

UNIDAD DE EVALUACIÓN Y CALIDAD

MEMORIA DE ACTIVIDADES

CURSO 2008-2009

PERIODO: OCTUBRE – NOVIEMBRE 2008

EVALUACIONES DE CENTROS, DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS (EFQM-Perfil IV)

Evaluación de Servicios

En el marco del programa para el desarrollo del "complemento de productividad del PAS" se han evaluado mediante la herramienta Perfil 4 del Modelo EFQM los siguientes servicios: Administraciones de Campus, Vicerrectorado Bahía de Algeciras y Servicio de Prevención.

Actualmente los distintos servicios están preparando los correspondientes planes de mejora, para lo cual personal técnico de la Unidad se ha reunido con los responsables de estas Unidades con objeto de asesorarles y darles el apoyo necesario para tal cometido.

Durante el curso 2008-2009 se evaluarán con herramienta Perfil los siguientes Servicios:

- Área de Personal
- Área de Infraestructuras
- Área de Informática
- Área de Deportes
- Servicio de Publicaciones
- Vic. Extensión Universitaria

Las primeras actuaciones abordadas han sido una acción formativa de Introducción al Modelo EFQM dirigida a todo el PAS que trabaja en estos Servicios el día 20 de octubre, y dos sesiones de formación sobre la herramienta Perfil a los miembros de los Comités de Autoevaluación los días 21 y 22 del mismo mes.

En noviembre han comenzado todos los Servicios las correspondientes reuniones de consenso.

Seguimiento de planes de mejora

Con relación a los planes de mejora, actualmente se están recibiendo diferentes memorias de títulos y servicios, cuyo plazo de entrega finaliza en los próximos días.

ESTUDIOS Y TRABAJOS DE CAMPO

Encuesta de satisfacción de los egresados con la UCA

Desde octubre de 2008, coincidiendo con el inicio del curso 2008/2009 se ha abordado, por cuarto año consecutivo, el estudio sobre la Satisfacción e Inserción

laboral de los Egresados UCA. La particularidad, de cara al presente curso, ha sido la planificación de tres tipos de estudios:

1. A los tres años de finalizar sus estudios, mediante metodología de encuesta (software tipo CATI). Durante los meses de octubre y noviembre se han realizado las siguientes tareas:
 - Elaboración de la memoria de resultados del estudio de satisfacción e inserción laboral de la promoción 2003/2004 (estudio desarrollado durante 2007/08)
 - Planificación de la encuesta sobre la promoción del 2004/2005. El muestreo se ha realizado por titulación, lo que nos permite obtener una muestra global muy representativa y un alto grado de confianza en los resultados obtenidos.
2. Estudio de inserción de Doctores UCA en los últimos diez años, mediante metodología de encuesta (software tipo CATI). El muestreo se ha realizado por rama del conocimiento. Un avance de los principales resultados (relacionados con el indicador del contrato programa UCA-CICE) son:

INSTITUCIÓN VINCULADO ACTUALMENTE (*)	%
UCA	41,2%
Administración Pública	42,9%
Centro de investigación	2,6%
Empresa privada	9,8%
otros	0,2%
Universidad	3,1%
	100,0%

(*)80% muestra: aprox. 430

3. Estudio de seguimiento de los egresados, a los cinco años de finalizar sus estudios (promoción 2002/03), mediante metodología de encuesta (software tipo CATI). El muestreo se ha realizado por rama del conocimiento.

Con relación a los recursos humanos para el desarrollo de estos estudios, desde la Unidad se han gestionado, con esta finalidad, diversas becas o contratos en prácticas para alumnos.

Publicación de encuestas realizadas durante el curso 2007/2008

Publicación en la Web de la Unidad de Evaluación y Calidad los siguientes informes sobre los resultados de las encuestas de:

- Satisfacción General del PAS y PDI. Curso 2007/2008 (30 de septiembre de 2008)
- Satisfacción General del Alumnado. Curso 2007/2008 (30 de septiembre de 2008)
- Satisfacción del Alumnado con la Docencia (datos agregados). Cursos 2007/2008. (30 de septiembre de 2008)

- SIUCA: Actualización de los indicadores de rendimiento académico del curso 2006/07, referidos a los posgrados oficiales (los datos no estaban completos puesto que los expedientes de los alumnos se actualizaron con posterioridad a la fecha de extracción de los expedientes y actas de los alumnos de grado).

IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE CALIDAD

Certificación ISO: 9001

Se ha continuado trabajando en el proceso de implantación de la certificación ISO en las titulaciones de la Facultad de Ciencias Náuticas, en colaboración con su Decanato. Este proceso se inició el pasado curso, siendo necesario tanto por las características propias de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Ciencias Náuticas, como por los acuerdos realizados entre los diferentes Centros a nivel del Estado. El 15 de octubre se celebró una reunión con el equipo decanal, el responsable de calidad y la Unidad de Evaluación donde se revisó todo lo hecho hasta ahora y se repartieron tareas, previas y necesarias para someter el sistema a la Auditoría Interna.

De igual forma se continúa colaborando y asesorando al proceso general de Planificación Académica en la UCA y los procesos claves relacionados con las Secretarías del equipo rectoral.

Realización de “Cartas de Servicios”

El 2 de octubre se impartió la formación específica a los grupos de trabajo que elaborarán sus Cartas de Servicios durante el primer cuatrimestre del curso 2008-2009:

- ✚ Área de Alumnos
- ✚ Área de Economía
- ✚ Vicerrectorado de Investigación (Gestión de la Investigación, Servicios Centrales de Investigación y OTRI)
- ✚ Vicerrectorado de Posgrado
- ✚ Vicerrectorado de Relaciones Internacionales

La planificación prevista, por la Unidad, para la realización de las Cartas es la que sigue:

ACTIVIDAD (SERVICIOS)	FECHAS
Formación grupos de trabajo	2 de octubre 2008
1ª reunión: revisión funciones/servicios de los procesos	2ª quincena octubre
2ª reunión: análisis expectativas y fijación de estándares	1ª quincena noviembre
3ª reunión: definición de indicadores	2ª quincena noviembre
4ª reunión establecimiento de compromisos	1ª quincena diciembre
5ª reunión: elaboración documento matriz	2ª quincena diciembre
Aprobación Cartas	Enero 2009

Buzón de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Partes Docentes de la UCA

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad se ha gestionado el correcto funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y partes docentes.

Algunas de las estadísticas, actualizadas a 30 de octubre de 2008 son las siguientes:

SERVICIO / TIPOLOGÍA BAU	% Solicites en Nov. 2006 – Oct. 2008	Media días de respuesta	Media solicitudes Octubre	Media solicitudes Noviembre
Incidencia Docente	28,58	8,80	15,2	17,5
Felicitación para Centros	1,37	20,90	0,7	0,9
Sugerencias para Departamentos	0,07	1,69	0	0,1
Quejas y Reclamaciones dirigidas al Equipo de Gobierno	4,25	13,59	2,8	2,2
Felicitación para el Equipo de Gobierno	0,43	23,27	0,4	0,1
Sugerencias para Servicios	10,08	7,03	3,8	7,3
Sugerencias para el Equipo de Gobierno	4,97	15,92	2	3,5
Sugerencias para Centros	5,90	8,06	2,5	4,1
Felicitación para Departamentos	0,43	15,14	0,2	0,3
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Centros	10,66	11,40	3,7	7,9
Felicitación para Servicios	2,95	9,15	1,7	1,7
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Departamentos	7,42	9,94	4,8	3,9
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	22,89	6,98	9,9	15,6
TOTAL	100	11,68	3,7	5,0



Todos estos datos fueron presentados en formato póster en las II Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria, celebradas los pasados días 13 y 14 de noviembre y organizadas por esta Unidad.

El pasado 31 de octubre se envió a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad en los Servicios la Memoria de participación en el Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2008.

Mapa de Procesos

Durante el curso 2007-08 se ha desarrollado un esfuerzo importante por parte de todo el personal de administración y servicios para poner en marcha el Acuerdo de 18 de

mayo de 2007 para la Mejora y Calidad de los Servicios, firmado por las Universidades Públicas de Andalucía y las Organizaciones Sindicales mayoritarias.

Dentro del programa de desarrollo del “complemento de productividad”, durante este curso, la Unidad de Evaluación y Calidad ha realizado labores de asesoramiento en la identificación de los indicadores a mejorar en 2009 por todos los Servicios/Unidades/Áreas. En este sentido, la Unidad de Evaluación y Calidad ha seleccionado dos indicadores, con el compromiso de mejora, de cada uno de sus procesos.

Otras acciones relacionadas con el mapa de procesos son:

- Elaboración del Informe de Evaluación de los Procesos de los Servicios Centrales de ciencia y Tecnología. (octubre 2008)
- Asesoramiento a la Secretaría General y al Gabinete de Comunicación y Márketing en los trabajos de revisión del Mapa de Procesos y de selección de los indicadores a mejorar de cara al Tercer Nivel del Complemento de Productividad y Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS. (Noviembre 2008)
- Redacción del Proceso de Revisión del Sistema de Gestión para los servicios. (Noviembre 2008)

Día mensual de la calidad

Por otra parte y para dar respuesta a las necesidades de información y formación sobre aquellos aspectos que, relacionados con la evaluación y la calidad, se acometan en nuestra Universidad, entre los cuales se encuentra la aplicación de algunos de los compromisos del Complemento de Productividad para la mejora de la calidad de los Servicios, la Unidad de Evaluación y Calidad ha comenzado a celebrar unas jornadas de puertas abiertas, denominadas “Día mensual de la Calidad” en cada uno de los Campus de nuestra Universidad.

Con esta iniciativa se pretende dar respuesta a los numerosos correos y llamadas recibidas para consultar a la Unidad de Evaluación y Calidad temas relacionados con los programas y proyectos relacionados con calidad abordados en las unidades administrativas de la UCA. Se pretende tener un foro abierto mensualmente en el que se pueda debatir y consultar entre todos las posibles soluciones a los problemas surgidos. Durante una mañana completa el personal técnico de la Unidad de Evaluación y Calidad ha estado disponible para aclarar puntos o debatir problemas. Igualmente cada uno de los días se emplearon los primeros 60 minutos en mostrar aspectos generales de los temas de calidad.

Estas Jornadas se organizarán, al menos, una vez al mes en cada Campus, excepto en el mes de diciembre debido a los puentes y festividad navideña.

Durante el mes de noviembre, estas Jornadas se realizaron en las siguientes fechas y lugares:

Día 10: Campus de Cádiz
Día 17: Campus de Algeciras
Día 18: Campus de Puerto Real
Día 28: Campus de Jerez

Esta primera jornada ha tratado sobre los "Conceptos e ideas de calidad sobre el Tercer Nivel del Complemento de Productividad del PAS", con el siguiente programa:

- 1) Primera parte (60 minutos)
 - a. Presentación
 - b. Breve exposición sobre qué es EFQM y qué es ISO
 - c. Indicadores / Procesos
 - d. 30 minutos de debate
- 2) Descanso (30 minutos)
- 3) Resolución dudas sobre actividades comprometidas en el complemento e intercambio de experiencias (1 ½ hora – 2 ½ horas, dependiendo de la demanda)

Programa AUDIT y Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UCA (SGIC-UCA)

Durante el curso 2007-08, la Universidad de Cádiz ha participado en el programa AUDIT dentro de la convocatoria realizada por la ANECA, elaborando las bases de un sistema de calidad para Escuela de Enfermería y Fisioterapia de Cádiz y la Escuela de Enfermería de Algeciras. La Unidad de Evaluación y Calidad ha trabajado, conjuntamente con estos Centros, en el diseño del Sistema de Garantía de Calidad, en el marco de este programa. La documentación elaborada fue remitida a la ANECA para su revisión (con respuesta positiva-condicionada a la mejora de determinados documentos). El día 14 de noviembre se recibió por parte de la ANECA la evaluación positiva en el diseño del SGIC de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia de Cádiz y la Escuela de Enfermería de Algeciras

La Documentación del Sistema de Garantía Interna de de Calidad de la UCA ha sido revisada y actualizada en la siguiente dirección Web:

http://www.uca.es/web/servicios/eval_calidad/sgccont/index_sgc/view

Concretamente se ha aplicado modificaciones a los siguientes procedimientos:

- PA07: Gestión del Campus Virtual.
- PE07: Definición del Perfil de ingreso.

Programa DOCENTIA

Respecto al procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado, aprobado por Consejo de Gobierno de 22 de febrero de 2008, desde el 1 de octubre hasta el 25 de noviembre han solicitado la evaluación 15 profesores de la UCA a los que la Unidad de Evaluación y Calidad ha proporcionado los resultados de las encuestas de Satisfacción del Alumnado con la Docencia y asesoramiento sobre los datos históricos de Rendimiento Académico. En total, desde la fecha en que se puso en marcha este procedimiento (Enero 2008) hasta la actualidad, se han emitido 113 informes solicitados por los profesores.

Nuevas Titulaciones. Programa VERIFICA

En el marco del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Cádiz, durante el pasado curso 2007/2008 se desarrolló una aplicación informática derivada del programa VERIFICA-ANECA, para facilitar la elaboración de la memoria de las nuevas titulaciones en la UCA. Durante el citado curso, hasta el mes de marzo de 2008, los responsables de los centros elaboraron las memorias de las propuestas de títulos (un total de 85) presentadas según procedimientos oficiales de la UCA y la ANECA.

En el mes de septiembre la UCA habilitó un espacio Web destinado a alojar la documentación necesaria para la elaboración de las memorias de los Nuevos Títulos: normativa, documentos de interés, datos sobre el proceso, una guía elaborada por la Unidad de Evaluación y Calidad para facilitar la redacción de las memorias de las nuevas titulaciones, en lo que concierne a los aspectos que se relacionan con el Sistema de Garantía de Calidad, así como los datos e indicadores generales de las titulaciones. El espacio Web incluye enlaces al programa VERIFICA para títulos de grado, másteres antiguos y propuestas de títulos que se realizaron en marzo de 2008.

El 15 de octubre se activó la página, poniéndose en marcha el proceso de verificación de los nuevos títulos y la Unidad de Evaluación y Calidad lo puso en conocimiento de decanos y directores de centros, y se está encargando de gestionar los correspondientes permisos de acceso para las personas autorizadas por decanos y directores para elaborar los 16 títulos de grado hasta ahora aprobados por Consejo de Gobierno así como para los coordinadores de 23 másteres antiguos.

Por su parte, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) ha puesto a disposición de los usuarios del programa VERIFICA-ANECA una nueva versión de la aplicación informática que resuelve algunas incidencias relativas a claves, problemas de guardado de las pestañas "6.Personal Académico" y "7.Recursos Materiales", así como el acceso a los informes emitidos por ANECA. En su momento, el Área de Informática de la UCA volcará en este programa el contenido de las memorias elaboradas en VERIFICA-UCA.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UCA (SIUCA)

Estudios de rendimientos académicos e Indicadores Generales de los Nuevos Títulos.

Información de apoyo e Indicadores generales de los nuevos títulos

Indicadores generales de los Títulos: La Unidad ha participado en el desarrollo del trabajo del Grupo GYA, compuesto por varias Universidades españolas (liderado por la UCA), para concretar la definición de algunos de los indicadores principales a considerar para la elaboración Nuevos Títulos y de acuerdo con el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. En este sentido se han abordado el desarrollo conjunto para la definición de

otro grupo de indicadores, al margen de los ya trabajados (Tasa de Eficiencia, Tasa de Graduación y Tasa de Abandono):

- Tasa de Éxito
- Tasa de Rendimiento
- Duración media de los estudios
- Nota media de ingreso
- Grado de inserción laboral
- Número de alumnos de nuevo ingreso

Todos ellos tienen la ficha elaborada, a la espera de que cada universidad se haga cargo de una propuesta definitiva partiendo de las propuestas del resto de las universidades participantes. Cádiz trabaja en la propuesta de la "Nota media de ingreso" y el "Número de alumnos de nuevo ingreso".

Documentación de apoyo para la elaboración de la memoria: Desde la Unidad se han elaborado unas tablas sobre tipología del PDI (doctor, género, categoría, trienios, sexenios, quinquenios, etc.), según distribución de créditos, por departamento, área y título; cruzando datos del área de personal y la planificación docente del curso 2007/2008 (carga docente del profesorado por titulación). Estas tablas fueron remitidas a los centros y departamentos, con el fin de que revisarán los datos expuestos y nos comentasen, para su corrección, las incidencias detectadas. Una vez subsanados los errores detectados con relación a los datos del área de personal y la planificación docente 2007/08, nos encontramos elaborando las tablas, de nuevo, al objeto de remitir el documento definitivo a los centros y departamentos. En el próximo mes se elaborarán las tablas para el curso 2006/2007, siguiendo el mismo procedimiento.

Contrato Programa

Indicadores Contratos Programa Universidad de Cádiz-Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad, durante octubre y noviembre se han realizado las siguientes tareas:

- Contrato Programa 2007:
 - Colaboración en la auditoría interna realizada por la Inspectoría General de Servicios con relación a los procedimientos de extracción de datos y evidencias relacionadas con los valores de los indicadores señalados por la CICE para ser auditados por una comisión externa.
 - Participación en la elaboración del procedimiento a seguir en las Universidades Andaluzas para realizar las auditorías externas a una muestra de indicadores del Contrato Programa 2007. La reunión para acordar el procedimiento se celebrará el próximo 27 de noviembre en la Dirección General de Universidades.
- Contrato Programa 2008:
 - Revisión de los indicadores propuestos por la CICE para el CP 2008 y posterior participación en la reunión convocada por ésta el pasado 27 de octubre, al objeto de consensuar la definición de algunos de los indicadores propuestos.

- Petición y recepción de los datos para proceder al cálculo del valor de los indicadores 2008, y poder establecer los valores objetivos del Contrato Programa. El CP 2008, ya revisado por el Vicerrectorado de Planificación y Calidad y la CICE, está pendiente de firma.

Indicadores Contratos Programa UCA-Centros y Departamentos

- Tras la puesta en marcha de la Web para la firma del CP 2008, por parte de las Unidades, se han comprometido al cumplimiento de los objetivos previstos para 2008 todos los Centros y 43 Departamentos (95,5%). A todas las unidades que han firmado el contrato programa se les ha dotado con la cantidad establecida para este fin (estructural).
- La comisión técnica del Contrato programa con Centros y Departamentos, reunida el pasado 28 de octubre, propuso la revisión de todos los indicadores que recogen los resultados alcanzados y objetivos anuales de mejora. Para ello, se han elaborado un documento de trabajo sobre estas definiciones (53 indicadores), en la línea del contrato programa CICE-UCA, que será debatidos en la próxima reunión de la comisión (diciembre 2008), para su aplicación en el contrato programa 2009.

Otros Datos UCA

El trabajo realizado estos dos meses ha sido:

- En colaboración, fundamentalmente, con el área de informática se han extraído y validado nuevos datos sobre: perfiles de acceso, movilidad de alumnos y nota media de ingreso.
- Se ha continuado con la elaboración de nuevas fichas de indicadores, fundamentalmente las relacionadas con las nuevas titulaciones, en línea con el trabajo realizado por el grupo GYA.
- Se ha dado respuesta a peticiones internas de datos (datos disponibles en el SIUCA); a la vez que se ha gestionado la revisión y remisión de datos externos la UCA, que se canalizan a través del Vicerrectorado de Planificación y Calidad.

Desarrollo del SIUCA

En cuanto al desarrollo de Aplicación Web del SIUCA, las tareas desarrolladas han sido:

- Análisis y gestión de las bases de datos con una gran parte de la información disponible y validada (datos de rendimiento académico, organización y matriculación).
- Reorganización y presentación en la Web del SIUCA de todos los datos disponibles con fecha 1 de octubre de 2008: <http://venus.uca.es/calidad/siuca/>
- Actualmente nos encontramos actualizando los datos del Sistema (relacionados en la Web) y listando nuevos datos disponibles.
- Se ha elaborado aplicaciones web, en el marco del sistema, que nos permiten la actualización y cálculo de los indicadores de rendimiento de forma sencilla y dinámica.

OBTENCIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Satisfacción del alumnado con la docencia recibida

2007/2008

Durante los meses de octubre y noviembre la Unidad ha sido la encargada de resolver las incidencias derivadas del proceso de elaboración y remisión de los informes de resultados a profesores, departamentos y centros.

Cursos 2008/2009

La Unidad de Evaluación y Calidad controla y supervisa este proceso de encuestación encomendado a FUECA mediante convenio. Durante este período se han planificado las actividades correspondientes al curso 2008-2009, y se ha comenzado a aplicar las encuestas, principalmente en las asignaturas de ciencias de la salud que terminan su actividad lectiva con anterioridad para dar comienzo las prácticas clínicas.

En este curso se ha puesto en marcha una nueva encuesta, adaptada al modelo DOCENTIA, y consensuada con la Junta del PDI. En estos momentos nos encontramos preparando los resultados históricos de docencia para unificar los modelos de informe, de acuerdo al nuevo modelo de encuesta y agilizar, así, el proceso de generación de certificados sobre los resultados de las encuestas solicitados para el procedimiento de la evaluación de la actividad docente del profesorado.

Otros procesos de encuestación supervisados por la Unidad e implementados por FUECA a través de una encomienda de gestión.

Asimismo se ha encargado a FUECA la realización de los siguientes procesos de encuestación:

1. Alumnos de Grado asignaturas prácticas clínicas.
2. Alumnos de Posgrado (másteres oficiales y programas de doctorado).
3. Alumnos de Campus Virtual.
4. Alumnos del Aula de Mayores.
5. Alumnos de Centros Adscritos (CUESA, Salus Infirmorum, Tomás y Valiente y Virgen de Europa).

En cuanto a la evaluación de los créditos prácticos que el curso pasado solicitó la Junta del PDI, la Unidad ha dirigido un mensaje a Decanos y Directores de centros de la UCA solicitando la colaboración de facultades y escuelas para lanzar un proyecto piloto liderado por cada centro, en el que la participación de esta Unidad se concretará en la función de apoyo y asesoramiento técnico. En cuanto al modelo de encuesta, podrá utilizarse el vigente para evaluación de asignaturas teóricas, siendo

los propios profesores los responsables de aplicarlo en cada asignatura práctica. La mayoría de los centros se ha pronunciado en sentido positivo.

FORMACION, JORNADAS, SEMINARIOS, REUNIONES EXTERNAS, ETC.

II Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria

Las actividades realizadas por esta Unidad con relación a las Jornadas han sido:

- Diseño de la página Web de las Jornadas, a través de la cual se canalizaron las inscripciones.
- Organización de las Jornadas, celebradas en Jerez, los pasados días 13 y 14 de noviembre. En este sentido, ha gestionado todo lo relacionado con las inscripciones, las instalaciones, la documentación a entregar, los viajes de los ponentes, la cartelería, los actos no académicos (aperitivos, cena institucional), etc.
- Elaboración y presentación de una comunicación en formato póster titulada "El Buzón de Atención al Usuario de la Universidad de Cádiz".
- Diseño y elaboración de la encuesta de satisfacción de los asistentes, que fue remitida el pasado 25 de noviembre, colgada en la Web de las Jornadas y remitida a todos los asistentes. Aunque todavía se encuentra abierta, ya han dado respuesta más de la mitad de los asistentes, con un resultado muy positivo.

Asistencia a Jornadas y otro tipo de reuniones o comisiones.

- Los días 8 al 10 de octubre el Director de la Unidad y la Asesora Técnica (Juana Álvarez) asistieron al X Foro de Almagro.
- Los días 23 y 24 de octubre la Asesora Técnica (Juana Álvarez) asistió a la reunión a la comisión de trabajo del grupo de Universidades del Club de Excelencia, encargada de revisar y mejorar la herramienta Perfil IV. Esta misma comisión se reunió el 13 de noviembre en Jerez de la Frontera.
- Los días 20 de octubre y 10 de noviembre como representante de la Unidad de Evaluación y Calidad, la asesora técnica (Marivi Martínez) formo parte de la Comisión Técnica de Seguimiento para el Equipamiento Docente de Talleres y Laboratorios, encargada de resolver la convocatoria 2008.

GESTIÓN DE LA UNIDAD

Además de los proyectos mencionados existe una apreciable carga de trabajo diario en la Unidad que podemos resumir en:

- Atención telefónica.
- Gestión correo electrónico institucional.
- Archivo documentación.
- Gestión económica: colaboración en la elaboración del Plan de Actuaciones y Presupuesto 2009 de la Unidad.
- Memoria y seguimiento actividades Unidad.
- Indicadores Carta de Servicios: actualización.

- Colaboración en la organización de las “II Jornadas Excelencia en la Gestión Universitaria”.

Reuniones de la Unidad:

- Reunión de coordinación el día 6 de octubre donde se trató, entre otras cosas, la línea 5 del Plan de Mejora de la Unidad de Evaluación y Calidad.
- Reunión para el seguimiento del Plan de Mejora de la Unidad, celebrada el 14 de octubre.
- Reunión de coordinación el día 3 de noviembre de 2008 donde se trató el Plan de Actuación y el Presupuesto de la Unidad de Evaluación y Calidad para el año 2009.

PERIODO: NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2009

EVALUACIONES DE CENTROS, DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS (EFQM-Perfil IV)

Evaluación de Servicios

En el marco del programa para el desarrollo del "complemento de productividad del PAS" se han evaluado mediante la herramienta Perfil 4 del Modelo EFQM los siguientes servicios: Administraciones de Campus, Vicerrectorado Bahía de Algeciras y Servicio de Prevención.

Actualmente los distintos servicios están preparando los correspondientes planes de mejora, para lo cual personal técnico de la Unidad se ha reunido con los responsables de estas Unidades con objeto de asesorarles y darles el apoyo necesario para tal cometido.

Durante el curso 2008-2009 se evaluarán con herramienta Perfil los siguientes Servicios.

- Área de Personal
- Área de Infraestructuras
- Área de Informática
- Área de Deportes
- Servicio de Publicaciones
- Vic. Extensión Universitaria

Las primeras actuaciones abordadas han sido una acción formativa de Introducción al Modelo EFQM dirigida a todo el PAS que trabaja en estos Servicios el día 20 de octubre, y dos sesiones de formación sobre la herramienta Perfil a los miembros de los Comités de Autoevaluación los días 21 y 22 del mismo mes.

En noviembre han comenzado todos los Servicios las correspondientes reuniones de consenso.

Seguimiento de planes de mejora

Con relación a los planes de mejora, actualmente se están recibiendo diferentes memorias de títulos y servicios, cuyo plazo de entrega finaliza en los próximos días.

ESTUDIOS Y TRABAJOS DE CAMPO

Encuesta de satisfacción de los egresados con la UCA

Desde octubre de 2008, coincidiendo con el inicio del curso 2008/2009 se ha abordado, por cuarto año consecutivo, el estudio sobre la Satisfacción e Inserción laboral de los Egresados UCA. La particularidad, de cara al presente curso, ha sido la planificación de tres tipos de estudios:

4. A los tres años de finalizar sus estudios, mediante metodología de encuesta (software tipo CATI). Durante los meses de octubre y noviembre se han realizado las siguientes tareas:
 - Elaboración de la memoria de resultados del estudio de satisfacción e inserción laboral de la promoción 2003/2004 (estudio desarrollado durante 2007/08)
 - Planificación de la encuesta sobre la promoción del 2004/2005. El muestreo se ha realizado por titulación, lo que nos permite obtener una muestra global muy representativa y un alto grado de confianza en los resultados obtenidos.
5. Estudio de inserción de Doctores UCA en los últimos diez años, mediante metodología de encuesta (software tipo CATI). El muestreo se ha realizado por rama del conocimiento. Un avance de los principales resultados (relacionados con el indicador del contrato programa UCA-CICE) son:

INSTITUCIÓN VINCULADO ACTUALMENTE (*)	%
UCA	41,2%
Administración Publica	42,9%
Centro de investigación	2,6%
Empresa privada	9,8%
otros	0,2%
Universidad	3,1%
	100,0%

(*)80% muestra: aprox. 430

6. Estudio de seguimiento de los egresados, a los cinco años de finalizar sus estudios (promoción 2002/03), mediante metodología de encuesta (software tipo CATI). El muestreo se ha realizado por rama del conocimiento.

Con relación a los recursos humanos para el desarrollo de estos estudios, desde la Unidad se han gestionado, con esta finalidad, diversas becas o contratos en prácticas para alumnos.

Publicación de encuestas realizadas durante el curso 2007/2008

Publicación en la Web de la Unidad de Evaluación y Calidad los siguientes informes sobre los resultados de las encuestas de:

- Satisfacción General del PAS y PDI. Curso 2007/2008 (30 de septiembre de 2008)
- Satisfacción General del Alumnado. Curso 2007/2008 (30 de septiembre de 2008)
- Satisfacción del Alumnado con la Docencia (datos agregados). Cursos 2007/2008. (30 de septiembre de 2008)
- SIUCA: Actualización de los indicadores de rendimiento académico del curso 2006/07, referidos a los posgrados oficiales (los datos no estaban completos puesto que los expedientes de los alumnos se actualizaron con posterioridad a la fecha de extracción de los expedientes y actas de los alumnos de grado).

IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE CALIDAD

Certificación ISO: 9001

Se ha continuado trabajando en el proceso de implantación de la certificación ISO en las titulaciones de la Facultad de Ciencias Náuticas, en colaboración con su Decanato. Este proceso se inició el pasado curso, siendo necesario tanto por las características propias de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Ciencias Náuticas, como por los acuerdos realizados entre los diferentes Centros a nivel del Estado. El 15 de octubre se celebró una reunión con el equipo decanal, el responsable de calidad y la Unidad de Evaluación donde se revisó todo lo hecho hasta ahora y se repartieron tareas, previas y necesarias para someter el sistema a la Auditoría Interna.

De igual forma se continúa colaborando y asesorando al proceso general de Planificación Académica en la UCA y los procesos claves relacionados con las Secretarías del equipo rectoral.

Realización de “Cartas de Servicios”

El 2 de octubre se impartió la formación específica a los grupos de trabajo que elaborarán sus Cartas de Servicios durante el primer cuatrimestre del curso 2008-2009:

- Área de Alumnos
- Área de Economía
- Vicerrectorado de Investigación (Gestión de la Investigación, Servicios Centrales de Investigación y OTRI)
- Vicerrectorado de Posgrado
- Vicerrectorado de Relaciones Internacionales

La planificación prevista, por la Unidad, para la realización de las Cartas es la que sigue:

ACTIVIDAD (SERVICIOS)	FECHAS
Formación grupos de trabajo	2 de octubre 2008
1ª reunión: revisión funciones/servicios de los procesos	2ª quincena octubre
2ª reunión: análisis expectativas y fijación de estándares	1ª quincena noviembre
3ª reunión: definición de indicadores	2ª quincena noviembre
4ª reunión establecimiento de compromisos	1ª quincena diciembre
5ª reunión: elaboración documento matriz	2ª quincena diciembre
Aprobación Cartas	Enero 2009
Publicación Cartas	Febrero 2009

Buzón de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Partes Docentes de la UCA

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad se ha gestionado el correcto funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y partes docentes.

Algunas de las estadísticas, actualizadas a 30 de octubre de 2008 son las siguientes:

SERVICIO / TIPOLOGÍA BAU	% Solicites en Nov. 2006 – Oct. 2008	Media días de respuesta	Media solicitudes Octubre	Media solicitudes Noviembre
Incidencia Docente	28,58	8,80	15,2	17,5
Felicitación para Centros	1,37	20,90	0,7	0,9
Sugerencias para Departamentos	0,07	1,69	0	0,1
Quejas y Reclamaciones dirigidas al Equipo de Gobierno	4,25	13,59	2,8	2,2
Felicitación para el Equipo de Gobierno	0,43	23,27	0,4	0,1
Sugerencias para Servicios	10,08	7,03	3,8	7,3
Sugerencias para el Equipo de Gobierno	4,97	15,92	2	3,5
Sugerencias para Centros	5,90	8,06	2,5	4,1
Felicitación para Departamentos	0,43	15,14	0,2	0,3
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Centros	10,66	11,40	3,7	7,9
Felicitación para Servicios	2,95	9,15	1,7	1,7
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Departamentos	7,42	9,94	4,8	3,9
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	22,89	6,98	9,9	15,6
TOTAL	100	11,68	3,7	5,0



Todos estos datos fueron presentados en formato póster en las II Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria, celebradas los pasados días 13 y 14 de noviembre y organizadas por esta Unidad.

El pasado 31 de octubre se envió a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad en los Servicios la Memoria de participación en el Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2008.

Mapa de Procesos

Durante el curso 2007-08 se ha desarrollado un esfuerzo importante por parte de todo el personal de administración y servicios para poner en marcha el Acuerdo de 18 de mayo de 2007 para la Mejora y Calidad de los Servicios, firmado por las Universidades Públicas de Andalucía y las Organizaciones Sindicales mayoritarias.

Dentro del programa de desarrollo del "complemento de productividad", durante este curso, la Unidad de Evaluación y Calidad ha realizado labores de asesoramiento en la identificación de los indicadores a mejorar en 2009 por todos los Servicios/Unidades/Áreas. En este sentido, la Unidad de Evaluación y Calidad ha seleccionado dos indicadores, con el compromiso de mejora, de cada uno de sus procesos.

Otras acciones relacionadas con el mapa de procesos son:

- Elaboración del Informe de Evaluación de los Procesos de los Servicios Centrales de ciencia y Tecnología. (octubre 2008)
- Asesoramiento a la Secretaría General y al Gabinete de Comunicación y Márketing en los trabajos de revisión del Mapa de Procesos y de selección de los indicadores a mejorar de cara al Tercer Nivel del Complemento de Productividad y Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS. (Noviembre 2008)
- Redacción del Proceso de Revisión del Sistema de Gestión para los servicios. (Noviembre 2008)

Día mensual de la calidad

Por otra parte y para dar respuesta a las necesidades de información y formación sobre aquellos aspectos que, relacionados con la evaluación y la calidad, se acometan en nuestra Universidad, entre los cuales se encuentra la aplicación de algunos de los compromisos del Complemento de Productividad para la mejora de la calidad de los Servicios, la Unidad de Evaluación y Calidad ha comenzado a celebrar unas jornadas de puertas abiertas, denominadas "Día mensual de la Calidad" en cada uno de los Campus de nuestra Universidad.

Con esta iniciativa se pretende dar respuesta a los numerosos correos y llamadas recibidas para consultar a la Unidad de Evaluación y Calidad temas relacionados con los programas y proyectos relacionados con calidad abordados en las unidades administrativas de la UCA. Se pretende tener un foro abierto mensualmente en el que se pueda debatir y consultar entre todos las posibles soluciones a los problemas surgidos. Durante una mañana completa el personal técnico de la Unidad de Evaluación y Calidad ha estado disponible para aclarar puntos o debatir problemas. Igualmente cada uno de los días se emplearon los primeros 60 minutos en mostrar aspectos generales de los temas de calidad.

Estas Jornadas se organizarán, al menos, una vez al mes en cada Campus, excepto en el mes de diciembre debido a los puentes y festividad navideña.

Durante el mes de noviembre, estas Jornadas se realizaron en las siguientes fechas y lugares:

Día 10: Campus de Cádiz

Día 17: Campus de Algeciras

Día 18: Campus de Puerto Real

Día 28: Campus de Jerez

Esta primera jornada ha tratado sobre los "Conceptos e ideas de calidad sobre el Tercer Nivel del Complemento de Productividad del PAS", con el siguiente programa:

- 1) Primera parte (60 minutos)
 - a. Presentación
 - b. Breve exposición sobre qué es EFQM y qué es ISO
 - c. Indicadores / Procesos
 - d. 30 minutos de debate
- 2) Descanso (30 minutos)
- 3) Resolución dudas sobre actividades comprometidas en el complemento e intercambio de experiencias (1 ½ hora – 2 ½ horas, dependiendo de la demanda)

Programa AUDIT y Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UCA (SGIC-UCA)

Durante el curso 2007-08, la Universidad de Cádiz ha participado en el programa AUDIT dentro de la convocatoria realizada por la ANECA, elaborando las bases de un sistema de calidad para Escuela de Enfermería y Fisioterapia de Cádiz y la Escuela de Enfermería de Algeciras. La Unidad de Evaluación y Calidad ha trabajado, conjuntamente con estos Centros, en el diseño del Sistema de Garantía de Calidad, en el marco de este programa. La documentación elaborada fue remitida a la ANECA para su revisión (con respuesta positiva-condicionada a la mejora de determinados documentos). El día 14 de noviembre se recibió por parte de la ANECA la evaluación positiva en el diseño del SGIC de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia de Cádiz y la Escuela de Enfermería de Algeciras

La Documentación del Sistema de Garantía Interna de de Calidad de la UCA ha sido revisada y actualizada en la siguiente dirección Web:

http://www.uca.es/web/servicios/eval_calidad/sgccont/index_sgc/view

Concretamente se ha aplicado modificaciones a los siguientes procedimientos:

- PA07: Gestión del Campus Virtual.
- PE07: Definición del Perfil de ingreso.

Programa DOCENTIA

Respecto al procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado, aprobado por Consejo de Gobierno de 22 de febrero de 2008, desde el 1 de octubre hasta el 25 de noviembre han solicitado la evaluación 15 profesores de la UCA a los que la Unidad de Evaluación y Calidad ha proporcionado los resultados de las encuestas de Satisfacción del Alumnado con la Docencia y asesoramiento sobre los datos históricos de Rendimiento Académico. En total, desde la fecha en que se puso en marcha este procedimiento (Enero 2008) hasta la actualidad, se han emitido 113 informes solicitados por los profesores.

Nuevas Titulaciones. Programa VERIFICA

En el marco del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Cádiz, durante el pasado curso 2007/2008 se desarrolló una aplicación informática derivada del programa VERIFICA-ANECA, para facilitar la elaboración de la memoria de las nuevas titulaciones en la UCA. Durante el citado curso, hasta el mes de marzo de 2008, los responsables de los centros elaboraron las memorias de las propuestas de títulos (un total de 85) presentadas según procedimientos oficiales de la UCA y la ANECA.

En el mes de septiembre la UCA habilitó un espacio Web destinado a alojar la documentación necesaria para la elaboración de las memorias de los Nuevos Títulos: normativa, documentos de interés, datos sobre el proceso, una guía elaborada por la Unidad de Evaluación y Calidad para facilitar la redacción de las memorias de las nuevas titulaciones, en lo que concierne a los aspectos que se relacionan con el Sistema de Garantía de Calidad, así como los datos e indicadores generales de las titulaciones. El espacio Web incluye enlaces al programa VERIFICA para títulos de grado, másteres antiguos y propuestas de títulos que se realizaron en marzo de 2008.

El 15 de octubre se activó la página, poniéndose en marcha el proceso de verificación de los nuevos títulos y la Unidad de Evaluación y Calidad lo puso en conocimiento de decanos y directores de centros, y se está encargando de gestionar los correspondientes permisos de acceso para las personas autorizadas por decanos y directores para elaborar los 16 títulos de grado hasta ahora aprobados por Consejo de Gobierno así como para los coordinadores de 23 másteres antiguos.

Por su parte, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) ha puesto a disposición de los usuarios del programa VERIFICA-ANECA una nueva versión de la aplicación informática que resuelve algunas incidencias relativas a claves, problemas de guardado de las pestañas "6.Personal Académico" y "7.Recursos Materiales", así como el acceso a los informes emitidos por ANECA. En su momento, el Área de Informática de la UCA volcará en este programa el contenido de las memorias elaboradas en VERIFICA-UCA.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UCA (SIUCA)

Estudios de rendimientos académicos e Indicadores Generales de los Nuevos Títulos.

Información de apoyo e Indicadores generales de los nuevos títulos

Indicadores generales de los Títulos: La Unidad ha participado en el desarrollo del trabajo del Grupo GYA, compuesto por varias Universidades españolas (liderado por la UCA), para concretar la definición de algunos de los indicadores principales a considerar para la elaboración Nuevos Títulos y de acuerdo con el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. En este sentido se han abordado el desarrollo conjunto para la definición de

otro grupo de indicadores, al margen de los ya trabajados (Tasa de Eficiencia, Tasa de Graduación y Tasa de Abandono):

- Tasa de Éxito
- Tasa de Rendimiento
- Duración media de los estudios
- Nota media de ingreso
- Grado de inserción laboral
- Número de alumnos de nuevo ingreso

Todos ellos tienen la ficha elaborada, a la espera de que cada universidad se haga cargo de una propuesta definitiva partiendo de las propuestas del resto de las universidades participantes. Cádiz trabaja en la propuesta de la "Nota media de ingreso" y el "Número de alumnos de nuevo ingreso".

Documentación de apoyo para la elaboración de la memoria: Desde la Unidad se han elaborado unas tablas sobre tipología del PDI (doctor, género, categoría, trienios, sexenios, quinquenios, etc.), según distribución de créditos, por departamento, área y título; cruzando datos del área de personal y la planificación docente del curso 2007/2008 (carga docente del profesorado por titulación). Estas tablas fueron remitidas a los centros y departamentos, con el fin de que revisarán los datos expuestos y nos comentasen, para su corrección, las incidencias detectadas. Una vez subsanados los errores detectados con relación a los datos del área de personal y la planificación docente 2007/08, nos encontramos elaborando las tablas, de nuevo, al objeto de remitir el documento definitivo a los centros y departamentos. En el próximo mes se elaborarán las tablas para el curso 2008/2009, siguiendo el mismo procedimiento.

Contrato Programa

Indicadores Contratos Programa Universidad de Cádiz-Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad, durante octubre y noviembre se han realizado las siguientes tareas:

- Contrato Programa 2007:
 - Colaboración en la auditoría interna realizada por la Inspectoría General de Servicios con relación a los procedimientos de extracción de datos y evidencias relacionadas con los valores de los indicadores señalados por la CICE para ser auditados por una comisión externa.
 - Participación en la elaboración del procedimiento a seguir en las Universidades Andaluzas para realizar las auditorías externas a una muestra de indicadores del Contrato Programa 2007. La reunión para acordar el procedimiento se celebrará el próximo 27 de noviembre en la Dirección General de Universidades.
- Contrato Programa 2008:
 - Revisión de los indicadores propuestos por la CICE para el CP 2008 y posterior participación en la reunión convocada por ésta el pasado 27 de octubre, al objeto de consensuar la definición de algunos de los indicadores propuestos.

- Petición y recepción de los datos para proceder al cálculo del valor de los indicadores 2008, y poder establecer los valores objetivos del Contrato Programa. El CP 2008, ya revisado por el Vicerrectorado de Planificación y Calidad y la CICE, está pendiente de firma.

Indicadores Contratos Programa UCA-Centros y Departamentos

- Tras la puesta en marcha de la Web para la firma del CP 2008, por parte de las Unidades, se han comprometido al cumplimiento de los objetivos previstos para 2008 todos los Centros y 43 Departamentos (95,5%). A todas las unidades que han firmado el contrato programa se les ha dotado con la cantidad establecida para este fin (estructural).
- La comisión técnica del Contrato programa con Centros y Departamentos, reunida el pasado 28 de octubre, propuso la revisión de todos los indicadores que recogen los resultados alcanzados y objetivos anuales de mejora. Para ello, se han elaborado un documento de trabajo sobre estas definiciones (53 indicadores), en la línea del contrato programa CICE-UCA, que será debatidos en la próxima reunión de la comisión (diciembre 2008), para su aplicación en el contrato programa 2009.

Otros Datos UCA

El trabajo realizado estos dos meses ha sido:

- En colaboración, fundamentalmente, con el área de informática se han extraído y validado nuevos datos sobre: perfiles de acceso, movilidad de alumnos y nota media de ingreso.
- Se ha continuado con la elaboración de nuevas fichas de indicadores, fundamentalmente las relacionadas con las nuevas titulaciones, en línea con el trabajo realizado por el grupo GYA.
- Se ha dado respuesta a peticiones internas de datos (datos disponibles en el SIUCA); a la vez que se ha gestionado la revisión y remisión de datos externos la UCA, que se canalizan a través del Vicerrectorado de Planificación y Calidad.

Desarrollo del SIUCA

En cuanto al desarrollo de Aplicación Web del SIUCA, las tareas desarrolladas han sido:

- Análisis y gestión de las bases de datos con una gran parte de la información disponible y validada (datos de rendimiento académico, organización y matriculación).
- Reorganización y presentación en la Web del SIUCA de todos los datos disponibles con fecha 1 de octubre de 2008: <http://venus.uca.es/calidad/siuca/>
- Actualmente nos encontramos actualizando los datos del Sistema (relacionados en la Web) y listando nuevos datos disponibles.
- Se ha elaborado aplicaciones web, en el marco del sistema, que nos permiten la actualización y cálculo de los indicadores de rendimiento de forma sencilla y dinámica.

OBTENCIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Satisfacción del alumnado con la docencia recibida

2007/2008

Durante los meses de octubre y noviembre la Unidad ha sido la encargada de resolver las incidencias derivadas del proceso de elaboración y remisión de los informes de resultados a profesores, departamentos y centros.

Cursos 2008/2009

La Unidad de Evaluación y Calidad controla y supervisa este proceso de encuestación encomendado a FUECA mediante convenio. Durante este período se han planificado las actividades correspondientes al curso 2008-2009, y se ha comenzado a aplicar las encuestas, principalmente en las asignaturas de ciencias de la salud que terminan su actividad lectiva con anterioridad para dar comienzo las prácticas clínicas.

En este curso se ha puesto en marcha una nueva encuesta, adaptada al modelo DOCENTIA, y consensuada con la Junta del PDI. En estos momentos nos encontramos preparando los resultados históricos de docencia para unificar los modelos de informe, de acuerdo al nuevo modelo de encuesta y agilizar, así, el proceso de generación de certificados sobre los resultados de las encuestas solicitados para el procedimiento de la evaluación de la actividad docente del profesorado.

Otros procesos de encuestación supervisados por la Unidad e implementados por FUECA a través de una encomienda de gestión.

Asimismo se ha encargado a FUECA la realización de los siguientes procesos de encuestación:

6. Alumnos de Grado asignaturas prácticas clínicas.
7. Alumnos de Posgrado (másteres oficiales y programas de doctorado).
8. Alumnos de Campus Virtual.
9. Alumnos del Aula de Mayores.
10. Alumnos de Centros Adscritos (CUESA, Salus Infirmorum, Tomás y Valiente y Virgen de Europa).

En cuanto a la evaluación de los créditos prácticos que el curso pasado solicitó la Junta del PDI, la Unidad ha dirigido un mensaje a Decanos y Directores de centros de

la UCA solicitando la colaboración de facultades y escuelas para lanzar un proyecto piloto liderado por cada centro, en el que la participación de esta Unidad se concretará en la función de apoyo y asesoramiento técnico. En cuanto al modelo de encuesta, podrá utilizarse el vigente para evaluación de asignaturas teóricas, siendo los propios profesores los responsables de aplicarlo en cada asignatura práctica. La mayoría de los centros se ha pronunciado en sentido positivo.

FORMACION, JORNADAS, SEMINARIOS, REUNIONES EXTERNAS, ETC.

II Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria

Las actividades realizadas por esta Unidad con relación a las Jornadas han sido:

- Diseño de la página Web de las Jornadas, a través de la cual se canalizaron las inscripciones.
- Organización de las Jornadas, celebradas en Jerez, los pasados días 13 y 14 de noviembre. En este sentido, ha gestionado todo lo relacionado con las inscripciones, las instalaciones, la documentación a entregar, los viajes de los ponentes, la cartelería, los actos no académicos (aperitivos, cena institucional), etc.
- Elaboración y presentación de una comunicación en formato póster titulada "El Buzón de Atención al Usuario de la Universidad de Cádiz".
- Diseño y elaboración de la encuesta de satisfacción de los asistentes, que fue remitida el pasado 25 de noviembre, colgada en la Web de las Jornadas y remitida a todos los asistentes. Aunque todavía se encuentra abierta, ya han dado respuesta más de la mitad de los asistentes, con un resultado muy positivo.

Asistencia a Jornadas y otro tipo de reuniones o comisiones.

- Los días 8 al 10 de octubre el Director de la Unidad y la Asesora Técnica (Juana Álvarez) asistieron al X Foro de Almagro.
- Los días 23 y 24 de octubre la Asesora Técnica (Juana Álvarez) asistió a la reunión a la comisión de trabajo del grupo de Universidades del Club de Excelencia, encargada de revisar y mejorar la herramienta Perfil IV. Esta misma comisión se reunió el 13 de noviembre en Jerez de la Frontera.
- Los días 20 de octubre y 10 de noviembre como representante de la Unidad de Evaluación y Calidad, la asesora técnica (Marivi Martínez) formó parte de la Comisión Técnica de Seguimiento para el Equipamiento Docente de Talleres y Laboratorios, encargada de resolver la convocatoria 2008.

GESTIÓN DE LA UNIDAD

Además de los proyectos mencionados existe una apreciable carga de trabajo diario en la Unidad que podemos resumir en:

- Atención telefónica.
- Gestión correo electrónico institucional.
- Archivo documentación.

- Gestión económica: colaboración en la elaboración del Plan de Actuaciones y Presupuesto 2009 de la Unidad.
- Memoria y seguimiento actividades Unidad.
- Indicadores Carta de Servicios: actualización.
- Colaboración en la organización de las "II Jornadas Excelencia en la Gestión Universitaria".

Reuniones de la Unidad:

- Reunión de coordinación el día 6 de octubre donde se trató, entre otras cosas, la línea 5 del Plan de Mejora de la Unidad de Evaluación y Calidad.
- Reunión para el seguimiento del Plan de Mejora de la Unidad, celebrada el 14 de octubre.
- Reunión de coordinación el día 3 de noviembre de 2008 donde se trató el Plan de Actuación y el Presupuesto de la Unidad de Evaluación y Calidad para el año 2009.

PERIODO: DICIEMBRE 2008 – ENERO 2009

PROCESO CLAVE “Apoyo Técnico a las Evaluaciones”

Evaluación de Servicios

En el marco del programa para el desarrollo del “complemento de productividad del PAS” se han evaluado mediante la herramienta Perfil 4 del Modelo EFQM los siguientes servicios: Administraciones de Campus, Vicerrectorado Bahía de Algeciras y Servicio de Prevención.

Actualmente las cuatro Administraciones han elaborado sus Planes de Mejoras, teniendo el visto bueno de la Gerencia. Próximamente se aprobarán en la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad.

Durante el curso 2008-2009 se están evaluando con herramienta Perfil los siguientes Servicios:

- Área de Personal
- Área de Infraestructuras
- Área de Informática
- Área de Deportes
- Servicio de Publicaciones
- Vic. Extensión Universitaria

Las Áreas de Informática y Deportes han terminado las reuniones de consenso y han comenzado a elaborar los autoinformes.

PROCESO CLAVE “Encuestas y estudios de opinión”

Subproceso “Satisfacción del alumnado con la docencia recibida”.

La Unidad de Evaluación y Calidad controla y supervisa los siguientes procesos de encuestación encomendados a FUECA mediante convenio:

1. Alumnos de Grado, asignaturas teóricas y prácticas.
2. Alumnos de Posgrado.
3. Alumnos del Campus Virtual.
4. Alumnos del Aula de Mayores.
5. Alumnos de Grado, asignaturas prácticas clínicas.

6. Alumnos de Centros Adscritos: CUESA, Salus Infirmorum, Tomás y Valiente y Virgen de Europa.

Desde el comienzo del presente curso académico, y antes de iniciar la fase de aplicación de las encuestas, se han realizado las siguientes actividades: planificación de las asignaturas del primer cuatrimestre; filtros en la base de datos para contrastar nuestra información con la de los respectivos Departamentos; selección de los encuestadores que llevarán a cabo la aplicación de las encuestas.

El 10 de noviembre comenzó la fase de aplicación de estas encuestas, lo que ha implicado:

1. Coordinación de la planificación:
 - Contacto directo e individual con el profesorado para comunicar la planificación.
 - Rectificación y acoplamiento de la planificación.
 - Actuación ante las incidencias.
2. Distribución de encuestadores en los distintos Centros y Campus acorde con la planificación diaria establecida.
3. Entrega y recogida de los cuestionarios y su correspondiente supervisión.
4. Planificación de las encuestas de la satisfacción con la docencia en los Posgrados Oficiales. Puesta en contacto con los coordinadores de los Masteres Oficiales.

Como resultado de este periodo se desglosan en la siguiente tabla datos de carácter orientativo, dado que está pendiente de realización el análisis de incidencias: asignaturas planificadas donde había 0 matriculados, docencia no impartida, asignaturas con menos de 5 alumnos, etc.

Primer Cuatrimestre	Total UCA	P. Real	Jerez	Cádiz	Algeciras
Encuestas planificadas	1.150	391	155	452	152
Encuestas realizadas	1.090	360	150	435	143
Porcentaje planificadas	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje realizadas	95%	93%	97%	96,50%	94,4%
Incidencias	5%	7%	3%	3,5%	5,6%

El pasado 27 de enero se ha iniciado la planificación del segundo cuatrimestre y se ha iniciado el proceso de introducción de datos en el Programa Planifica.

Durante este período se ha elaborado el presupuesto y firmado el convenio de encomienda de gestión a FUECA, así como los respectivos convenios de colaboración que firmará la UCA con los citados centros adscritos. Se están aplicando las encuestas correspondientes al primer cuatrimestre del curso 2008-2009, encargándose la Unidad de resolver las incidencias que puedan surgir derivadas de este proceso.

En cuanto a la elaboración y remisión de los informes de resultados, en total, desde la fecha en que se puso en marcha el procedimiento de acreditación ANECA (Enero 2008) hasta la actualidad, se han recibido en esta Unidad **260 solicitudes** y, durante este período, se han emitido **59 informes** que los profesores aportarán a su solicitud de acreditación dentro del plazo de presentación que ha finalizado el pasado 2 de febrero. Es necesario destacar que este procedimiento no está aún mecanizado, por lo que está resultando especialmente laborioso; otro dato indicativo es el del elevado número de correos electrónicos recibidos y enviados sobre este tema, que a fecha de hoy asciende al número de **507 correos electrónicos**.

Subproceso "Satisfacción general con la UCA del PAS y PDI".

Sin datos.

Subproceso "Satisfacción general con la UCA del alumnado".

La Unidad de Promoción Exterior de la UCA (Laura Howard) ha propuesto a esta Unidad realizar una pequeña encuesta a los alumnos de posgrado, sobre todo a los extranjeros, para recabar información acerca de varios temas relativos a la forma en que han conocido y elegido la UCA, el posgrado en concreto, etc. En la Unidad se ha revisado y formateado el cuestionario de preguntas y se ha encargado a FUECA su aplicación para que se pase a los alumnos de posgrado junto con la encuesta tradicional de docencia.

Subproceso "Evaluación satisfacción egresados".

Respecto al trabajo que se está realizando en el marco del proyecto "Estudio sobre Satisfacción e Inserción Laboral de los Egresados de la UCA", durante este período se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Elaboración del informe relativo a la satisfacción e inserción laboral de los Doctores egresados de la Universidad de Cádiz en los últimos diez años. La recogida de información para la elaboración de dicho informe se realizó, mediante encuestas telefónicas, durante los meses de octubre y noviembre.
- Se ha publicado el estudio elaborado durante el año 2008 relativo a la promoción de egresados 2003/2004

- Se ha comenzado la recogida de información para el seguimiento de los egresados que finalizaron sus estudios en el curso 2004-2005.

PROCESO CLAVE "Acciones de Mejora de la Calidad"

Certificación ISO: 9001

Se ha continuado trabajando en el proceso de implantación de la certificación ISO en las titulaciones de la Facultad de Ciencias Náuticas, en colaboración con su Decanato.

De igual forma se continúa colaborando y asesorando al proceso general de Planificación Académica en la UCA, los procesos claves relacionados con las Secretarías del equipo rectoral.

Por último, se han tenido los primeros contactos con tres unidades que durante el año 2009 implantarán y certificarán sus actividades con la ISO 9001: Servicio Central de Ciencia y Tecnología, Servicio de Experimentación y Producción Animal y O.T.R.I.

Realización de "Cartas de Servicios"

Durante diciembre y enero se han revisado los borrador de Cartas de Servicios de:

- Servicio Central de Ciencia y Tecnología
- O.T.R.I.
- Servicio de Experimentación y Producción Animal
- Oficina de Relaciones Internacionales
- Área de Alumnos
- Área de Economía

A 5 de febrero de 2009, están terminadas, pendientes de aprobar por el correspondiente Órgano de Gobierno, las Cartas de Servicios del S.E.P.A. y la O.R.I.

Buzón de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Partes Docentes de la UCA

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad se ha gestionado el correcto funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y partes docentes. Del mismo modo, se ha gestionado los BAU dirigidos a esta unidad.

Mapa de Procesos

Durante el curso 2007-08 se ha desarrollado un esfuerzo importante por parte de todo el personal de administración y servicios para poner en marcha el Acuerdo de 18 de mayo de 2007 para la Mejora y Calidad de los Servicios, firmado por las Universidades Públicas de Andalucía y las Organizaciones Sindicales mayoritarias.

Dentro del programa de desarrollo del "complemento de productividad", durante este curso, la Unidad de Evaluación y Calidad ha realizado labores de asesoramiento en la identificación de los indicadores a mejorar en 2009 por todos los Servicios/Unidades/Áreas.

Además, la Asesora Técnica (Juana Álvarez) ha participado, con otros miembros de la Comisión de Seguimiento del Complemento de Productividad, por indicación del Sr. Gerente en la selección de los indicadores a mejorar por los Servicios de la UCA.

Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UCA (SGIC-UCA)

El 15 de diciembre el Consejo de Gobierno aprobó la versión 01 del SGIC de las titulaciones de la UCA. Esta versión es la misma que ha sido aprobada por la ANECA dentro del programa AUDIT para las titulaciones de la Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia y de la Escuela Universitaria de Enfermería de Algeciras. La ANECA ha publicado en su página Web un resumen de los resultados de la primera convocatoria, en la que la UCA es una de las 9 universidades cuyos diseños de sus Sistemas de Garantía de Calidad han recibido la calificación de POSITIVA. En el siguiente enlace aparece la información: http://www.aneca.es/active/active_audit.asp#resultados01.

Previamente a la implantación de los procesos asociados al SGIC es necesaria una revisión técnica de los mismos. Para realizar este trabajo se creó una "Comisión Técnica para la implantación del SGIC".

A la "Comisión Técnica para la implantación del SGIC" se le encomienda finalizar el diseño del SGIC y supervisar, técnicamente, la implantación de los procesos incluidos en el SGIC. Los procesos que forman parte del SGIC se trabajarán con el objetivo de minimizar la burocracia relacionada con la gestión, automatizar al máximo los procesos y aprovechar, siempre que sea posible, las herramientas, estructuras y responsabilidades existentes actualmente en la organización de la gestión de la UCA. Igualmente fijará los formatos, contenidos generales de los distintos documentos del Sistema e indicadores asociados a los procesos.

A esta Comisión pertenecen tres personas de la Unidad: el Director, Asesor Técnico (Jorge López) y la Asesora Técnica (Juana Álvarez).

La Comisión se ha reunido, en este período, en dos ocasiones: 9 y 27 de enero.

Otras actuaciones relacionadas:

- Se ha elaborado el Capítulo III del Manual del SGIC así como el Proceso de Apoyo número 7: Procedimiento de Gestión de los Recursos Bibliográficos.
- Se ha modificado la documentación del SGIC en lo referente al número de versión de la misma.
- Para la aplicación del Programa de la ANECA "Verifica" se ha elaborado un archivo en formato Adobe Acrobat con el conjunto de la documentación del SGIC de la UCA.

C.A.U. de la UNIDAD

Durante estos dos últimos meses se ha diseñado el CAU de la Unidad, siguiendo el esquema del Mapa de Procesos de la misma, estando prevista su puesta en funcionamiento próximamente.

PROCESO CLAVE "Sistema de Información de la UCA"

Estudios de rendimientos académicos e Indicadores Generales de los Nuevos Títulos.

Estudios de Rendimiento Académico

Durante los meses de diciembre y enero, se han realizado las siguientes tareas:

- Revisión y actualización de los datos de rendimiento académico 2006/2007, relativos a las tasas de los posgrados oficiales, ya que su actualización en la base de datos académica UXXI, fue posterior al de las asignaturas de grado. Esta actualización ha supuesto un ligero incremento en todas las tasas UCA, puesto que los masters presentan un alto rendimiento académico.
- Verificación, procesamiento y publicación de los resultados académicos del curso 2007/2008. Su publicación en el SIUCA fue comunicada a todos los centros y departamentos para su difusión entre el resto del profesorado.

Información de apoyo e Indicadores generales de los nuevos títulos

Indicadores generales de los Títulos: La Unidad ha participado en el desarrollo del trabajo del Grupo GYA, compuesto por varias Universidades españolas (liderado por la UCA), para concretar la definición de algunos de los indicadores principales a considerar para la elaboración Nuevos Títulos y de acuerdo con el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. En este sentido se han abordado el desarrollo conjunto para la definición de otro grupo de indicadores, al margen de los ya trabajados (Tasa de Eficiencia, Tasa de Graduación y Tasa de Abandono):

- Tasa de Éxito

- Tasa de Rendimiento
- Duración media de los estudios
- Nota media de ingreso
- Grado de inserción laboral
- Número de alumnos de nuevo ingreso

Tras meses de trabajo conjunto, y diversas reuniones de consenso, todos ellos han sido definidos y tienen su ficha elaborada.

Actualmente se han propuesto una nueva batería de indicadores para su discusión y definición:

- Demanda/Oferita
- Prácticas Externas Obligatorias
- Prácticas Externas no Obligatorias pero integradas en el Plan Estudios
- Movilidad
- Movilidad Saliente
- Tasa de no presentados/matriculados
- Matriculados en 1ª opción/total matriculados

La universidad de Cádiz trabajará en la definición del indicador "Tasa de no presentados sobre matriculados".

Documentación de apoyo para la elaboración de la memoria: Revisión de los principales indicadores que figuran en la memoria de los títulos, relacionados con personal y los resultados académicos de los últimos años. Actualmente nos encontramos con la revisión de los títulos presentados en la Fase B.

Contrato Programa

Indicadores Contratos Programa Universidad de Cádiz-Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad, durante diciembre y enero se han realizado las siguientes tareas:

- Contrato Programa 2007:
 - Colaboración en la auditoría interna realizada por la Inspectoría General de Servicios con relación a los procedimientos de extracción de datos y evidencias relacionadas con los valores de los indicadores señalados por la CICE para ser auditados por una comisión externa.
 - Participación en la reunión para acordar los criterios a seguir por los auditores externos de las Universidades Andaluzas, para realizar las

auditorias a una muestra de indicadores del Contrato Programa 2007. La reunión para acordar el procedimiento se celebró el pasado 27 de noviembre en la Dirección General de Universidades.

- Contrato Programa 2008:
 - Petición, recepción y procesamiento de datos para fijar los valores objetivos del Contrato Programa 2008. EL Contrato Programa 2008 se firmó el pasado 24 de noviembre.
 - Elaboración y remisión de las fichas de petición y verificación de los datos, a las unidades responsables, para la elaboración de la memoria de cumplimiento del CP 2008.
 - Elaboración de la memoria de cumplimiento del Contrato Programa 2008 (recepción, verificación de la información, procesamiento de datos y elaboración de la memoria). La memoria debe ser entregada el próximo 15 de febrero.

Indicadores Contratos Programa UCA-Centros y Departamentos

- En 2008, todos los Centros y 43 Departamentos (95,5%) se han comprometido al cumplimiento de los objetivos previstos (compromisos) en el Contrato programa 2008 con centros y departamentos.
- La comisión técnica del Contrato programa con Centros y Departamentos, reunida el pasado 29 de enero, debatió sobre la definición y pertinencia de los indicadores propuestos en el documento de trabajo (definición de 53 indicadores), en la línea del contrato programa CICE-UCA. Los acuerdos alcanzados en esta reunión sobre los indicadores, serán de aplicación en el contrato programa 2009.

Otros Datos UCA

El trabajo realizado estos dos meses ha sido:

- Se ha continuado con la elaboración de nuevas fichas de indicadores, fundamentalmente las relacionadas con las nuevas titulaciones, en línea con el trabajo realizado por el grupo GYA.
- Se ha dado respuesta a peticiones internas de datos (datos disponibles en el SIUCA); a la vez que se ha gestionado la revisión y remisión de datos externos la UCA, que se canalizan a través del Vicerrectorado de Planificación y Calidad.

Desarrollo del SIUCA

En cuanto al desarrollo de Aplicación Web del SIUCA, las tareas desarrolladas han sido:

- Actualización, verificación y entrada de nueva información en el Sistema. La carga y actualización se produce sobre la información listada).
- Desarrollo de un portal de administración de la información del Sistema. Este portal facilita la carga y actualización automática de datos. El desarrollo de esta aplicación se realiza conforme la información listada va entrando en el Sistema.

OTROS PROCESOS “Colaboración con Vicerrectorado de Planificación y Calidad en el Programa VERIFICA”

De acuerdo con la instrucción UCA/I01VPC/2008 (BOUCA n° 86, de noviembre de 2008), relativa a las propuestas de planes de estudios conducentes a titulaciones oficiales de grado en la UCA, se ha completado el calendario de las “Memorias de Propuestas Iniciales de Planes de Estudios” presentadas en la **Fase A**, las entregadas hasta el 01/12/2008: Grado en Ciencias del Mar, Grado en Ciencias Ambientales, Grado en Matemáticas, Grado en Medicina y Grado en Química. En la Unidad se clasificaron y organizaron las alegaciones presentadas, colgándose en la web del Vicerrectorado para general conocimiento.

En cuanto a la **Fase B**, las entregadas hasta el 19/01/2009, Grado en Enfermería, Grado en Fisioterapia, Grado en Enfermería y Centro Adscrito “Salus Infirmorum”, actualmente está dentro del período de presentación de los informes preceptivos por parte de los Departamentos y de exposición pública para presentación de alegaciones. Las propuestas serán sometidas a Consejo de Gobierno el próximo 13 de febrero.

PROCESO ESTRATÉGICO: “Alianzas”

Premios a la Excelencia del Ministerio de Administraciones Públicas

El Director y Asesora Técnica (Juana Álvarez) participan como coordinadores en equipos de evaluación del M.A.P.

En este período se han realizado las evaluaciones personales, reuniones de consenso y, en el caso del Director, la visita de evaluación al Servicio asignado.

Grupo de trabajo revisión herramienta Perfil IV. Club Excelencia

Desde la Unidad se sigue colaboración con el Club de Excelencia en la mejora de la herramienta de evaluación Perfil IV. En este período se ha asistido a dos reuniones del grupo:

- Días 21 a 23 de diciembre en la Universidad de Jaén (Asesora Técnica – Juana Álvarez)
- Día 2 de febrero en la Universidad Francisco de Vitoria.

Grupo GYA (Garantía y Acreditación)

Desde la Unidad se sigue colaborando con este grupo de trabajo, actualmente en definición consensuada de indicadores.

El 20 de enero se reunió el grupo en la ANECA (asistiendo la Asesora Técnica Juana Álvarez) donde se aprobaron las fichas definitivas de los indicadores con los que se ha estado trabajando hasta ahora:

- Tasa de Abandono
- Tasa de Eficiencia
- Tasa de Graduación
- Tasa de Éxito
- Tasa de Rendimiento
- Duración Media de los Estudios
- Grado de Inserción Laboral
- Nota Media de Ingreso
- Nº de alumnos de nuevo ingreso

Se acordó comenzar los trabajos con otros indicadores:

- Demanda/Oferta
- Prácticas Externas Obligatorias
- Prácticas Externas no Obligatorias pero integradas en el Plan de Estudios
- Movilidad Entrante
- Movilidad Saliente
- Tasa de no presentados/matriculados
- Matriculados en 1ª opción/total matriculados

Tribunal oposiciones Plaza Administrador/a Campus Bahía de Algeciras

Durante este período la Asesora Técnica (Juana Álvarez), como Secretaria de este Tribunal, ha asistido a varias reuniones (18 de diciembre, 12 y 27 de enero)

PROCESO ESTRATÉGICO: “Presupuesto y Planificación”

El 12 de diciembre pasado se produjo el cierre del ejercicio económico 2008, por lo que durante el período que se informa, se han realizado las gestiones relativas a facturación, pagos y control de saldos en las orgánicas de la Unidad, así como la actualización del indicador de ejecución presupuestaria de nuestra Carta de Servicios.

A principios del año 2009 se ha realizado un análisis de la estructura de orgánicas 2008 para adecuarlas a las necesidades del nuevo presupuesto, solicitando su apertura e incorporación de los correspondientes fondos.

PROCESO SOPORTE: “Formación del Personal de la Unidad”

Formación impartida

- Durante los días 9 a 12 de diciembre, el Director de la Unidad y la Asesora Técnica (Juana Álvarez) impartieron un curso de Gestión de la Calidad a personal de la Diputación Provincial de Cádiz, con una duración de 20 horas.

II Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria

- Composición y elaboración, en colaboración con el Gabinete de Comunicación y Márketing, de un DVD sobre las Jornadas para su publicación

Asistencia a Jornadas y otro tipo de reuniones o comisiones.

- El día 9 de enero de 2009 se celebró la reunión de constitución de la Comisión Técnica de Implantación del SGIC de la UCA en el Aulario La Bomba. Para dicha reunión fue elaborado un CD que contenía el conjunto de la documentación del mismo.
- Asistencia el día 21 de enero de 2009, de las asesoras técnicas Juana Álvarez y Marivi Martínez, a la Jornada de reflexión sobre la memoria de Responsabilidad Social Universitaria, organizada por el Foro de Consejos Sociales y celebrada en el Campus de Jerez.
- El día 26 de enero, como representante de la Unidad de Evaluación y Calidad, la asesora técnica (Marivi Martínez) formo parte de la Comisión Técnica de Seguimiento para el Equipamiento Docente de Talleres y Laboratorios, encargada de resolver la convocatoria 2008, con el objetivo de resolver las alegaciones interpuesta a la resolución.
- El día 27 de enero se celebró la segunda reunión de la Comisión Técnica de Implantación del SGIC de la UCA en la que se constituyeron los diferentes grupos de trabajo en torno a los cuales se agrupará la labor de la misma.
- El día 30 de enero, las asesoras técnicas de la unidad, Juana Álvarez y Marivi Martínez, asistieron a la reunión de la comisión técnica de grado, con el objetivo de valorar las memorias de los nuevos títulos presentadas en la Fase B.

PROCESO DE SOPORTE: “Gestión administrativa”

Además de los proyectos mencionados, a continuación resumimos la carga de trabajo ordinario de la Unidad:

- Atención telefónica.
- Gestión correo electrónico institucional.
- Archivo documentación.
- Memoria y seguimiento actividades Unidad.
- Nuevo CAU de la Unidad que estará en funcionamiento el próximo 1 de Febrero.
- Reuniones para el Seguimiento Plan Mejora Unidad: revisión de las fichas de procesos : los días 1 de diciembre de 2008, 12 de enero de 2009 y 2 de febrero de 2009 se han celebrado reuniones de coordinación de la Unidad de Evaluación y Calidad.

PERIODO: ENERO – ABRIL 2009

PROCESO CLAVE “Apoyo Técnico a las Evaluaciones”

Evaluación de Servicios

Los Planes de Mejoras de las cuatro Administraciones, teniendo el visto bueno de la Gerencia, han sido aprobados en la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad, celebrada el pasado 19 de febrero de 2009

Durante el curso 2008-2009 se están evaluando con herramienta Perfil los siguientes Servicios. El estado de ejecución actual es el siguiente:

- Área de Infraestructuras: Autoinforme entregado
- Área de Personal: Elaboración Autoinforme
- Área de Informática: Elaboración Autoinforme
- Área de Deportes: Elaboración Autoinforme
- Servicio de Publicaciones: Elaboración Autoinforme
- Vic. Extensión Universitaria Elaboración Autoinforme

PROCESO CLAVE “Encuestas y estudios de opinión”

Subproceso “Satisfacción del alumnado con la docencia recibida”.

La Unidad de Evaluación y Calidad controla y supervisa los siguientes procesos de encuestación encomendados a FUECA mediante convenio:

7. Alumnos de Grado, asignaturas teóricas y prácticas.
8. Alumnos de Posgrado.
9. Alumnos del Campus Virtual.
10. Alumnos del Aula de Mayores.
11. Alumnos de Grado, asignaturas prácticas clínicas.
12. Alumnos de Centros Adscritos: CUESA, Salus Infirmorum, Tomás y Valiente y Virgen de Europa.

1. Alumnos de Grado, asignaturas teóricas: Durante el periodo aplicable al presente informe se han realizado las siguientes actividades (curso 2008/2009):

- a. Finalización del proceso de encuestación de las asignaturas del primer cuatrimestre. Como resultado de este periodo se desglosan en la siguiente tabla datos de carácter orientativo, dado que está pendiente de realización el análisis de incidencias: asignaturas planificadas donde había 0 matriculados, docencia no impartida, asignaturas con menos de 5 alumnos, etc.

Primer Cuatrimestre	Total UCA	P. Real	Jerez	Cádiz	Algeciras
Encuestas planificadas	1.150	391	155	452	152
Encuestas realizadas	1.090	360	150	435	143
Porcentaje planificadas	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje realizadas	95%	93%	97%	96,50%	94,4%
Incidencias	5%	7%	3%	3,5%	5,6%

- b. Planificación de las asignaturas anuales y del segundo cuatrimestre a encuestas durante el segundo cuatrimestre del curso;
- c. Remisión de la planificación, para contrastar nuestra información a los respectivos Departamentos y centros;
- d. Desde finales de marzo se están pasando las encuestas del segundo cuatrimestre y anuales.
2. Alumnos de Posgrado.
- e. Planificación de las encuestas de Posgrado y contacto con los coordinadores.
- f. Actualmente se están pasando estas encuestas conforme a lo planificado, y continuarán hasta el mes de mayo. En algunos casos, son los coordinadores los que han asumido la tarea de pasar las encuestas (másteres con muy pocos alumnos).
3. Alumnos de Campus Virtual. La planificación y aplicación de las encuestas en las asignaturas semipresenciales, se realiza conjuntamente con las asignaturas de carácter teórico. Desde finales de marzo se están pasando las encuestas del segundo cuatrimestre y anuales.
4. Alumnos del Aula de Mayores. .
- g. Finalización del proceso de encuestación de las asignaturas del primer cuatrimestre.
- h. Planificación del segundo cuatrimestre. Contacto con la coordinadora del Aula de Mayores
- i. Desde finales de marzo se están pasando las encuestas del segundo cuatrimestre y anuales.
5. Asignaturas de Prácticas Clínicas

- j. Planificación de acuerdo a las instrucciones de la Dirección General de la Salud y los centros en relación con las fechas de las prácticas clínicas de los títulos de Salud.
- k. Se han aplicado encuestas en diversas asignaturas prácticas clínicas, aunque hasta finales de mayo no finalizará el proceso (depende de las fechas en las que se imparten)
- 6. Alumnos centros adscritos.
- l. Durante este período se ha elaborado el presupuesto y elaborado los convenios de colaboración de la UCA con los citados centros adscritos.
- m. Se han planificado y aplicado las encuestas correspondientes al primer cuatrimestre del curso 2008-2009, en todos los centros adscritos de la UCA a excepción de la CUESA, debido a un retraso en la aceptación del convenio y presupuesto.
- n. La planificación del segundo cuatrimestre se ha realizado para la totalidad de los centros adscritos y las encuestas se están aplicando actualmente.

Elaboración y Remisión de Informes para los procedimientos de evaluación de la actividad docente.

En cuanto a la elaboración y remisión de los informes de resultados, en total, desde la fecha en que se puso en marcha el procedimiento de evaluación de la actividad docente (Enero 2008) hasta la actualidad, se han recibido en esta Unidad 276 solicitudes y, durante este período, se han emitido 102 informes que los profesores aportarán a su solicitud de valoración dentro del plazo de presentación finalizado el pasado 2 de febrero y posteriormente. Este procedimiento pudo haber sido mecanizado a mediados de febrero, hasta entonces resultó excesivamente laborioso.

Subproceso “Satisfacción general con la UCA del PAS y PDI”.

En los próximos días se remitirán las encuestas al PDI y PAS de la UCA.

Las encuestas del PDI serán remitidas a los gestores de departamentos, para que coordinen su reparto, entre el PDI del departamento, y devolución a la Unidad e Evaluación y Calidad, una vez cumplimentadas.

Las encuestas del PAS serán remitidas a los jefes/coordinadores de cada unidad administrativas, con el fin de que coordine su reparto, entre el PAS a su cargo, y devolución a la Unidad e Evaluación y Calidad, una vez cumplimentadas.

Subproceso “Satisfacción general con la UCA del alumnado”.

Este proceso ha sido planificado conjuntamente con las encuestas de satisfacción de la docencia, anuales y del segundo cuatrimestre. Las encuestas están siendo aplicadas desde finales de marzo de 2009.

Subproceso “Evaluación satisfacción egresados”.

Respecto al trabajo que se está realizando en el marco del proyecto “Estudio sobre Satisfacción e Inserción Laboral de los Egresados de la UCA”, durante este período se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Elaboración del informe relativo a la satisfacción e inserción laboral de los Doctores egresados de la Universidad de Cádiz en los últimos diez años. La recogida de información para la elaboración de dicho informe se realizó, mediante encuestas telefónicas, durante los meses de octubre y noviembre.
- Se ha publicado el estudio elaborado durante el año 2008 relativo a la promoción de egresados 2003/2004
- Ha finalizado la recogida de información para el seguimiento de los egresados que finalizaron sus estudios en el curso 2004-2005, y actualmente se está elaborando el informe.

PROCESO CLAVE “Acciones de Mejora de la Calidad”

Certificación ISO: 9001

De igual forma se continúa colaborando y asesorando al proceso general de Planificación Académica en la UCA, los procesos claves relacionados con las Secretarías del equipo rectoral.

Realización de “Cartas de Servicios”

Han sido aprobadas por la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad, celebrada el pasado 19 de febrero de 2009, las Cartas de Servicios de:

- Servicio Central de Ciencia y Tecnología
- O.T.R.I.
- Servicio de Experimentación y Producción Animal
- Oficina de Relaciones Internacionales
- Área de Alumnos
- Área de Economía
- Servicio de Gestión de Investigación

Se encuentra pendiente de aprobar por el correspondiente Órgano de Gobierno, la Carta de Servicios de Posgrado.

Han empezado a elaborar las Cartas de Servicios las 4 Administraciones de Campus, el Gabinete de Comunicación y la Planta de Cultivos de Marinos.

Siguiendo indicaciones de la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad, todos los servicios que disponen ya de Carta de Servicios deben proveer a su revisión y actualización durante el presente año 2009.

Buzón de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Partes Docentes de la UCA

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad se ha gestionado el correcto funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y partes docentes. Del mismo modo, se ha gestionado los BAU dirigidos a esta unidad.

Mapa de Procesos

Durante el curso 2007-08 se ha desarrollado un esfuerzo importante por parte de todo el personal de administración y servicios para poner en marcha el Acuerdo de 18 de mayo de 2007 para la Mejora y Calidad de los Servicios, firmado por las Universidades Públicas de Andalucía y las Organizaciones Sindicales mayoritarias.

Dentro del programa de desarrollo del "complemento de productividad", durante este curso, la Unidad de Evaluación y Calidad ha realizado labores de asesoramiento en la identificación de los indicadores a mejorar en 2009 por todos los Servicios/Unidades/Áreas.

Además, la Asesora Técnica (Juana Álvarez) ha participado, con otros miembros de la Comisión de Seguimiento del Complemento de Productividad, por indicación del Sr. Gerente en la selección de los indicadores a mejorar por los Servicios de la UCA.

Actualmente, han sido aprobados, por la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía Interna de Calidad celebrada el 19 de febrero de 2009, los indicadores de los procesos clave a mejorar en 2009 por cada uno de los Servicios. Asimismo, se ha solicitado a los Servicios el valor base de estos indicadores. Estos indicadores a mejorar aprobados han sido, previamente, seleccionados por cada una de las Unidades.

En este sentido, la Unidad de Evaluación y Calidad ha realizado las siguientes tareas:

- Ha seleccionado un indicador de cada uno de sus procesos claves y ha establecido el valor base, teniendo como referencia el periodo 2008.
- Elaboración del Manual de Procesos de la Unidad de Evaluación en el contexto del Tercer Nivel del Complemento de Productividad y Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS. Revisión del mismo en reunión de la Unidad el día 27 de marzo.
- Reelaboración de las fichas resumen de los procesos de las unidades de la UCA a partir de la nueva documentación presentada para el Complemento de Productividad.

Por otra parte ha participado en:

- Revisión y asesoramiento de indicadores a mejorar por las diferentes Unidades. Actualmente se procederá a la revisión de las fichas de estos indicadores a mejorar y a recopilar los valores base a través de cada una de las unidades.

Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UCA (SGIC-UCA)

El 15 de diciembre el Consejo de Gobierno aprobó la versión 01 del SGIC de las titulaciones de la UCA. Esta versión es la misma que ha sido aprobada por la ANECA

dentro del programa AUDIT para las titulaciones de la Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia y de la Escuela Universitaria de Enfermería de Algeciras. La ANECA ha publicado en su página Web un resumen de los resultados de la primera convocatoria, en la que la UCA es una de las 9 universidades cuyos diseños de sus Sistemas de Garantía de Calidad han recibido la calificación de POSITIVA. En el siguiente enlace aparece la información: http://www.aneca.es/active/active_audit.asp#resultados01.

Previamente a la implantación de los procesos asociados al SGIC es necesaria una revisión técnica de los mismos. Para realizar este trabajo se creó una "Comisión Técnica para la implantación del SGIC".

A la "Comisión Técnica para la implantación del SGIC" se le encomienda finalizar el diseño del SGIC y supervisar, técnicamente, la implantación de los procesos incluidos en el SGIC. Los procesos que forman parte del SGIC se trabajarán con el objetivo de minimizar la burocracia relacionada con la gestión, automatizar al máximo los procesos y aprovechar, siempre que sea posible, las herramientas, estructuras y responsabilidades existentes actualmente en la organización de la gestión de la UCA. Igualmente fijará los formatos, contenidos generales de los distintos documentos del Sistema e indicadores asociados a los procesos.

A esta Comisión pertenecen tres personas de la Unidad: el Director, Asesor Técnico (Jorge López) y la Asesora Técnica (Juana Álvarez).

La Comisión se ha reunido, en este período, en tres ocasiones: 9 y 27 de enero, y 19 de marzo. La próxima reunión está prevista para el 19 de mayo.

Esta comisión ha sido dividida en diferentes grupos de trabajo, que tiene asignada diferente documentación del Sistema. Así, cada grupo decide la frecuencia con la que se reúne para trabajar conjuntamente. Antes del 11 de mayo cada grupo debe remitir a la Unidad de Evaluación y Calidad, el trabajo realizado para ponerlo en común en la reunión prevista por la Comisión el próximo 19 de mayo.

Reunión del Grupo de Trabajo número 8 de la Comisión Técnica de Implantación del SGIC de las Titulaciones, a la que pertenecen miembros de esta unidad, han sido los encargados de la revisión de la siguiente documentación:

- **Documentos, evidencias, auditorías y planes de mejora:**
 - PA01: Proceso de gestión de los documentos y las evidencias.
 - PA09: Proceso de Auditoría y Planes de Mejora.
- **Medición y análisis:**
 - PM01: Proceso de Medición, Análisis y Mejora.
 - PM02: Proceso para el análisis y medición de los resultados.
 - Anexos PM02.
 - MSGIC-UCA: Cap. IX: resultados de la formación.
- **Buzón de Atención al Usuario:** PA02 - Proceso de gestión y revisión incidencias, reclamaciones (BAU)

Otras actuaciones relacionadas:

- Elaboración de un documento único del SGIC para incorporarlo a las memorias de los nuevos títulos.
- Prueba de la Aplicación para la gestión de la calidad adquirida a la Universidad de Santiago de Compostela.

C.A.U. de la UNIDAD

Durante este periodo se ha puesto en marcha el CAU de la Unidad, siguiendo el esquema del Mapa de Procesos. De momento, no existe un volumen de datos suficiente como para ofrecer estadísticas al respecto.

PROCESO CLAVE "Sistema de Información de la UCA"

Estudios de rendimientos académicos e Indicadores Generales de los Nuevos Títulos.

Estudios de Rendimiento Académico

Durante los meses de febrero a abril de 2009, se han realizado las siguientes tareas:

- Una vez verificación, procesado y publicados los resultados académicos del curso 2007/2008, se ha procedido a actualizar todos los datos del Sistema de Información que depende directamente del procesamiento de estos datos: Matrículas, Nuevo Ingreso, Grupo Medio, etc.

Información de apoyo e Indicadores generales de los nuevos títulos

Indicadores generales de los Títulos: La Unidad ha participado en el desarrollo del trabajo del Grupo GYA, compuesto por varias Universidades españolas (liderado por la UCA), para concretar la definición de algunos de los indicadores principales a considerar para la elaboración Nuevos Títulos y de acuerdo con el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Tras meses de trabajo conjunto, y diversas reuniones de consenso, todos ellos han sido definidos y tienen su ficha elaborada.

El día 30 de marzo de 2009, el Grupo se reunió en la Universidad Politécnica de Barcelona para discutir y consensuar la ficha definitiva de los siguiente indicadores, sobre las propuesta que cada una de las Universidades miembro habían realizado (U. Cádiz, U. Politécnica de Barcelona, U. Vigo, U. Santiago de Compostela, U. Valencia y U. Murcia):

- Demanda/Oferta
- Prácticas Externas Obligatorias
- Prácticas Externas no Obligatorias pero integradas en el Plan Estudios
- Movilidad

- Movilidad Saliente
- Tasa de presentados/matriculados
- Matriculados en 1ª opción/total matriculados

Documentación de apoyo para la elaboración de las memorias de los Nuevos Títulos: Enfermería, Fisioterapia, Administración y Dirección de Empresas, Contabilidad y Finanzas, Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

- Revisión de los principales indicadores que figuran en la memoria de los títulos, relacionados con personal y los resultados académicos de los últimos años.

Contrato Programa

Indicadores Contratos Programa Universidad de Cádiz-Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad, durante diciembre y enero se han realizado las siguientes tareas:

- Contrato Programa 2007:
 - Recepción y acompañamiento al equipo auditor externo del Contrato Programa 2007 de la UCA: 16 de Febrero
 - Participación como auditor en las auditorias del Contrato Programa 2007 de las siguientes Universidades:
 - U. Huelva: 18 de Febrero
 - U. Sevilla: 23 de Febrero
 - U. Almería: 4 de Marzo.
- Contrato Programa 2008:
 - Recepción, verificación de la información, procesamiento de datos y elaboración de la memoria de Cumplimiento 2008. La memoria fue entregada el 14 de febrero de 2009.
 - Elaboración de los datos requeridos por la CICE tras la primera valoración de la memoria cumplimiento del Contrato Programa 2008.

Indicadores Contratos Programa UCA-Centros y Departamentos

- La comisión técnica del Contrato programa con Centros y Departamentos, reunida el pasado 29 de enero, debatió sobre la definición y pertinencia de los indicadores propuestos en el documento de trabajo (definición de 53 indicadores), en la línea del contrato programa CICE-UCA. Los acuerdos

alcanzados en esta reunión sobre los indicadores, serán de aplicación en el contrato programa 2009.

Otros Datos UCA

El trabajo realizado estos dos meses ha sido:

- Se ha continuado con la elaboración de nuevas fichas de indicadores, fundamentalmente las relacionadas con las nuevas titulaciones, en línea con el trabajo realizado por el grupo GYA.
- Se ha dado respuesta a peticiones internas de datos (datos disponibles en el SIUCA); a la vez que se ha gestionado la revisión y remisión de datos externos la UCA, que se canalizan a través del Vicerrectorado de Planificación y Calidad.

Desarrollo del SIUCA

En cuanto al desarrollo de Aplicación Web del SIUCA, las tareas desarrolladas han sido:

- Actualización, verificación y entrada de nueva información en el Sistema. La carga y actualización se produce sobre la información listada.
- Se han completado los datos de ORGANIZACIÓN, OFERTA ESTUDIOS, MATRÍCULA Y NUEVO INGRESO y GRADUADOS. Actualmente, se está trabajando sobre la publicación de RECURSOS HUMANOS, FORMACIÓN, INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN (Falta la verificación, ya que se dispone de casi el 100% de estos datos – listados en el Sistema-). Los ESTUDIOS DE EGRESADOS y RESULTADOS ACADÉMICOS, tal como se ha comentado, se han ido actualizando conforme finalizan los diferentes estudios.
- Desarrollo de un portal de administración de la información del Sistema.
 - Este portal facilita la carga y actualización automática de datos. El desarrollo de esta aplicación se realiza conforme la información listada va entrando en el Sistema.
 - Se ha incorporado la descarga de los datos ya publicados en formato PDF y Excel. De modo que, cualquier usuario del sistema, puede disponer de los datos en dichos formatos.

OTROS PROCESOS “Colaboración con Vicerrectorado de Planificación y Calidad en el Programa VERIFICA”

De acuerdo con la instrucción UCA/I01VPC/2008 (BOUCA n° 86, de noviembre de 2008), relativa a las propuestas de planes de estudios conducentes a titulaciones oficiales de grado en la UCA, se ha completado el calendario de las “Memorias de

Propuestas Iniciales de Planes de Estudios" presentadas en la **Fase A**, las entregadas hasta el 01/12/2008: Grado en Ciencias del Mar, Grado en Ciencias Ambientales, Grado en Matemáticas, Grado en Medicina y Grado en Química. En la Unidad se clasificaron y organizaron las alegaciones presentadas, colgándose en la web del Vicerrectorado para general conocimiento.

En cuanto a la **Fase B**, las entregadas hasta el 19/01/2009, Grado en Enfermería, Grado en Fisioterapia, Grado en Enfermería y Centro Adscrito "Salus Infirmorum", actualmente está dentro del período de presentación de los informes preceptivos por parte de los Departamentos y de exposición pública para presentación de alegaciones. Las propuestas serán sometidas a Consejo de Gobierno el próximo 13 de febrero.

Todas estas memorias han sido enviadas a la ANECA, en este periodo, a través del programa de Verificación.

Con fecha 30 de marzo de 2009 la Comisión técnica de los Nuevos Títulos se reunió para la revisión de los títulos de Grado de Administración y Dirección de Empresas, Contabilidad y Finanzas, y el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Estos títulos han sido remitidos a la ANECA para su verificación en estos días (15-16 abril).

PROCESO ESTRATÉGICO: "Alianzas"

Premios a la Excelencia del Ministerio de Administraciones Públicas

El Director y Asesora Técnica (Juana Álvarez) participan como coordinadores en equipos de evaluación del M.A.P.

En este período se han realizado las visitas de evaluación al Servicio asignado.

Grupo de trabajo revisión herramienta Perfil IV. Club Excelencia

Desde la Unidad se sigue colaboración con el Club de Excelencia en la mejora de la herramienta de evaluación Perfil IV. En este período se ha asistido a dos reuniones del grupo:

- Días 21 a 23 de diciembre en la Universidad de Jaén (Asesora Técnica – Juana Álvarez)
- Día 2 de febrero en la Universidad Francisco de Vitoria.
- Días 23, 24 y 25 de marzo de 2009 en la Universidad de Salamanca.

Grupo GYA (Garantía y Acreditación)

Desde la Unidad se sigue colaborando con este grupo de trabajo, actualmente en definición consensuada de indicadores.

El 20 de enero se reunió el grupo en la ANECA (asistiendo la Asesora Técnica Juana Álvarez) donde se aprobaron las fichas definitivas de los indicadores:

- Tasa de Abandono
- Tasa de Eficiencia
- Tasa de Graduación
- Tasa de Éxito
- Tasa de Rendimiento
- Duración Media de los Estudios
- Grado de Inserción Laboral
- Nota Media de Ingreso
- Nº de alumnos de nuevo ingreso

El 30 de marzo se reunió el grupo en la Universidad Politécnica de Barcelona (asistiendo las Asesoras Técnicas Juana Álvarez y Marivi Martínez) donde se aprobaron las fichas de los indicadores:

- Demanda/Oferita
- Prácticas Externas Obligatorias
- Prácticas Externas no Obligatorias pero integradas en el Plan de Estudios
- Movilidad Entrante
- Movilidad Saliente
- Tasa de presentados/matriculados
- Matriculados en 1ª opción/total matriculados

Tribunal oposiciones Plaza Administrador/a Campus Bahía de Algeciras

Durante este período la Asesora Técnica (Juana Álvarez), como Secretaria de este Tribunal, ha asistido a varias reuniones (18 de diciembre, 12 y 27 de enero, 23 de marzo y 14 de abril)

PROCESO ESTRATÉGICO: "Presupuesto y Planificación"

A principios del año 2009 se ha realizado un análisis de la estructura de orgánicas 2008 para adecuarlas a las necesidades del nuevo presupuesto, solicitando su apertura e incorporación de los correspondientes fondos.

El presupuesto 2009 de la Unidad ha sido aprobado en este periodo.

PROCESO SOPORTE: "Formación del Personal de la Unidad"

Formación Impartida.

Días mensuales de la Calidad febrero 2009:

4: Campus Puerto Real
6: Campus de Cádiz
9: Algeciras
19: Jerez

TEMA:

- a) Informar sobre la propuesta de estrategias y actuaciones de la Comisión de Seguimiento del Complemento de Productividad del PAS referidas al tercer nivel del complemento
- b) Resolver cuantas dudas o cuestiones se presente sobre las actividades comprometidas en el complemento e intercambio de experiencias

Días mensuales de la Calidad marzo 2009:

6: Campus Cádiz
10: Puerto Real
11: Jerez
12: Algeciras

TEMA:

Informar y formar a los grupos de trabajo que elaborarán las Cartas de Servicios de las siguientes Unidades:

1. Administración Campus de Cádiz
2. Administración Campus Puerto Real
3. Administración Campus Jerez
4. Administración Campus Bahía de Algeciras
5. Gabinete de Comunicación

Asistencia a Jornadas y otro tipo de reuniones o comisiones.

- El día 19 de marzo de 2009 se celebró la reunión de la Comisión Técnica de Implantación del SGIC. Asistieron los miembros de la Unidad designados en dicha comisión.
- Asistencia el día 31 de marzo, 1 y 2 abril de 2009, las asesoras técnicas Juana Álvarez y Marivi Martínez, asistieron al curso sobre Norma ISO 14001 impartido por AENOR, de duración 21 horas y celebrado en Barcelona.

PROCESO DE SOPORTE: "Gestión administrativa"

Además de los proyectos mencionados, a continuación resumimos la carga de trabajo ordinario de la Unidad:

- Se ha trabajado en la elaboración de las fichas del Seguimiento del Plan Estratégico de la UCA del año 2008, correspondiente a las líneas de acción de la Unidad.
- Atención telefónica.
- Gestión correo electrónico institucional.
- Archivo documentación.
- Memoria y seguimiento actividades Unidad.
- CAU de la Unidad.
- Reuniones de coordinación Unidad: (Seguimiento Plan Mejora Unidad; revisión de las fichas de procesos, etc. los días 2 y 27 de marzo, y 14 de abril de 2009)

PERIODO: ABRIL – MAYO 2009

PROCESO CLAVE “Apoyo Técnico a las Evaluaciones”

Evaluación de Servicios

El estado de ejecución actual de los servicios evaluados, con herramienta Perfil, durante el curso 2008-2009, es el siguiente:

- Área de Infraestructuras: Autoinforme entregado
- Área de Personal: Autoinforme entregado
- Área de Informática: Elaboración Autoinforme
- Área de Deportes: Autoinforme entregado
- Servicio de Publicaciones: Autoinforme entregado
- Vic. Extensión Universitaria Autoinforme entregado

Durante el mes de mayo se han puesto en marcha el proceso de evaluación externa del Área de Deportes, el Servicio de Publicaciones y el Vicerrectorado de Extensión Universitaria.

Los Planes de Mejoras de las cuatro Administraciones, teniendo el visto bueno de la Gerencia, han sido aprobados en la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad, celebrada el pasado 19 de febrero de 2009

PROCESO CLAVE “Encuestas y estudios de opinión”

Subproceso “Satisfacción del alumnado con la docencia recibida”.

La Unidad de Evaluación y Calidad controla y supervisa los siguientes procesos de encuestación encomendados a FUECA mediante convenio:

13. Alumnos de Grado, asignaturas teóricas.
14. Alumnos de Posgrado.
15. Alumnos del Campus Virtual.
16. Alumnos del Aula de Mayores.
17. Alumnos de Grado, asignaturas prácticas clínicas.
18. Alumnos de Centros Adscritos: CUESA, Salus Infirmorum, Tomás y Valiente y Virgen de Europa.

Encuestas satisfacción docencia	Actividad actual	Grado Ejecución
--	-------------------------	------------------------

Encuestas satisfacción docencia	Actividad actual	Grado Ejecución
Alumnos de Grado, asignaturas teóricas	Proceso encuestación segundo cuatrimestre	Fase de finalización (22 mayo)
Alumnos de Posgrado	Proceso general de encuestación	Fase de finalización
Alumnos del Campus Virtual (asignaturas virtualizadas o semipresenciales)	Proceso encuestación segundo cuatrimestre	Fase de finalización (22 mayo)
Alumnos del Aula de Mayores	Proceso encuestación segundo cuatrimestre	Fase de finalización (22 mayo)
Alumnos de Prácticas Clínicas	Proceso encuestación segundo cuatrimestre	Fase finalización: Junio
Alumnos Centros adscritos (4 centros)	Proceso encuestación segundo cuatrimestre	Salus Infirmorum (finalizado); el resto en fase de finalización

Elaboración y Remisión de Informes para los procedimientos de evaluación de la actividad docente.

En cuanto a la elaboración y remisión de los informes de resultados, en total, desde la fecha en que se puso en marcha el procedimiento de evaluación de la actividad docente (Enero 2008) hasta mayo 2009, se han recibido en esta Unidad 278 nuevas solicitudes y, durante este período, se han emitido 2 informes nuevos, y se han vuelto a realizar 9 de los ya elaborados, bajo petición del área de personal (en la mayor parte de los casos para su actualización al curso 2007/2008 o por subsanación de error).

Subproceso “Satisfacción general con la UCA del PAS y PDI”.

Las encuestas del PAS y PDI fueron remitidas para su cumplimentación el pasado 16 de abril, con el ruego de que fuesen remitidas cumplimentadas no más tarde de 30 de mayo.

Las encuestas del PDI fueron remitidas a los gestores de departamentos, para que coordinasen su reparto, entre el PDI del departamento, y devolución a la Unidad e Evaluación y Calidad, una vez cumplimentadas. Las encuestas del PAS fueron remitidas a los jefes/coordinadores de cada unidad administrativas, con el fin de que efectuasen su reparto, entre el PAS a su cargo, y devolución a la Unidad e Evaluación y Calidad, una vez cumplimentadas.

Nº de encuestas recibidas hasta el 15 de mayo:

Colectivo	Encuestas recibidas
PDI	24 (1,6%)

Colectivo	Encuestas recibidas
PAS	188 (26,8%)

Subproceso “Satisfacción general con la UCA del alumnado”.

Este proceso ha sido planificado conjuntamente con las encuestas de satisfacción de la docencia, anuales y del segundo cuatrimestre. El proceso de encuestación ha finalizado, de acuerdo a la planificación prevista.

Subproceso “Evaluación satisfacción egresados”.

Respecto al trabajo que se esta realizando en el marco del proyecto “Estudio sobre Satisfacción e Inserción Laboral de los Egresados de la UCA”, durante este período se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Se está elaborando el informe (para su publicación), del estudio 2008/2009, sobre la satisfacción e inserción laboral de los egresados, a los tres años de finalizar sus estudios, de la promoción 2004/2005.
- Ha dado comienzo el estudio de seguimiento de los egresados que finalizaron sus estudios hace cinco años (promoción 2002-2003). Se ha seleccionado una muestra representativa por rama del conocimiento, sobre los egresados encuestados de esta promoción en el estudio de tres años, facilitando, de este modo, el seguimiento sobre satisfacción e inserción.

PROCESO CLAVE “Acciones de Mejora de la Calidad”

Certificación ISO: 9001

Se continúa colaborando y asesorando al proceso general de Planificación Académica en la UCA, los procesos claves relacionados con las Secretarías del equipo rectoral.

La Unidad de Evaluación y Calidad mantuvo, el pasado 4 de mayo, una reunión con los responsables de Andalucía de “Bureau Veritas”, al objeto de tratar posible líneas de colaboración en el marco de las certificaciones puestas en marcha por la Universidad.

Realización de “Cartas de Servicios”

Han sido publicadas en la Web las nuevas cartas de servicios elaboradas, aprobadas el pasado febrero. Los trípticos de las cartas han sido remitidos a imprenta para su edición y posterior, difusión:

- Servicio Central de Ciencia y Tecnología

- O.T.R.I.
- Servicio de Experimentación y Producción Animal
- Oficina de Relaciones Internacionales
- Área de Alumnos
- Área de Economía
- Servicio de Gestión de Investigación
- Oficina de Coordinación de Posgrado (Ha sido, ya, aprobada)

Han empezado a elaborar las Cartas de Servicios las 4 Administraciones de Campus, el Gabinete de Comunicación y la Planta de Cultivos de Marinos.

Siguiendo indicaciones de la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad, todos los servicios que disponen ya de Carta de Servicios deben proveer a su revisión y actualización durante el presente año 2009. En esta línea la Unidad de Evaluación y Calidad se encuentra en el proceso de revisión de su carta de Servicios. Hasta el momento, se han celebrado dos reuniones de revisión de la Carta de Servicios, los días 29 de abril y 14 de mayo.

Buzón de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Partes Docentes de la UCA

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad se ha gestionado el correcto funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y partes docentes. Del mismo modo, se ha gestionado los BAU dirigidos a esta unidad.

Mapa de Procesos

Las actividades realizadas, por la Unidad de Evaluación y Calidad en este punto han sido las siguientes:

- Revisión y reelaboración de la Guía para la identificación y análisis de procesos. Esta revisión ha incluido aspectos requeridos en el tercer nivel del complemento de productividad.
- Se han mantenido varias reuniones con Unidades Administrativa a fin de asesorarles en relación con los indicadores a mejorar, procesos, etc.
- Con relación a los indicadores de los procesos clave a mejorar en 2009 por cada uno de los Servicios, aprobados, por la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía Interna de Calidad el pasado 19 de febrero, sus fichas se encuentran en proceso de revisión por parte de esta unidad. Del mismo modo se ha elaborado una propuesta para la correcta codificación de todos los indicadores. Los resultados de esta revisión y dicha propuesta será remitida a las unidades a lo largo del próximo mes.

La Unidad de Evaluación y Calidad ha finalizado la elaboración de su Manual de Procesos.

Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UCA (SGIC-UCA)

Previamente a la implantación de los procesos asociados al SGIC es necesaria una revisión técnica de los mismos. Para realizar este trabajo se creó una "Comisión Técnica para la implantación del SGIC".

A la "Comisión Técnica para la implantación del SGIC" se le encomienda finalizar el diseño del SGIC y supervisar, técnicamente, la implantación de los procesos incluidos en el SGIC. Los procesos que forman parte del SGIC se trabajarán con el objetivo de minimizar la burocracia relacionada con la gestión, automatizar al máximo los procesos y aprovechar, siempre que sea posible, las herramientas, estructuras y responsabilidades existentes actualmente en la organización de la gestión de la UCA. Igualmente fijará los formatos, contenidos generales de los distintos documentos del Sistema e indicadores asociados a los procesos.

A esta Comisión pertenecen tres personas de la Unidad: el Director, Asesor Técnico (Jorge López) y la Asesora Técnica (Juana Álvarez).

La Comisión se ha reunido, en este período, en tres ocasiones: 9 y 27 de enero, y 19 de marzo. La próxima reunión está prevista para el 19 de mayo.

Esta comisión ha sido dividida en diferentes grupos de trabajo, que tiene asignada diferente documentación del Sistema. Antes del 11 de mayo cada grupo debía de haber remitido a la Unidad de Evaluación y Calidad, el trabajo realizado para ponerlo en común en la reunión prevista por la Comisión el próximo 19 de mayo. En este sentido se ha recibido la documentación de 4 de los 10 grupos existentes:

Grupo de Trabajo	Documentación entregada
3	PE07
4	PC06, PC07, SGIC Prácticas de Medicina
7	PC01 Másteres, PC01 Estudiantes, PC08
8	PA02

Por otra parte, desde la Unidad de Evaluación y Calidad, conjuntamente con la Inspección General de Servicios, al objeto de poder programar sesiones de formación y organizar un grupo de auditores que colaboren con la Inspección en las auditorías que será necesario realizar para el Sistema de Garantía de Calidad de las titulaciones; así como la auditorías de los Manuales de Proceso de las Unidades Administrativas, ha remitido a las direcciones de los centros un mensaje para que esto propongan un posible auditor. Queda pendiente la aprobación de dicha propuesta.

Aplicación para el Sistema de Garantía Interna de Calidad:

- Se han realizado pruebas de acceso a la Aplicación para la gestión de la calidad adquirida a la Universidad de Santiago de Compostela.
- Reunión de la Unidad con la técnica de calidad de la universidad de Santiago de Compostela, Fara Calvo, para mostrar el funcionamiento de la aplicación para la gestión de la calidad desarrollada por dicha universidad (17 de abril de 2009)
- Se han elaborado las fichas de indicadores de varios procesos seleccionados, así como plantilla de datos para ensayar en la aplicación el cálculo de indicadores. Toda esta información junto con la documentación de los procesos seleccionados han sido remitidos al área de informática para que se proceda a realizar las pruebas de carga correspondientes en la aplicación.
- El próximo 26 de mayo está prevista una nueva reunión de la Unidad y el área de informática para pormenorizar sobre el funcionamiento y las utilidades necesarias para la adaptación, y buen funcionamiento, de la aplicación a las necesidades SGIC de la UCA.

C.A.U. de la UNIDAD

Puesto que el CAU de la Unidad lleva poco tiempo de funcionamiento no existe un volumen de datos suficiente como para ofrecer estadísticas al respecto.

PROCESO CLAVE “Sistema de Información de la UCA”

Estudios de rendimientos académicos e Indicadores Generales de los Nuevos Títulos.

Estudios de Rendimiento Académico

- Durante le mes de mayo se han actualizado los datos de rendimiento académico de las asignaturas de los Másteres del curso 2007/2008, así como todos los datos del Sistema de Información que depende directamente del procesamiento de estos datos.

Información de apoyo e Indicadores generales de los nuevos títulos

Indicadores generales de los Títulos: La Unidad ha participado en el desarrollo del trabajo del Grupo GYA, compuesto por varias Universidades españolas (liderado por la UCA), para concretar la definición de algunos de los indicadores principales a considerar para la elaboración Nuevos Títulos y de acuerdo con el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Tras la última reunión, el pasado día 30 de marzo, el Grupo tiene previsto reunirse el próximo 30 de Junio en La Coruña con el Grupo Norte para tratar de aunar esfuerzos en la línea de los procesos.

Documentación de apoyo para la elaboración de las memorias de los Nuevos Títulos: Gestión y Administración Pública, Marketing e Investigación de Mercados y Turismo.

- Revisión de los principales indicadores que figuran en la memoria de los títulos, relacionados con personal y los resultados académicos de los últimos años.

Contrato Programa

Indicadores Contratos Programa Universidad de Cádiz-Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad, durante abril y mayo se han realizado las siguientes tareas:

- Contrato Programa 2007:
 - Recepción, elaboración de las alegaciones y remisión a la CICE del informe de auditoría de la UCA, elaborado por el equipo auditor externo.
 - Se han revisado los informes de auditoría de las Universidades en la que ha participado la UCA como auditor externo, elaborados por la Inspección General de Servicios. Estos informes han sido remitidos a las Universidades correspondientes para que realicen las correspondientes alegaciones.
- Contrato Programa 2008:
 - Elaboración y remisión a la CICE de las alegaciones tras los resultados remitidos por ésta sobre el Contrato Programa 2008 de la UCA.
- Contrato Programa 2009:
 - Solicitud a las Unidades administrativas de los datos provisionales del Contrato Programa 2009 (curso 2008/2009 o año 2009), para su posterior procesamiento.
 - Estimación de los valores de los objetivos e indicadores del Contrato Programa 2009, de acuerdo con los objetivos marcados por la CICE (pendiente de negociación con la CICE).

Indicadores Contratos Programa UCA-Centros y Departamentos

- Durante el mes de mayo se obtendrán los resultados 2008 de los indicadores propuestos para el Contrato programa con Centros y Departamentos, al objeto de poner en marcha el contrato programa 2009.

Otros Datos UCA

- Se ha dado respuesta a peticiones internas de datos (datos disponibles en el SIUCA). Ha sido significativa la elaboración de datos para el informe del Campus de Excelencia.
- Se ha gestionado la revisión y remisión de datos externos la UCA, que se canalizan a través del Vicerrectorado de Planificación y Calidad.

Desarrollo del SIUCA

En cuanto al desarrollo de Aplicación Web del SIUCA, las tareas desarrolladas han sido:

- Actualización, verificación y entrada de nueva información en el Sistema. La carga y actualización se produce sobre la información listada.
- Análisis y elaboración de la Base de datos relacionada que sustentará el Sistema de Información, así como su administración.
- Elaboración de Documentación del Sistema de Información, que permitirá la asociación del SIUCA con la aplicación del SGIC, evitando duplicidad de esfuerzos en la administración de datos e indicadores. Aspectos documentados:
 - Sistema de Codificación de los indicadores y datos de los Procesos Administrativos e Indicadores del SGIC de los títulos.
 - Presentación del Modelo de ficha de validación de datos, complementarias de las fichas de indicadores, para todos aquellos datos de procesos o del SGIC que deben formar parte del Sistema de Información.
- Desarrollo de un portal de administración de la información del Sistema.
 - Al margen, de las acciones realizadas en los últimos meses (carga automática y descarga de datos en formato Excel y pdf) se han creado los perfiles de administración del Sistema.

OTROS PROCESOS “Colaboración con Vicerrectorado de Planificación y Calidad en el Programa VERIFICA”

En el último mes, ha sido revisada y remitida a la ANECA, a través del programa de Verificación, la memoria del Master Universitario en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas.

El próximo 22 de Mayo se reunirá, de nuevo, la Comisión técnica de los Nuevos Títulos para la revisión de los títulos de Grado de Gestión y Administración Pública, Marketing e Investigación de Mercados y Turismo, de la Facultad de Ciencias Sociales y de la

Comunicación. Estos nuevos títulos, se encuentran en el Plazo de Exposición Pública para alegaciones por la Comunidad Universitaria (desde el 8 de mayo hasta el 22).

PROCESO ESTRATÉGICO: "Alianzas"

Premios a la Excelencia del Ministerio de Administraciones Públicas

Se ha recibido la invitación del Gobierno de la Rioja para participar en la evaluación para la concesión de premios a la calidad y excelencia en los servicios públicos de la comunidad autónoma de la rioja.

Grupo de trabajo revisión herramienta Perfil IV. Club Excelencia

Desde la Unidad se sigue colaboración con el Club de Excelencia en la mejora de la herramienta de evaluación Perfil IV. En este período se ha asistido a la reunión del grupo celebrada los días 26, 27 y 28 de abril en la Universidad Jaume I de Castellón.

Grupo GYA (Garantía y Acreditación)

Desde la Unidad se sigue colaborando con este grupo de trabajo, actualmente en definición consensuada de indicadores.

Tribunal oposiciones Plaza Administrador/a Campus Bahía de Algeciras

Durante este período la Asesora Técnica (Juana Álvarez), como Secretaria de este Tribunal, ha asistido a la reunión del 29 de abril y al último examen realizado el pasado 8 de mayo el último examen, resolviendo y cerrando la convocatoria.

Grupo Norte

Asistencia de la Asesora Técnica (Juana Álvarez) y el Director de la Unidad, a la reunión grupo Norte, los días 6 y 7 de Mayo (Juanma y Manolo), por invitación de los mismos, al objeto de consensuar una reunión conjunta entre los grupos GyA y Norte, que se celebrará el 30 de junio en La Coruña.

PROCESO SOPORTE: "Formación del Personal de la Unidad"

Formación Impartida.

Días mensuales de la Calidad Mayo y Junio 2009:

El 15 de mayo han dado comienzo los días Mensuales de la Calidad en los diferentes campus. El contenido de los días de la Calidad durante los meses de mayo y Junio, será formación en la ISO 9001: 2008, dirigida especialmente a todo el PAS que esté implicado o participe en a implantación o certificación de Sistemas de Gestión de Calidad.

Seminarios

El día 14 de Mayo la Asesora Técnica (Juana Álvarez) ha participado como ponente en un Seminario sobre Internacionalización de la Gestión para extranjeros.

Asistencia a Jornadas y otro tipo de reuniones o comisiones.

- Asistencia los días 21, 22 y 23 de abril a los V Encuentros de Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades de Andalucía celebrados en Granada. Los miembros de la Universidad de Cádiz asistentes, participaron en una mesa redonda y en diferentes Grupos de trabajo.

PROCESO DE SOPORTE: “Gestión administrativa”

Además de los proyectos mencionados, a continuación resumimos la carga de trabajo ordinario de la Unidad:

- Atención a los diferentes profesores y técnicos visitantes de la Universidad de la Habana en el último mes.
- Atención telefónica.
- Gestión correo electrónico institucional.
- Archivo documentación.
- Memoria y seguimiento actividades Unidad.
- CAU de la Unidad.
- Reuniones de coordinación Unidad: (Revisión de la Carta de Servicios: 29 de abril y 14 de mayo de 2009)

PERIODO: MAYO – JULIO 2009

PROCESO CLAVE “Apoyo Técnico a las Evaluaciones”

Evaluación de Servicios

El estado de ejecución actual de los servicios evaluados, con herramienta Perfil, durante el curso 2008-2009, es el siguiente:

- Área de Infraestructuras
- Área de Personal
- Área de Informática
- Área de Deportes
- Servicio de Publicaciones
- Vic. Extensión Universitaria

Durante el mes de mayo y principios de junio se han efectuado las visitas de los evaluadores externos, habiéndose recibido a fecha 7 de julio todos los informes externos. Asimismo se han dado indicaciones a los responsables de los 6 servicios para que elaboren el Plan de Mejoras.

El Vicerrectorado de Extensión Universitaria ha elaborado un primer borrador del Plan de Mejoras.

PROCESO CLAVE “Encuestas y estudios de opinión”

Subproceso “Satisfacción del alumnado con la docencia recibida”.

La Unidad de Evaluación y Calidad controla y supervisa los siguientes procesos de encuestación de la “Satisfacción del alumnado con la docencia recibida” encomendados a FUECA mediante convenio. En el siguiente cuadro recogemos el grado de ejecución que se ha alcanzado en la actividad que se está realizando actualmente.

	Procesos de Encuestación	Actividad actual	Grado Ejecución
Unidades UCA	Alumnos de Grado, asignaturas teóricas	Mecanización y Proceso de datos	Fase de finalización (1 Septiembre)
	Alumnos de Posgrado	Proceso general de encuestación	Fase de Finalización (1-15 Septiembre). Falta alguna encuesta general de master.
	Alumnos del Campus Virtual (asignaturas virtualizadas o semipresenciales)	Mecanización y Proceso de datos	Fase de Finalización (3 Julio)

	Procesos de Encuestación	Actividad actual	Grado Ejecución
	Alumnos del Aula de Mayores	Mecanización y Proceso de datos	Fase de finalización (1 Septiembre)
	Alumnos de Prácticas Clínicas	Mecanización y Proceso de datos	Fase de finalización (15 Agosto)
Centros Adscritos	CUESA	Mecanización y Proceso de datos	Fase de finalización (1 Septiembre)
	Salus Infirmorum	Mecanización y Proceso de datos	Fase de finalización (1 Septiembre)
	Tomás y Valiente	Mecanización y Proceso de datos	Fase de finalización (1 Septiembre)
	Virgen de Europa	Mecanización y Proceso de datos	Fase de finalización (1 Septiembre)

En cuanto a los centros adscritos, tras una reunión mantenida el 12 de junio con FUECA, se han redactado por primera vez convenios de colaboración para la aplicación de las encuestas con CUESA, "Salus Infirmorum" y "Virgen de Europa", en los que se recogen las actividades correspondientes al presente curso 2008-2009; tales convenios se encuentran actualmente en trámite de firma. En cuanto a la "E.U. Adscrita Tomás y Valiente", con fecha 16 de junio se denunció por parte de esta Unidad el convenio vigente desde hace años, habiéndose recibido el correspondiente acuse de recibo del Prof. Antonio Ignacio Martínez, Subdirector de la escuela, con fecha 24 de junio, con lo que para el próximo curso se va a redactar un nuevo convenio en el que se recojan las nuevas condiciones de prestación de este servicio, con similares características a las del resto de los centros adscritos.

Elaboración y Remisión de Informes para los procedimientos de evaluación de la actividad docente.

Lo más destacable de esta actividad es que a primeros del pasado marzo ha entrado en funcionamiento una nueva aplicación informática destinada a la elaboración y emisión de estos informes, con lo que se ha mecanizado y simplificado enormemente esta tarea y se ha conseguido que las peticiones puedan resolverse, y de hecho se están resolviendo, en el mismo día en que se producen. Desde el inicio de esta actividad, a petición del profesorado, se ha elaborado un total de 286 informes, 9 de ellos en el presente período.

Subproceso "Satisfacción general con la UCA del PAS y PDI".

Las encuestas del PAS y PDI fueron remitidas para su cumplimentación el pasado 16 de abril, con el ruego de que fuesen remitidas cumplimentadas no más tarde de 30 de mayo.

Las encuestas del PDI fueron remitidas a los gestores de departamentos, para que coordinasen su reparto, entre el PDI del departamento, y devolución a la Unidad e Evaluación y Calidad, una vez cumplimentadas. Las encuestas del PAS fueron remitidas a los jefes/coordinadores de cada unidad administrativas, con el fin de que efectuasen su reparto, entre el PAS a su cargo, y devolución a la Unidad e Evaluación y Calidad, una vez cumplimentadas.

Nº de encuestas recibidas:

Colectivo	Encuestas recibidas	Error al 95%
PDI	471 (31,4%)	3,7%
PAS	409 (58,4%)	3,1%

Actualmente se están procediendo a la codificación de la información para su posterior procesamiento.

Subproceso “Satisfacción general con la UCA del alumnado”.

Este proceso ha sido planificado conjuntamente con las encuestas de satisfacción de la docencia, anuales y del segundo cuatrimestre. El proceso de encuestación ha finalizado, de acuerdo a la planificación prevista.

Subproceso “Evaluación satisfacción egresados”.

Respecto al trabajo que se esta realizando en el marco del proyecto “Estudio sobre Satisfacción e Inserción Laboral de los Egresados de la UCA”, durante este período se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Se ha elaborado el informe (para su publicación), del estudio 2008/2009, sobre la satisfacción e inserción laboral de los egresados, a los tres años de finalizar sus estudios, de la promoción 2004/2005. Está pendiente de publicación.

Promoción estudio 2008/2009	Total Egresados 2004/2005	Total Encuestados	Error muestral al 95%
2004/2005	2391	1551 (64,9%)	1,5%

- Ha concluido y se ha elaborado el informe del estudio de seguimiento de los egresados que finalizaron sus estudios hace cinco años (promoción 2002-2003). Está pendiente de publicación.

Promoción estudio 2008/2009	Total Egresados 2002/2003 que respondieron a la encuesta a los 3 años	Total Encuestados	Error muestral al 95%
2002/2003	1793	529 (29,5%)	3,6%

- Durante el mes de julio va a dar comienzo el estudio de satisfacción e inserción de los doctores del curso 2008/2009. Estos resultados se unirán a los obtenidos el pasado curso en la encuesta a los doctores de los últimos 10 años.

PROCESO CLAVE "Acciones de Mejora de la Calidad"

Certificación ISO: 9001

Se continúa colaborando y asesorando al proceso general de Planificación Académica en la UCA. Está previsto que a finales de julio la empresa certificadora haga una pre-auditoría de la documentación. La planificación consensuada con los responsables del Proceso y la certificadora establece se realice la Auditoría Fase 1 a mediados de octubre y la Auditoría Fase 2 (de certificación) a finales de 2009 o principios de 2010.

Asimismo se sigue apoyando a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno en la documentación de su sistema que contemplará como alcance la certificación:

"Apoyo, gestión y difusión de la Agenda Institucional, Convenios, Sesiones de Órganos Colegiados y Actos Institucionales. Gestión de reclamaciones y quejas al Defensor Universitario. Gestión de expedientes del gabinete jurídico y registro general"

Recibida las tres ofertas preceptivas para las certificaciones ISO 9001_2008, la Universidad ha decidido contratar el servicio con Bureu Veritas.

Certificación ISO: 14001

Según acuerdo del Consejo de Gobierno de 13-02-09, se aprueba la implantación de la Norma ISO 14001 en la UCA, así como el proyecto presentado al Consejo de Gobierno. Para su implantación se crea una Comisión Política y una Comisión Técnica, en las que participan el Vicerrector de Planificación y Calidad y el Director de la Unidad de Evaluación y Calidad.

La Comisión Política se reunió el pasado 4 de mayo 2009 al objeto de constituir dicha comisión, realizar una propuesta inicial de actuaciones dirigidas a la certificación ISO 14001 para el conjunto de la UCA y nombrar la Comisión Técnica

En los días 4 y 5 de junio tuvo lugar en el Campus de Puerto Real un curso sobre la Norma ISO 14001 impartido por personal del Instituto Andaluz de tecnología, centro AENOR en Andalucía. Este curso asistieron, fundamentalmente, a los miembros de las Comisión Técnica así como personal de la Unidad.

La Comisión Técnica se constituyó y reunió el pasado 19 de junio. En ésta se definieron los objetivos de la implantación de la ISO 14001 en la UCA, las funciones y responsabilidades de la Comisión Técnica y el organigrama de responsabilidades y planificación para alcanzar la ISO 14001 global para la UCA.

Realización de “Cartas de Servicios”

Han sido publicadas en la Web las nuevas cartas de servicios elaboradas, aprobadas el pasado febrero. Los trípticos de las cartas han sido remitidos a imprenta para su edición y posterior, difusión:

- Servicio Central de Ciencia y Tecnología
- O.T.R.I.
- Servicio de Experimentación y Producción Animal
- Oficina de Relaciones Internacionales
- Área de Alumnos
- Área de Economía
- Servicio de Gestión de Investigación
- Oficina de Coordinación de Posgrado (Ha sido, ya, aprobada)

Han empezado a elaborar las Cartas de Servicios las 4 Administraciones de Campus, el Gabinete de Comunicación y la Planta de Cultivos de Marinos.

Siguiendo indicaciones de la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad, todos los servicios que disponen ya de Carta de Servicios deben proveer a su revisión y actualización durante el presente año 2009. En esta línea la Unidad de Evaluación y Calidad se encuentra en el proceso de revisión de su carta de Servicios. Hasta el momento, se han celebrado dos reuniones de revisión de la Carta de Servicios, los días 29 de abril y 14 de mayo.

Buzón de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Partes Docentes de la UCA

A propuesta del Defensor Universitario, el día 2 de junio se reunió la Comisión de revisión de normativa del BAU, con el siguiente orden del día:

- Constitución de la Comisión.
- Puesta en común de aquellas deficiencias observadas en la normativa, a la vista de la experiencia de uso del Buzón de Atención al Usuario.
- Posibles propuestas de mejora.

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad se ha gestionado el correcto funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y partes docentes. Del mismo modo, se ha gestionado los BAU dirigidos a esta unidad.

Mapa de Procesos

Las actividades realizadas, por la Unidad de Evaluación y Calidad en este punto han sido las siguientes:

- Se ha revisado la Guía de Procesos para incluir los compromisos referentes al Tercer Nivel del Complemento de Productividad y Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS.
- Envío de la Guía a todas las Unidades Administrativas o Funcionales como orientación para elaborar el Manual de Procesos
- Se han mantenido varias reuniones con Unidades Administrativa a fin de asesorarles en relación con los indicadores a mejorar, procesos, etc.
- Con relación a los indicadores de los procesos clave a mejorar en 2009 por cada uno de los Servicios, aprobados, por la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía Interna de Calidad el pasado 19 de febrero, sus fichas se encuentran en proceso de revisión por parte de esta unidad.
- Se ha realizado una propuesta de codificación homogénea de los indicadores y datos de procesos.

La Unidad de Evaluación y Calidad ha elaborado, revisado y aprobado su Manual de Procesos.

Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UCA (SGIC-UCA)

Se han mantenido dos reuniones del plenario de la Comisión Técnica de Implantación del SGIC de la UCA, en las que se han aprobado los siguientes procedimientos:

Reunión el 19 de mayo de 2009:

- PE07 - Proceso de definición del perfil de ingreso
- PC01 - Proceso captación y matriculación de estudiantes. GRADO
- PC01 - Proceso captación y matriculación de estudiantes. MÁSTER
- PC08 - Proceso información pública
- PA02 – Proceso de gestión y revisión incidencias, reclamaciones ... (BAU)

Reunión del 3 de julio de 2009:

- PC06 - Proceso de control y gestión de las Práct. Ext. integradas en el título
- PA06 - Proceso para la gestión de los servicios
- PC07 – Proceso de orientación profesional al estudiante
- PC09 – Proceso de planificación y desarrollo de las enseñanzas
- PA05 - Proceso para la gestión de los recursos materiales
- PC06B – alcance al título de Grado en Medicina

El 3 de junio a solicitud del grupo de trabajo número 8 se celebró una reunión en la Unidad de Evaluación y Calidad con el fin de tratar de la posibilidad de refundir los procedimientos de medición, análisis y mejor del SGIC.

Aplicación de Gestión de la Calidad.

El día 26 de mayo se mantuvo una reunión en el CITI a la que asistieron el Director de la Unidad de Evaluación y Calidad, Manuel Macías, y los asesores técnicos Mariví Martínez, Jorge López y Juana Álvarez, en orden a poner en común diversos aspectos del funcionamiento de la aplicación junto con los técnicos informáticos y personal de Biblioteca. Se acordó volver a convocar la misma para los días 24, 25 y 26 de junio, fechas para las cuales dos técnicos de la Universidad de Santiago de Compostela visitaron las instalaciones de la UCA para implementar la aplicación.

Tras la reunión se acordaron las adaptaciones de funcionamiento y utilidades necesarias en la aplicación para el ajuste a las necesidades SGIC de la UCA.

Formación Impartida.

Días mensuales de la Calidad Mayo y Junio 2009:

El contenido de los días de la Calidad durante los meses de mayo y Junio, ha sido una pequeña formación en la ISO 9001: 2008, dirigida especialmente a todo el PAS que esté implicado o participe en a implantación o certificación de Sistemas de Gestión de Calidad.

C.A.U. de la UNIDAD

El CAU de la Unidad lleva en funcionamiento desde Mayo de 2009. Durante este tiempo, aunque no existe un volumen de datos significativo, las estadísticas son las siguientes:

Servicios por Procesos de la UEC	Nº Peticiones año actual	Promedio Días Finalizar	Promedio Días Respuesta
Apoyo Técnico Evaluaciones	6	0,00	0,00
Acciones de Mejora de la Calidad	41	0,00	2,35
Sistema de Información	4	0,02	0,02
Encuestas y Estudios de Opinión	15	4,19	0,37
TOTAL	66,00	2,60	1,40

Debemos hacer constar que el volumen de información solicitada a esta unidad es mucho mayor, esperando que con el tiempo los usuarios utilicen como única vía el CAU.

PROCESO CLAVE “Sistema de Información de la UCA”

Estudios de rendimientos académicos e Indicadores Generales de los Nuevos Títulos.

Información de apoyo e Indicadores generales de los nuevos títulos

Documentación de apoyo para la elaboración de las memorias de los Nuevos Títulos:

- Titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras: Revisión de los principales indicadores que figuran en la memoria de los títulos, relacionados con personal y los resultados académicos de los últimos años.
- Revisión de los resultados de personal académico disponible en el curso 2008/2009, según su categoría, experiencia docente e investigadora. Esta revisión se encuentra en curso, a raíz de varios errores detectados por la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.
- Revisión y actualización de los indicadores de rendimiento académico que deben figurar en la memoria para la verificación de los títulos de grado. Esta revisión será publicada en los próximos días en la Web de Planificación dedicada al Programa Verifica.

Contrato Programa

Indicadores Contratos Programa Universidad de Cádiz-Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad, durante abril y mayo se han realizado las siguientes tareas:

- Contrato Programa 2008:
 - Colaboración en la realización de las alegaciones correspondientes al Anexo II sobre carga y dedicación docente, remitida a la CICE con fecha 2 de junio de 2009.
 - Reunión en la CICE, el pasado 25 de junio, con motivo de la Auditoría del Contrato Programa 2008. En ésta se fijaron el protocolo de auditoría, los indicadores a auditar, los equipos auditores y las fechas de auditoría. La UCA será auditada el 14 de septiembre de 2009.
- Contrato Programa 2009:
 - Solicitud a las Unidades administrativas de los datos provisionales del Contrato Programa 2009 (curso 2008/2009 o año 2009), para su posterior procesamiento.

- Estimación de los valores de los objetivos e indicadores del Contrato Programa 2009, de acuerdo con los objetivos marcados por la CICE (pendiente de negociación con la CICE).
- Firma del Contrato Programa 2009 con fecha 5 de junio de 2009

Indicadores Contratos Programa UCA-Centros y Departamentos

- Se está finalizando el procesamiento de los resultados 2008 (indicadores propuestos para el Contrato programa con Centros y Departamentos), al objeto de definir y poner en marcha el contrato programa 2009 a lo largo del mes de julio.

Otros Datos UCA

- Se ha dado respuesta a peticiones internas de datos (datos disponibles en el SIUCA).
- Se ha gestionado la revisión y remisión de datos externos la UCA, que se canalizan a través del Vicerrectorado de Planificación y Calidad.
- La Unidad de Evaluación y Calidad va a colaborar en la ejecución de la "Memoria 2008-2009 de la Universidad de Cádiz". El pasado 2 de julio se ha mantenido una primera reunión con el Director de la Unidad para emprender el análisis de la memoria elaborada en el curso anterior, cuya estructura y esquema principal servirá de base para la presente. Está previsto celebrar una segunda reunión con el Vicerrector de Planificación y Calidad con el objeto de establecer la estrategia de trabajo y planificación con el objetivo de que pueda estar publicada en la fecha de la inauguración del próximo curso académico.

Desarrollo del SIUCA

En cuanto al desarrollo de Aplicación Web del SIUCA, las tareas desarrolladas han sido:

- Actualización, verificación y entrada de nueva información en el Sistema. La carga y actualización se produce sobre la información listada.
- Análisis y elaboración de la Base de datos relacionada que sustentará el Sistema de Información, así como su administración.
- Se ha elaborado un nuevo portal de administración del SIUCA. En éste aparece la gestión de las fichas de indicadores y datos, así como su asociación y publicación a los datos listados y publicación en el Sistema.
- Elaboración de Documentación del Sistema de Información, que permitirá la asociación del SIUCA con la aplicación del SGIC, evitando duplicidad de esfuerzos en la administración de datos e indicadores. Aspectos documentados:
 - Sistema de Codificación de los indicadores y datos de los Procesos Administrativos e Indicadores del SGIC de los títulos.

- o Presentación del Modelo de ficha de validación de datos, complementarias de las fichas de indicadores, para todos aquellos datos de procesos o del SGIC que deben formar parte del Sistema de Información.
- Desarrollo de un portal de administración de la información del Sistema. Se han creado los perfiles de administración del Sistema.

OTROS PROCESOS “Colaboración con Vicerrectorado de Planificación y Calidad en el Programa VERIFICA”

En este periodo, han sido revisadas, por la Comisión técnica de los Nuevos Títulos, reunida el pasado 22 de mayo, para su remisión a través del programa de verificación las memorias de los títulos de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación: Grado de Gestión y Administración Pública, Marketing e Investigación de Mercados y Turismo, de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.

Además, la Comisión técnica ha revisado, reelaborado y publicado la guía para la elaboración de las memorias de los nuevos títulos. Esta revisión, tras la experiencia acumulada en la valoración de los títulos presentados para su verificación hasta el momento, ha aportado claridad a los contenidos solicitados en la memoria y pretende facilitar la elaboración de las mismas por parte de los centros.

Situación de los Títulos presentados a Verificación hasta el 5 de julio de 2009:

Título	Situación
Grado en Ciencias Ambientales	Enviadas alegaciones a ANECA
Grado en Ciencias del Mar	Emitido informe de evaluación final (favorable)
Grado en Matemáticas	Emitido informe de evaluación final (favorable)
Grado en Químicas	Enviadas alegaciones a ANECA
Grado en Medicina	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Fisioterapia	Pendiente emisión informe provisional
Máster en Biomedicina	Pendiente emisión informe provisional
Máster en Cuidados de la Salud	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Enfermería (Título conjunto)	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Administración y Dirección de Empresas	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Finanzas y Contabilidad	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	Pendiente emisión informe provisional

Título	Situación
Máster en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas	Pendiente emisión informe provisional

PROCESO ESTRATÉGICO: "Alianzas"

Grupo de trabajo revisión herramienta Perfil IV. Club Excelencia

Desde la Unidad se sigue colaboración con el Club de Excelencia en la mejora de la herramienta de evaluación Perfil IV. Se ha terminado la revisión del cuestionario Perfil IV obteniendo el visto bueno del Club de Excelencia. Actualmente se está terminando de adecuar el cuestionario de 50 preguntas así como un procedimiento y protocolos de evaluación para los Servicios con la herramienta Perfil. La coordinación del Foro de Universidades del Club de Excelencia ha encargado este último trabajo a la Universidad de Cádiz en base a la experiencia obtenida en estos últimos años de evaluaciones de Servicios.

Grupo GYA (Garantía y Acreditación)

Desde la Unidad se sigue colaborando con este grupo de trabajo, actualmente en definición consensuada de indicadores.

Grupo Norte – Grupo GyA

Asistencia de la Asesora Técnica (Juana Álvarez) y el Director de la Unidad, a la reunión conjunta del Grupo GyA y Grupo Norte el 30 de Junio en La Coruña con objeto de adoptar una posición común ante los documentos elaborados por la REACU y Agencias Autonomías para hacer el seguimiento de la implantación de los nuevos títulos.

PROCESO ESTRATÉGICO: "Presupuesto y Planificación"

Se está trabajando en la elaboración de un informe de resultados del ejercicio económico 2008 vinculado a los objetivos, estrategias y líneas de actuación del PEUCA, analizando tanto la cuantía como la temporalización del gasto realizado en función de los procesos y proyectos planificados con objeto de poner de manifiesto el nivel de ejecución del contenido del "Plan de Actuaciones y Presupuesto curso 2008-2009". El diseño de este informe podría estandarizarse como modelo para el resto de las unidades de la UCA.

En cuanto al compromiso de ejecución presupuestaria del presente curso académico establecido en la Carta de Servicios de la Unidad, a 30 de junio se ha conseguido un grado de ejecución del 47,44%, debiendo alcanzarse al final del presente ejercicio económico una ejecución mínima del 95%.

PROCESO SOPORTE: “Formación del Personal de la Unidad”

Formación Recibida

- Asistencia de personal de la Unidad (Director de la Unidad de Evaluación y Calidad y el Asesor Técnica, Jorge López) al curso que tuvo lugar en el Campus de Puerto Real, los días 4 y 5 de junio, sobre la Norma ISO 14001 impartido por personal del Instituto Andaluz de tecnología, centro AENOR en Andalucía.
- El 18 de junio, el Director de la Unidad y Asesora Técnica, Juana Álvarez, asistieron en el Club de Excelencia a la formación en *Elaboración de Memoria Conceptual*

PROCESO DE SOPORTE: “Gestión administrativa”

Además de los proyectos mencionados, a continuación resumimos la carga de trabajo ordinario de la Unidad:

- Recepción y tramitación de facturas.
- Atención a los diferentes profesores y técnicos visitantes de la Universidad de la Habana en el último mes.
- Atención telefónica.
- Gestión correo electrónico institucional.
- Archivo documentación.
- Memoria y seguimiento actividades Unidad.
- CAU de la Unidad.
- Reuniones de coordinación Unidad: Se ha celebrado una reunión de coordinación el pasado 2 de julio en la que se trataron diversos aspectos relacionados con el Manual de Procesos de la Unidad y su encaje con el Plan Estratégico.

III JORNADAS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN UNIVERSITARIA

Realización de gestiones para la puesta en marcha de las III Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria, a celebrar durante los días 12 y 13 de noviembre 2009 en el Hotel Vincci Costa Golf (Urbanización Novo Sancti Petri – Chiclana de la Frontera).

PROCESO CLAVE “Apoyo Técnico a las Evaluaciones”

Evaluación de Servicios

El estado de ejecución actual de los servicios evaluados, con herramienta Perfil, durante el curso 2008-2009, es el siguiente:

- Área de Infraestructuras
- Área de Personal
- Área de Informática
- Área de Deportes
- Servicio de Publicaciones
- Vic. Extensión Universitaria

Una vez finalizado el informe final, estos servicios se encuentran desarrollando su plan de mejora, aunque en diferentes fases. Extensión Universitaria y el Servicio de Deportes ya tienen su plan de mejora aprobado. El Servicio de Publicaciones y el Área de Infraestructuras tiene su plan pendiente de revisar por esta Unidad. El resto se encuentran en fase de elaboración para su revisión.

PROCESO CLAVE “Encuestas y estudios de opinión”

Subproceso “Satisfacción del alumnado con la docencia recibida”.

La Unidad de Evaluación y Calidad controla y supervisa los siguientes procesos de encuestación de la “Satisfacción del alumnado con la docencia recibida” encomendados a FUECA mediante convenio. En el siguiente cuadro recogemos el grado de ejecución que se ha alcanzado en la actividad que se está realizando actualmente en lo que respecta al **curso 2008-2009**.

	Módulos de Encuestación	Actividad actual	Grado Ejecución	Finalización Prevista
Unidades IICA	1. Alumnos Grado, teóricas	6-Fase de Reclamaciones	95%	10/01/2010
	2. Alumnos Posgrado-Master	3-Fase de Lectura	70%	10/01/2010
	3. Alumnos Campus Virtual	3-Fase de Lectura	70%	10/01/2010

	Módulos de Encuestación	Actividad actual	Grado Ejecución	Finalización Prevista
	4.Alumnos Aula de Mayores	6-Fase de Reclamaciones	95%	10/01/2010
	5.Alumnos Prácticas Clínicas	7-Proceso Finalizado	100%	18/09/2009
Centros Adscritos	1.CUESA	6-Fase de Reclamaciones	95%	10/01/2010
	2.Salus Infirmorum	6-Fase de Reclamaciones	95%	10/01/2010
	3.Tomás y Valiente	6-Fase de Reclamaciones	95%	10/01/2010
	4.Virgen de Europa	6-Fase de Reclamaciones	95%	10/01/2010

En cuanto al **curso 2009-2010**, el pasado 1 de Octubre se ha celebrado la reunión de planificación con la presencia de personal de FUECA y de la Unidad, acordándose el calendario de actuaciones del módulo de encuestación "Alumnos Grado, teóricas", tanto para el primero como para el segundo cuatrimestre. El principal objetivo marcado por la Dirección de la Unidad para el presente curso es que el proceso de encuestación, que se nutre de los datos contenidos en la aplicación informática Universitas XXI-Académica, sirva para revisar la información en ella contenida de manera que se adecue a la realidad.

Elaboración y Remisión de Informes para los procedimientos de evaluación de la actividad docente.

Durante el presente período ha entrado en funcionamiento el procedimiento de firma electrónica del Vicerrector, con lo que los documentos ya no se remiten en papel sino en formato digital, lo que agiliza esta gestión. Desde el inicio de esta actividad, a petición del profesorado, se ha elaborado un total de 296 informes, 10 de ellos en el presente período.

Respecto al módulo de encuestación a "**Alumnos de Prácticas Clínicas**", el pasado 2 Septiembre 2009 se ha celebrado una reunión con el Director General de Ciencias de la Salud con el objetivo de adoptar nuevas ideas para el próximo curso; principalmente, encargar la aplicación de estas encuestas a los propios profesores Coordinadores/Asociados para tratar de mejorar los resultados de este proceso que, de entrada, y por sus especiales características, presenta alguna complejidad. Los nuevos modelos de encuestas se han encargado y estarán disponibles a finales de Octubre para el comienzo de su aplicación.

Subproceso "Satisfacción general con la UCA del PAS y PDI".

Durante este periodo han sido mecanizadas y analizadas las encuestas de Satisfacción General con la UCA del PAS y PDI. Los informes han sido elaborados y publicados en la página Web de la Unidad de Evaluación y Calidad.

Resumen de encuestas recibidas y procesadas:

Colectivo	Encuestas recibidas	Error al 95%
PDI	458 (32,4%)	3,8%
PAS	409 (54,1%)	3,3%

Subproceso “Satisfacción general con la UCA del alumnado”.

Este proceso ha sido planificado conjuntamente con las encuestas de satisfacción de la docencia, anuales y del segundo cuatrimestre.

Las encuestas han sido mecanizadas y analizadas. Los informes han sido elaborados y publicados en la página Web de la Unidad de Evaluación y Calidad.

Resumen de encuestas recibidas y procesadas por centro:

CENTRO	Nº ENCUESTAS	ERROR 95%
F. MEDICINA	353	4,3%
F. CIENCIAS	298	4,3%
F. DERECHO	272	5,1%
F. CC. TRABAJO	131	7,8%
F. FILOSOFIA Y LETRAS	371	3,9%
EPS	126	8,3%
E.U. ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA	119	8,3%
E.U. INGENIERÍA TÉCNICA NAVAL	86	8,6%
F. CC. EDUCACIÓN	612	3,4%
F. CC. SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN	368	4,6%
F. CC. NÁUTICAS	90	8,9%
F. CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	291	5,4%
ESI	503	3,8%
E.U. ENFERMERIA ALGECIRAS	76	9,3%
F. CC. MAR Y AMBIENTALES	358	4,3%
TOTAL	4054	1,3%

Subproceso “Evaluación satisfacción egresados”.

Respecto al trabajo que se está realizando en el marco del proyecto "Estudio sobre Satisfacción e Inserción Laboral de los Egresados de la UCA", durante este período se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Se ha elaborado el informe, del estudio 2008/2009, sobre la satisfacción e inserción laboral de los egresados, a los tres años de finalizar sus estudios, de la promoción 2004/2005. Publicado en la Web del Sistema de Información.

Promoción estudio 2008/2009	Total Egresados 2004/2005	Total Encuestados	Error muestral al 95%
2004/2005	2391	1551 (64,9%)	1,5%

- Ha concluido y se ha elaborado el informe del estudio de seguimiento de los egresados que finalizaron sus estudios hace cinco años (promoción 2002-2003). Está pendiente de publicación.

Promoción estudio 2008/2009	Total Egresados 2002/2003 que respondieron a la encuesta a los 3 años	Total Encuestados	Error muestral al 95%
2002/2003	1793	529 (29,5%)	3,6%

- Ha concluido y se han procesado los resultados del estudio de satisfacción e inserción de los doctores del curso 2008/2009. Estos resultados se unirán a los obtenidos el pasado curso en la encuesta a los doctores de los últimos 10 años. Está pendiente de publicación.

PROCESO CLAVE "Acciones de Mejora de la Calidad"

Certificación ISO: 9001

Se continúa colaborando y asesorando al proceso general de Planificación Académica en la UCA. La planificación consensuada con los responsables del Proceso y la certificadora establece se realice la Auditoría Fase 1 a mediados de octubre y la Auditoría Fase 2 (de certificación) a finales de 2009 o principios de 2010.

Asimismo se sigue apoyando a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno en la documentación de su sistema que contemplará como alcance la certificación:

“Apoyo, gestión y difusión de la Agenda Institucional, Convenios, Sesiones de Órganos Colegiados y Actos Institucionales. Gestión de reclamaciones y quejas al Defensor Universitario. Gestión de expedientes del gabinete jurídico y registro general”

La Universidad ha decidido contratar el servicio con la empresa Certificadora Bureu Veritas. Contando con los servicios de formación de esta empresa, se ha planificado un curso de Formación general en Auditoría Interna ISO 9001:2008 (celebrado el 1 de octubre), dirigida al personal de la Universidad implicado en procesos de certificación ISO o en la implantación y posterior auditoría del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA.

Realización de “Cartas de Servicios”

Siguiendo indicaciones de la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad, todos los servicios que disponen ya de Carta de Servicios deben proveer a su revisión y actualización durante el presente año 2009. En esta línea la Unidad de Evaluación y Calidad se encuentra en el proceso de revisión de su carta de Servicios.

Los Servicios UCA que todavía no disponen de carta de servicios, se encuentran en las siguientes fases de desarrollo:

Unidad	Situación
Administraciones de Campus (4)	Fase final
Gabinete de comunicación	Fase elaboración
Planta de Cultivos Marinos (Carta certifica AENOR)	Fase adaptación
Gabinete Rector	Fase inicial
Gabinete Ordenación Académica	Fase inicial
Secretaría General + Gabinete Jurídico + Registro	Fase inicial
Servicio de Embarcaciones	Fase inicial

Buzón de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Partes Docentes de la UCA

El día 11 de septiembre se llevó a cabo una reunión para estudiar la implantación del BAU en los Centros Adscritos. A ésta asistieron el Defensor Universitario, un representante de la E.U de Enfermería Salus Infirmorum, un representante del Área de Informática, el Director de la Unidad de Evaluación y Calidad y dos representantes más de dicha Unidad. La implantación está motivada por la puesta en marcha de los

nuevos títulos en los Centros Adscritos y la adopción del Sistema de Garantía Interna de la UCA, por lo que se sugiere adoptar las mismas herramientas del SGIC de la UCA; entre las cuales se encuentra el Buzón de Atención al Usuario (BAU).

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad se ha gestionado el correcto funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias, incidencias docentes y felicitaciones.

Mapa de Procesos

Las actividades realizadas, por la Unidad de Evaluación y Calidad en este punto han sido las siguientes:

- Una vez remitida la Guía de Procesos a todas las Unidades Administrativas o Funcionales como orientación para elaborar el Manual de Procesos, disponen hasta finales de octubre para remitir su Manual a la Unidad de Evaluación y Calidad para su correspondiente revisión técnica.
- Se han mantenido varias reuniones con Unidades Administrativa a fin de asesorarles en relación con los indicadores a mejorar, procesos, etc.
- Con relación a los indicadores de los procesos clave a mejorar en 2009 por cada uno de los Servicios, aprobados, por la Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía Interna de Calidad el pasado 19 de febrero, sus fichas se encuentran en proceso de revisión por parte de esta unidad.
- Se ha realizado una propuesta de codificación homogénea de los indicadores y datos de procesos.

La Unidad de Evaluación y Calidad ya ha elaborado, revisado y aprobado su Manual de Procesos.

Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UCA (SGIC-UCA)

Una vez revisados los procesos del SGIC de la UCA, por parte de los grupos de trabajo de la Comisión Técnica de Implantación del SGIC de la UCA, éstos se reunieron el 15 de septiembre de 2009 para la aprobación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Cádiz (Versión 0.2).

Posteriormente ha realizado la *Exposición Pública* del SGIC en la página Web del Vicerrectorado de Planificación y Calidad (http://www.uca.es/web/organizacion/equipo_gobierno/uec/expopublica0.2/index/document_view) para su análisis y valoración por parte de toda la Comunidad Universitaria, y la correspondiente elaboración de alegaciones y sugerencias. El plazo de exposición pública finaliza el próximo 11 de octubre.

Formación Impartida.

II Jornadas Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS, en la UCA

Participación en la Jornadas, con la presentación de una comunicación sobre "Análisis de las Cartas de Servicio de la Universidad de Cádiz. Celebradas el 18 de septiembre

C.A.U. de la UNIDAD

El CAU de la Unidad lleva en funcionamiento desde Mayo de 2009. Durante este tiempo, aunque no existe un volumen de datos significativo, las estadísticas son las siguientes:

Servicios por Procesos de la UEC	Nº Peticiones año actual
Apoyo Técnico Evaluaciones	6
Acciones de Mejora de la Calidad	52
Sistema de Información	4
Encuestas y Estudios de Opinión	33
TOTAL	95

Debemos hacer constar que el volumen de información solicitada a esta unidad es mucho mayor, esperando que con el tiempo los usuarios utilicen como única vía el CAU.

PROCESO CLAVE "Sistema de Información de la UCA"

Estudios de rendimientos académicos e Indicadores Generales de los Nuevos Títulos.

Información de apoyo e Indicadores generales de los nuevos títulos

Se están elaborando las fichas de indicadores del Sistema de garantía de Calidad de los nuevos títulos, con el fin de preparar los históricos disponibles por el sistema y solicitar a las unidades correspondientes la información de los nuevos.

Contrato Programa

Indicadores Contratos Programa Universidad de Cádiz-Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

Desde la Unidad de Evaluación y Calidad, durante abril y mayo se han realizado las siguientes tareas:

- Contrato Programa 2008:
 - Auditoría Interna de los Indicadores seleccionado por la CICE para ser auditados por el equipo auditor externo, del 7 al 9 de septiembre.
 - Auditoría Externa del Contrato Programa CICE-UCA 2008. 14 de septiembre.
 - Participación en la Auditoría Externa del Contrato Programa 2008 de las Universidades de Huelva y Almería. 18 y 30 de septiembre, respectivamente.

Indicadores Contratos Programa UCA-Centros y Departamentos

- Elaboración, publicación y difusión de los resultados provisionales 2008 en la página Web del Vicerrectorado de Planificación y Calidad (Contrato Programa).
- A lo largo de septiembre se han atendido diversas consultas de centros y departamentos sobre los resultados publicados y cuestiones de la memoria que deben remitir antes del 15 de octubre.

Otros Datos UCA

- Se ha dado respuesta a peticiones internas de datos (datos disponibles en el SIUCA).
- Se ha gestionado la revisión y remisión de datos externos la UCA, que se canalizan a través del Vicerrectorado de Planificación y Calidad.
- "Memoria de Responsabilidad Social 2008-2009 de la Universidad de Cádiz":
 - El Vicerrectorado determinó la estrategia de trabajo y planificación de la elaboración de la Memoria, asignando a la Unidad las tareas de revisar la memoria de "Responsabilidad Social del Sistema Universitario Andaluz" del Consejo Social y, con base en este documento, proponer ideas, así como realizar un "Inventario de tablas de datos".
 - La Unidad de Evaluación y Calidad ha colaborado en la aportación de información para la elaboración de la "Memoria de Responsabilidad Social 2008-2009 de la Universidad de Cádiz", presentada el 21 de septiembre en el acto de inauguración del curso académico 2009/2010.

Desarrollo del SIUCA

En cuanto al desarrollo de Aplicación Web del SIUCA, las tareas desarrolladas han sido:

- Análisis y elaboración de la Base de datos relacionada que sustentará el Sistema de Información, así como su administración.

- Se ha elaborado un nuevo portal de administración del SIUCA. En éste aparece la gestión de las fichas de indicadores y datos, así como su asociación y publicación a los datos listados y publicación en el Sistema.
- Elaboración de Documentación del Sistema de Información, que permitirá la asociación del SIUCA con la aplicación del SGIC, evitando duplicidad de esfuerzos en la administración de datos e indicadores. Aspectos documentados:
 - Sistema de Codificación de los indicadores y datos de los Procesos Administrativos e Indicadores del SGIC de los títulos.
 - Presentación del Modelo de ficha de validación de datos, complementarias de las fichas de indicadores, para todos aquellos datos de procesos o del SGIC que deben formar parte del Sistema de Información.
- Desarrollo de un portal de administración de la información del Sistema. Se han creado los perfiles de administración del Sistema.

OTROS PROCESOS “Colaboración con Vicerrectorado de Planificación y Calidad en el Programa VERIFICA”

Situación de los Títulos presentados a Verificación hasta el 30 septiembre de 2009:

Título	Situación
Grado en Ciencias Ambientales	Emitido informe de evaluación final (favorable)
Grado en Ciencias del Mar	Emitido informe de evaluación final (favorable)
Grado en Matemáticas	Emitido informe de evaluación final (favorable)
Grado en Químicas	Emitido informe de evaluación final (favorable)
Grado en Medicina	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Fisioterapia	Pendiente emisión informe provisional
Máster en Biomedicina	Pendiente emisión informe provisional
Máster en Cuidados de la Salud	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Enfermería (Título conjunto)	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Administración y Dirección de Empresas	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Finanzas y Contabilidad	Pendiente emisión informe provisional
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	Pendiente emisión informe provisional
Máster en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas	Pendiente emisión informe provisional

Estamos pendientes del envío de los Informes que quedan. La Comisión de la AGAE se reunió el día 30 de septiembre. A partir del 2 de octubre empezaran a enviar los informes.

PROCESO ESTRATÉGICO: "Alianzas"

Grupo de trabajo revisión herramienta Perfil IV. Club Excelencia

Desde la Unidad se sigue colaboración con el Club de Excelencia en la mejora de la herramienta de evaluación Perfil IV. Actualmente se está terminado de adecuar el cuestionario de 50 preguntas así como un procedimiento y protocolos de evaluación para los Servicios con la herramienta Perfil. La coordinación del Foro de Universidades del Club de Excelencia ha encargado este último trabajo a la Universidad de Cádiz en base a la experiencia obtenida en estos últimos años de evaluaciones de Servicios.

El director de la Unidad asistió el pasado 17 de septiembre a la reunión celebrada en Málaga.

Grupo GYA (Garantía y Acreditación)

Durante este periodo no se ha reunido. La próxima reunión se celebrará con motivo del Foro de Almagro o bien durante la primera semana de septiembre, según acuerdo de los miembros del grupo.

Grupo Benchmarking. Club de Excelencia

La Unidad de Evaluación participa en el grupo de trabajo Benchmarking, cuyo objetivo es el trabajo sobre herramientas e indicadores que permitan comparar las diferentes universidades.

Hasta el momento se han celebrado dos reuniones, la primera el 17 de junio a la que asistió la asesora técnica, Juanma Álvarez, y la segunda el pasado 18 de septiembre a la que no pudimos asistir el personal de la Unidad.

PROCESO ESTRATÉGICO: "Presupuesto y Planificación"

En cuanto al compromiso de ejecución presupuestaria del presente curso académico establecido en la Carta de Servicios de la Unidad, a 30 de Septiembre se ha conseguido un grado de ejecución del 51,76%, debiendo alcanzarse al final del presente ejercicio económico una ejecución mínima del 95%.

PROCESO DE SOPORTE: “Gestión administrativa”

Además de los proyectos mencionados, a continuación resumimos la carga de trabajo ordinario de la Unidad:

- Recepción y tramitación de facturas.
- Atención a los diferentes profesores y técnicos visitantes de la Universidad de la Habana en el último mes.
- Atención telefónica.
- Gestión correo electrónico institucional.
- Archivo documentación.
- Memoria y seguimiento actividades Unidad.
- CAU de la Unidad.
- Reuniones de coordinación Unidad: Se ha celebrado una reunión de coordinación el pasado 3 de septiembre en la que se trataron diversos aspectos relacionados con la planificación del trabajo de la Unidad de cara al curso 2009/2010.

III JORNADAS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN UNIVERSITARIA

Realización de gestiones para la puesta en marcha de las III Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria, a celebrar durante los días 12 y 13 de noviembre 2009 en el Hotel Vincci Costa Golf (Urbanización Novo Sancti Petri – Chiclana de la Frontera):

- Se ha habilitado la Web y se ha realizado la correspondiente difusión entre las diferentes universidades españolas públicas y privadas.
- Se están gestionando las inscripciones a través de la Web: <http://venus.uca.es/calidad/jorexce/>