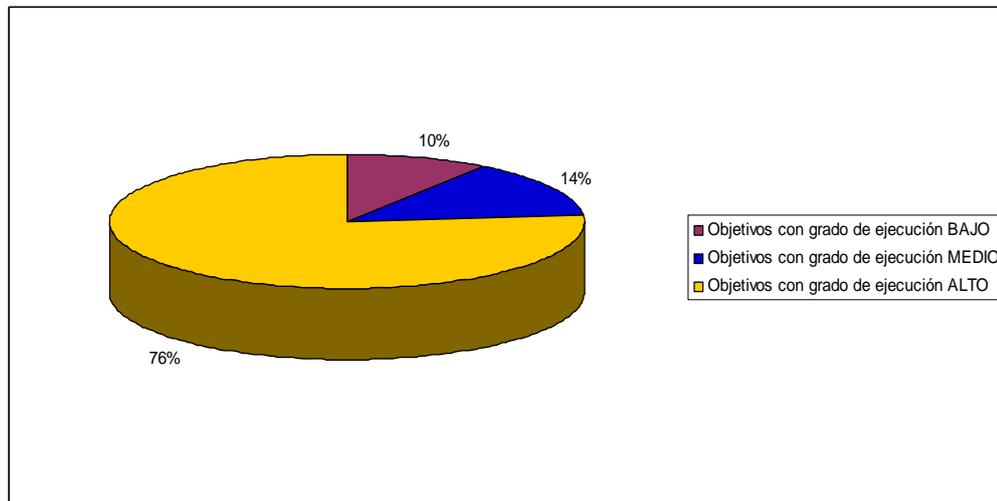
- Se ha realizado la gestión de la información relativa a indicadores necesarios para el seguimiento de los títulos de Grado haciendo éstos públicos a la comunidad universitaria en <http://www.upo.es/calidad>.
- Se ha mejorado la información pública disponible en la web de los Centros, adaptándola a las directrices de la Agencia Andaluza del Conocimiento.
- Se ha llevado a cabo una Auditoría Interna de la Gestión documental de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros y Títulos de la Universidad Pablo de Olavide.
- Se ha realizado la plantilla para el seguimiento de las Cartas de Servicios de los Centros.
- Se ha realizado el seguimiento de los Contratos-Programa 2011 de Centros y Departamentos, alcanzándose el siguiente grado de ejecución:

Contrato Programa de Centros





Contrato Programa de Departamentos



EN MATERIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Se ha terminado de normalizar la documentación relativa al Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Administrativos de la Universidad, con objeto de alcanzar la Certificación ISO, **única** para todos los Servicios mencionados. Para ello, entre otras cosas, se han diseñado y elaborado los procesos de calidad exigidos por la Norma ISO 9001:2008:
 - PES01 Planificación, Coordinación y Control.
 - PES01-SUB01 Elaboración, Seguimiento y Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad del Personal de Administración y Servicios.
 - PES02 Medición, Análisis y Mejora Continua.
 - PQS01 Control del Producto No Conforme.
 - PQS02 Gestión de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones.
 - PQS03 Acciones Correctivas.
 - PQS04 Acciones Preventivas.
 - PQS05 Satisfacción de los Grupos de Interés.
 - PQS06 Auditoría Interna.



- PAS01 Control de los Documentos.
- PAS02 Control de los Registros.

- Se ha diseñado el nuevo buzón de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones para Servicios Administrativos adaptado a los requisitos de las Normas ISO, en colaboración con el CIC.

- Se ha definido el Modelo de Evaluación del Desempeño del Personal de Administración y Servicios en la Universidad Pablo de Olavide, elaborándose además el proceso PAS10 Evaluación del Desempeño.

- Se ha rediseñado el Cuestionario de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios, acorde con el nuevo Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Administrativos, para su implantación en 2012.

- Se ha definido el "mercado de atributos" para la elaboración de los cuestionarios de satisfacción de los/as usuarios/as, con enfoque a servicios prestados y no a Servicios Administrativos, siguiendo los requisitos de las Normas ISO.

- Se ha realizado una propuesta de objetivos para la evaluación del desempeño individual, ligados a los objetivos estratégicos definidos previamente.

- Se ha elaborado una aplicación informática para la medición de los ítems del Docencia de los que el Área es responsable, colaborando con el Área de Recursos Humanos-PDI en las dos convocatorias realizadas.

- Se ha llevado a cabo el seguimiento de las Cartas de Servicios de los Servicios Administrativos.



Actuaciones Estratégicas

Es preciso destacar, por último, la invitación de ANECA al Vicerrectorado de Calidad y Garantía de Servicios a participar en su XIII Foro de Almagro en representación de la Universidad Pablo de Olavide, con la presentación invitada *"El Programa AUDIT: Fase de Implantación"*.