



**VNiVERSiDAD  
D SALAMANCA**

**INFORME DE LA COMISIÓN DELEGADA  
DE  
SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE EVALUACION DE LA CALIDAD**

**Claustro Universidad de Salamanca 15 de Marzo del 2011**

La Comisión de Seguimiento del Programa de Evaluación de la Calidad no emite informe propio para el Claustro del día 15 de Marzo del 2011, ya que la demora en el envío de la información remitida por la Unidad de Evaluación de la Calidad no ha permitido a esta Comisión delegada analizar los avances realizados desde el Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad durante el periodo Marzo 2010 - Febrero 2011, y aportar las sugerencias oportunas, tal como lo ha venido llevando a cabo en informes anteriores.

Es por ello que adjunto directamente el informe que el director de la UEC remitió a la Presidenta de la Comisión de Seguimiento del Programa de Evaluación de la Calidad.

Salamanca a 7 de Marzo del 2011

Fdo. M<sup>a</sup> Isabel de Dios Bayón

Presidenta de la Comisión



**VNIVERSIDAD  
D SALAMANCA**

**Vicerrectorado de Planificación  
Estratégica y Evaluación**

Patio de Escuelas, 1 – 37008 Salamanca  
Tel. (34)923294401 • fax (34)923294494 •  
vic.planificacion@usal.es

**PROGRAMA PLURIANUAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD  
2007-2011**

**Informe de avances realizados de marzo 2010 a febrero 2011**

En las siguientes líneas se describen someramente las actuaciones realizadas en cada una de las líneas de actuación recogidas en el Programa 2007-2011 de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Salamanca (USAL), aprobado en Consejo de Gobierno el 26 de octubre de 2007, y que continúan activas.

**1. EVALUACIÓN DE GRADOS Y POSGRADOS**

**1.1. Programa de implantación y seguimiento de los planes de mejora**

Este programa no se encuentra activo a que la ACSUCYL no ha lanzado ninguna convocatoria en este periodo.

**1.2. Evaluación del Programa Formativo por los Estudiantes**

De acuerdo con el Sistema de Garantía de Calidad de las enseñanzas universitarias oficiales, en la parte final del curso académico 2009/2010 se elaboraron los informes de resultados de las encuestas realizadas de satisfacción de los estudiantes con la calidad del programa formativo y los servicios ofertados,—para todos los Másteres Universitarios. Se enviaron dichos informes a los Directores Académicos correspondientes.

En relación con las titulaciones de grado y no adaptadas al EEES, como consecuencia de la implantación de los sistemas de automatrícula, en el curso académico 2010-2011, se han realizado todas las encuestas de manera telemática. Aunque evidentemente el futuro de este tipo de procesos pasa por la utilización de este tipo de sistemas, la realidad es que el número de respuestas ha sufrido un considerable retroceso. Se han mantenido reuniones en la ACSUCyL para tratar este hecho, común a todas las

universidades, y no parece tener una fácil solución. En cualquier caso desde la UEC se están planificando estrategias que permitan aumentar el grado de participación.

Los resultados de las encuestas para Grados y titulaciones no adaptadas han sido ya tabulados y enviados los correspondientes informes a los responsables académicos de los mismos.

### **1.3. Estudios de Inserción Laboral**

En el mes de Junio de 2010 se elaboró el informe de resultados del Estudio de Inserción Laboral de los egresados de diplomaturas y licenciaturas del año 2004, enviándose los mismos a los correspondientes responsables académicos.

En el caso de las enseñanzas universitarias oficiales de máster, de acuerdo con el sistema de garantía de calidad, el primer estudio de inserción laboral de los graduados y su satisfacción con la formación recibida de los estudiantes que iniciaron los estudios en el curso académico 2006/2007, se llevó a cabo en el mes de mayo de 2010. La aplicación de la encuesta se realizó de manera telemática a través de la herramienta lime-Survey. Se elaboró el correspondiente informe de resultados con una tasa de respuesta muy baja. En el actual curso académico 2010/ 2011 se realizará el segundo estudio de inserción laboral de los estudiantes de máster que iniciaron los estudios en el curso académico 2007/2008.

### **1.4. Sistemas de Garantía de Calidad en Grados**

El trabajo fundamental en esta línea consiste en desarrollar los compromisos establecidos en el documento '*Directrices básicas sobre el Sistema de Garantía de Calidad de las enseñanzas universitarias oficiales de Grado de la USAL*', aprobado en Consejo de Gobierno el 25 de enero de 2008, y que constituye básicamente el punto 9 de la memoria de los nuevos grados presentados al proceso de verificación ante ANECA.

Seguimiento de los nuevos títulos oficiales. A finales de noviembre de 2010, la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCyL), con el fin de iniciar el proceso de seguimiento de los nuevos títulos hasta el momento en el que se deba someter a evaluación para renovar su acreditación, tal y como se recoge en el RD 1393/2007 y en el RD 861/2010, y después de la experiencia piloto en el seguimiento de los 4 grados de la USAL implantados por primera vez en el curso 2008-09 (Farmacia, Información y Documentación, Matemáticas y Sociología) publicó en su web un nuevo documento *Seguimiento de títulos oficiales: Documento Marco* [http://aplicaciones.acsucyl.com/acsucyl/export/system/modules/org.opencms.module.acsucyl/elements/galleries/galeria\\_descargas\\_2010/SEGUIMIENTO\\_DOC\\_MARCO\\_2011.pdf](http://aplicaciones.acsucyl.com/acsucyl/export/system/modules/org.opencms.module.acsucyl/elements/galleries/galeria_descargas_2010/SEGUIMIENTO_DOC_MARCO_2011.pdf)

Para seguir su procedimiento, la UEC ha desarrollado básicamente las siguientes actuaciones.

Envío a las Comisiones de Calidad (CC) de los 10 grados ofertados en la USAL en el curso 2009-10 (además de los cuatro citados, Biología Biotecnología, Estadística, Física, Ingeniería de la Edificación y Trabajo Social), su respectivo informe de indicadores de demanda, matrícula y rendimiento del curso 2009-10. Esta información la utilizaron para elaborar sus Informes Internos de Seguimiento (IIS).

A partir del nuevo Manual de la ACSUCyL, diseño de materiales que facilitarían a los nuevos títulos de Grado y Máster la elaboración del Informe Interno de Seguimiento anual. En concreto, 1. Protocolo, 2. Guía de Apoyo y 3. Plantilla para la redacción. Estos materiales están disponibles en la web de la Unidad (<http://qualitas.usal.es>). Como novedad, el IIS incorpora en sus anexos la Memoria y Plan de Mejoras, por lo que el título ya no elabora dos documentos sino únicamente uno.

Organización de la *Sesión formativa sobre el seguimiento de Grados y Másteres Universitarios* destinada a que los equipos docentes, comisiones de calidad y coordinadores de las titulaciones que iban a participar en el proceso de seguimiento del curso 2009-10 (10 Grados y 37 Másteres Universitarios) conocieran cómo la ACSUCyL iba a desarrollar este proceso. Dicha jornada contó con la participación de Sara Junquera de ACSUCyL (25 noviembre 2010).

Organización de la *Sesión formativa sobre la aplicación Alfresco para el seguimiento de los títulos*, destinada a los miembros de las Comisiones de Calidad de los 10 Grados y 37 Másteres con el fin de que conocieran el gestor documental y aprendieran las herramientas básicas para volcar la información (IIS y evidencias) en la misma antes del 15 de febrero de 2011 y así poder realizar el seguimiento de los mismos. Esta sesión la impartió Raúl Casado de ACSUCyL (13 de enero de 2011).

Revisión de los Informes Internos de Seguimiento sobre el curso 2009-10, a petición de los títulos (3), comprobación de que tanto los IIS como las evidencias estaban colocadas en la aplicación Allfresco, y aviso, en su caso, a los responsables, para subsanar las deficiencias y/o carencias detectadas.

En colaboración con la Sección de Grado, volcado completo en la web institucional de la USAL ([http://www.usal.es/webusal/usal\\_grado\\_repositorio](http://www.usal.es/webusal/usal_grado_repositorio)) de la información de los 71 grados (contabilizándose grado y centro en el que se imparte) que se imparten en el curso 2010-11, con el fin de que los títulos cumplan uno de los criterios de seguimiento de la ACSUCyL.

En colaboración con la Coordinadora de Ordenación de Titulaciones, se ha diseñado el esquema y el contenido de la información que sobre el Curso de Adaptación de anteriores titulados (aquellos que provienen de una diplomatura o de una ingeniería técnica) a los nuevos Grados ha de estar disponible en la web del Grado antes de iniciar el próximo periodo de matrícula (marzo 2011).

Asistencia a la *Sesión de formación sobre la aplicación informática del Ministerio de Educación para la tramitación de las memorias para la verificación y modificación de títulos oficiales* con el fin de que las Universidades de Castilla y León conociéramos el nuevo aplicativo a través del cual enviar las nuevas propuestas de verificación y de modificación de los títulos oficiales de grado y máster. En dicha sesión se contó con la participación de Laureano González, Coordinador de Enseñanzas e Instituciones de ANECA (17 febrero 2011).

En colaboración con la Coordinadora de Ordenación de Titulaciones, se han elaborado (y se están actualizando de forma permanente en función de los cambios normativos y derivados de la nueva aplicación informática del Ministerio de Educación) dos materiales para facilitar la elaboración de las propuestas de nuevos grados y de las propuestas de modificación de grados. En concreto, un documento de orientaciones y otro de plantilla.

Los informes de tasas de graduación, abandono, eficiencia, matrícula, rendimiento y éxito para todas las titulaciones del curso 2008-2009 se enviaron en marzo de 2010 a los responsables de los centros. Igualmente se elaboraron informes de las tasas de rendimiento y éxito para todas las asignaturas impartidas por todos los departamentos de la Universidad para el curso 2008-2009 y se remitieron a los directores de Departamento. Los informes de indicadores de demanda matrícula y rendimiento de los nuevos grados para el curso 2009-2010 se enviaron a los Centros a finales de febrero de 2010. Y a lo largo del mes de marzo de 2011 está previsto remitir electrónicamente los informes de indicadores de demanda y rendimiento de todos los grados (71).

### **1.5. Sistema de Garantía de Calidad en los Másteres**

El trabajo fundamental en esta línea consiste en desarrollar los compromisos establecidos en el documento ‘Directrices para el Sistema de Garantía de Calidad de las enseñanzas universitarias oficiales de Máster Universitario y Estudios de Doctorado de la USAL’ aprobadas en Consejo de Gobierno el 27 de septiembre de 2007, que fueron ampliadas y adaptadas (tras la publicación del RD 1393/2007) con un documento de Orientaciones para cumplimentar el apartado 9 de la Memoria para solicitud de verificación de títulos oficiales de máster y doctorado.

Verificación de Másteres Universitarios. Desde mayo de 2010 la UEC, en colaboración con el la Coordinadora de Ordenación de Titulaciones, ha seguido elaborando informes globales de evaluación de las memorias de todas las nuevas propuestas de másteres universitarios con el fin de ayudar a las Comisiones, encargadas de preparar dichas memorias, a corregir posibles deficiencias antes de presentar la documentación en la aplicación verifica de ANECA/ACSUCyL. Del mismo modo, la colaboración de la UEC continúa con estas Comisiones cuando la USAL recibe de ANECA/ACSUCyL la

propuesta de informe de verificación con requisitos para obtener el informe favorable o únicamente con recomendaciones.

En colaboración con la Coordinadora de Ordenación de Titulaciones, se han elaborado (y se están actualizando de forma permanente en función de los cambios normativos y derivados de la nueva aplicación informática del Ministerio de Educación) dos materiales para facilitar la elaboración de las propuestas de nuevos Másteres y de las propuestas de modificación de Másteres. En concreto, un documento de orientaciones y otro de plantilla.

Seguimiento de los 37 nuevos títulos oficiales de Máster, tras pasar por el proceso de verificación (normal o abreviada) y haberse implantado en el curso 2009-10. Las actuaciones realizadas por la UEC, además de las comunes con los Grados (ver información del apartado 1.4) han sido:

- Revisión de los Informes Internos de Seguimiento sobre el curso 2009-10, a petición de los títulos (9), comprobación de que tanto los IIS como las evidencias estaban colocadas en la aplicación Allfresco, y aviso, en su caso, a los responsables, para subsanar las deficiencias y/o carencias detectadas.

- Envío a las Comisiones de Calidad de los 37 másteres de los Informes de tasas de rendimiento (octubre 2010), de los Informes de resultados de las encuestas de satisfacción de estudiantes a) con el programa formativo y servicios, b) con la calidad de la enseñanza y el profesorado, y c) con las prácticas externas (en su caso) y de los informes de resultados de las encuestas de satisfacción de los profesores con el programa formativo (noviembre 2010)

## **2. EVALUACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE**

### **2.1. Evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la Actividad Docente**

*Titulaciones de Grado y no adaptadas al EEES:*

Curso 2009-10. La encuesta de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente de sus profesores fue aplicada, tal y como estaba previsto en la mitad de los Centros de la USAL, en las asignaturas del 2º cuatrimestre en los meses de abril y mayo de 2010, tanto para titulaciones de grado como para titulaciones no adaptadas al EEES. De acuerdo con el calendario bienal de evaluaciones, en la primera quincena del mes de septiembre de 2010, se elaboraron los informes individuales de resultados de las materias evaluadas en el primero y segundo cuatrimestre y estos fueron enviados a finales de septiembre a todo el profesorado. Establecido el correspondiente periodo de alegaciones en el mes de octubre, una vez resueltas, se enviaron los informes

individuales definitivos al Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad para incorporar al expediente personal de los interesados. El número total de informes fue de 1052 para el primer cuatrimestre y de 1500 para el segundo. El número de alegaciones recibidas para ambos cuatrimestres fue de diecinueve (19). Se anularon seis informes y se modificaron tres. En el momento actual se están elaborando los informes de datos agregados por Centro y Departamento para enviar a los responsables académicos de los títulos.

Curso 2010-11. De acuerdo con el calendario bienal de aplicación de encuestas, durante los días 29 de noviembre a 3 de diciembre y de 13 a 17 de diciembre de 2010, se aplicaron las encuestas de satisfacción de los alumnos con la actividad docente, tanto en titulaciones de grado como no adaptadas al EEES. En el mes de febrero se leyeron las encuestas en la lectora óptica de los Servicios Informáticos-CPD.

#### *Títulos de máster:*

Curso 2009-10. En el caso de los Másteres Universitarios, el proceso de evaluación de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del profesorado se llevó a cabo durante los meses de febrero a junio, de acuerdo con el calendario y fechas establecidas por las Direcciones de máster. De acuerdo con las características de cada máster la evaluación se realizó en uno casos de manera presencial, directamente en las aulas, y en otros casos de manera telemática. El número total de másters evaluados fue de treinta y ocho (38), incluido el máster de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas, habiendo sido evaluadas las materias correspondientes al módulo común y también las de sus especialidades. Se elaboraron los correspondientes informes individuales de resultados que fueron enviados a todo el profesorado implicado en la docencia del máster. Al igual que para grado, se estableció un periodo de alegaciones y una vez resueltas, se enviaron los informes individuales definitivos al Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad para incorporar al expediente personal de los interesados. El número de alegaciones recibidas fue de veintitrés (23). Se anularon cinco informes y se modificó uno.

Se elaboraron los correspondientes informes de resultados y que fueron enviados a los responsables académicos de cada máster.

Curso 2010-11. De acuerdo con el sistema de garantía de calidad, una vez concretado el calendario de aplicación de encuestas con las Direcciones de máster, en el momento actual se está llevando a cabo el proceso de encuestación de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del profesor de las materias impartidas en el primer cuatrimestre. A continuación procederá evaluar las materias impartidas en el segundo cuatrimestre y también las prácticas realizadas por los estudiantes en otras organizaciones o instituciones. El profesorado, con carácter bienal, también deberá evaluar el correspondiente programa formativo.

## 2.2. La Evaluación Docente del Profesorado: el Programa Docentia-USAL

**Convocatoria 2009-2010** del Programa Docentia-USAL. En la parte final del curso académico el Comité de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado trabajó, en colaboración con la UEC, en la valoración de los expedientes de los 47 profesores presentados a la convocatoria y a mediados de julio se remitieron a los interesados los informes individuales de resultados. Siguiendo el procedimiento previsto, en el mes de septiembre los profesores que lo consideraron oportuno presentaron solicitudes de revisión y en el mes de octubre el Comité resolvió las mismas. Un número reducido de profesores ha presentado recurso de alzada ante el Rector, en desacuerdo con la valoración obtenida.

Los resultados del Programa en esa convocatoria son los siguientes:

<b>Resultados Programa Docentia-USAL. Convocatoria 2009/2010</b>		
No positivos:	1	Positivos: 20
		Excelentes: 26

<b>Resultados por Ramas de Conocimiento</b>	
Arte y Humanidades	No positivas: 1 Positivas: 2 Excelentes: 3
Ciencias	No positivas: 0 Positivas: 4 Excelentes: 8
Ciencias de la Salud	No positivas: 0 Positivas: 8 Excelentes: 5
Ciencias Sociales y Jurídicas	No positivas: 0 Positivas: 4 Excelentes: 7

Ingeniería y Arquitectura	No positivas: 0 Positivas: 2 Excelentes: 3
---------------------------	--

Resultados por categoría	
Catedráticos de Universidad	No positivas: 0 Positivas: 1 Excelentes: 3
Titulares de Universidad	No positivas: 0 Positivas: 11 Excelentes: 16
Catedrático de E.U.	No positivas: 0 Positivas: 0 Excelentes: 1
Titular de E.U.	No positivas: 0 Positivas: 1 Excelentes: 4
Contratado Doctor	No positivas: 0 Positivas: 3 Excelentes: 2
Colaborador	No positivas: 1 Positivas: 1 Excelentes: 0
Ayudante Doctor	No positivas: 0 Positivas: 3 Excelentes: 0

**Convocatoria 2010-11.** A la tercera convocatoria abierta en el mes de Noviembre de 2010 se han presentado 82 profesores. La convocatoria y el proceso de evaluación se están desarrollando enteramente a través de la aplicación informática.

Para esta convocatoria y en preparación de la futura convocatoria 2011/2012, que será obligatoria para todo el profesorado afectado por el proceso que no se haya presentado a las anteriores, El Consejo de Gobierno aprobó (en su sesión del 25/11/2010) la ampliación del Comité de Evaluación, incluyendo en la actualidad un total de 5 profesores por cada Rama de conocimiento.

A lo largo del mes de Noviembre de 2010 se impartieron un total de seis talleres titulados “Orientaciones para cumplimentar el Autoanálisis de la práctica Docente”, en los que se expusieron detalladamente las características fundamentales del ejercicio de Autoanálisis. La participación en los mismos fue muy numerosa.

De cara a la próxima convocatoria del Programa Docencia, estos talleres se han incorporado a la oferta de cursos de formación del PDI del Instituto Universitario de Ciencias de la Educación, que los impartirá a lo largo de los próximos meses.

### **3. EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

#### **3.1. Evaluación EFQM de Servicios y Unidades de Gestión**

Una vez obtenido el Sello de Excelencia Europea 300+, concedido el 28 de enero de 2010, por el Servicio Central de Idiomas, en el presente curso académico 2010-2011 dicho servicio ha comenzado las gestiones para poder aspirar al sello 400.

El Servicio de Educación Física y Deportes ha retomado el proceso de evaluación comenzado en cursos anteriores, habiéndose elaborado una Carta de Servicios, y estando en la actualidad en marcha el procedimiento encaminado a obtener un Sello de Excelencia en un futuro próximo.

La UEC ha continuado su colaboración en varios grupos de trabajo organizados por el Grupo de Universidades del Club de Excelencia en Gestión (adjudicatario del modelo EFQM en España).

#### **3.2. Gestión de calidad en Laboratorios**

Servicios de Apoyo a la Investigación:

El Programa de Calidad en Laboratorios (PCL) lleva a cabo todas las actuaciones para diseñar, desarrollar y controlar un sistema de gestión de calidad en los Servicios de Apoyo a la Investigación (SAI) con alcance a todas sus actividades (en el contexto del Reglamento 2898-P08 de los Servicios de Apoyo a la Investigación de la USAL).

El sistema de gestión en estos Servicios garantiza el cumplimiento de la norma ISO 9001 de gestión de calidad y promueve la implantación de la norma ISO/IEC 17025 de competencia de laboratorios de ensayo.

**GESTIÓN DE CALIDAD LOS SERVICIOS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN:** Durante el año 2010 se han llevado a cabo desde el PCL las actividades necesarias para mantener la certificación de calidad en los Servicios siguientes:

- Servicio de Análisis Químico Aplicado
- Servicio de Citometría (Laboratorio de Citometría Clínica, laboratorio de Hibridación in Situ, laboratorio de Biología Molecular y laboratorio de Separación Celular)
- Unidad de Generación de Transgénicos (Servicio de Experimentación Animal)
- Servicio de Espectrometría de Masas
- Servicio de Análisis de Isótopos Estables
- Servicio de Resonancia Magnética Nuclear
- Servicio Transfronterizo de Información Geográfica.

En estos Servicios, desde el PCL se mantienen todos los procesos de gestión necesarios para el mantenimiento de la certificación de calidad:

Evaluación de satisfacción de usuarios. Seguimiento/tratamiento de las consultas técnicas, quejas, y sugerencias.

Mantenimiento de la base de datos de los proveedores y evaluación anual de los mismos.

Mantenimiento y actualización de las páginas Web de los Servicios.

Seguimiento de los planes de calibración y mantenimiento en equipos de medida y ensayo en los laboratorios. Calibración de las balanzas.

Control de documentos y registros. Mantenimiento del conjunto documental para la gestión de los SAI (más de 1000 documentos); elaboración de nuevos documentos, modificación de los existentes, etc., según necesidades. Distribución controlada de la documentación vía Web, a través de la intranet de gestión documental.

Procesos técnicos. Apoyo a la gestión de los procesos técnicos específicos propios de cada Servicio: validación de métodos de ensayo, diseño y

desarrollo de nuevos servicios, establecimiento de programas de control de calidad interno.

- AUDITORÍAS: El PCL realiza anualmente las auditorías internas a los Laboratorios de los Servicios anteriores, con el seguimiento de las acciones correctivas y acciones de mejora derivadas de las mismas. También anualmente se acompaña a los laboratorios en los procesos de auditorías externas y en la implantación de las acciones correctivas derivadas de las mismas.

- AMPLIACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN: Desde septiembre de 2010 se ha comenzado a trabajar con el Servicio de Difracción de Rayos X para la implantación del sistema de calidad.

El PCL ha prestado a este Servicio el asesoramiento necesario para superar la auditoría realizada en enero de 2011 por parte de la empresa farmacéutica GlaxoSmithKline, tras lo cual el Laboratorio ha quedado autorizado como proveedor de la misma.

- ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS: En reuniones mantenidas con el Servicio de Citometría se ha procedido a elaborar los primeros borradores de la documentación para una futura acreditación de ensayos.

- COMITÉ EJECUTIVO: El PCL forma parte del Comité Ejecutivo de los Servicios de Apoyo a la Investigación.

- COLABORACIONES CON OTROS LABORATORIOS: Desde el PCL se colabora con otros laboratorios realizando auditorías internas, implantando acciones de mejora, o prestando asesoramiento a consultas puntuales. Algunos de estos Laboratorios son Banco Nacional de ADN, Laboratorio de Radiaciones Ionizantes, o Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Agua.

- HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN: Se ha desarrollado la primera fase de la aplicación informática GESTILAB, pendiente en estos momentos de ser validada para su posterior implantación en los laboratorios. Se ha iniciado el procedimiento de negociado para el desarrollo de un software de gestión del Servicio de Citometría.

- AUDITORIAS: En el contexto del Convenio de la Universidad de Salamanca con la Entidad Nacional de Acreditación, se han realizado 8 auditorías externas a laboratorios de ensayo de diferentes ámbitos.

### **3.3. Encuestas de Satisfacción a Usuarios/as de Servicios**

Se han continuado realizando las encuestas referentes a los cursos ofrecidos por el Servicio Central de Idiomas, de carácter cuatrimestral, y las correspondientes a los cursos de verano organizados por el Servicio de Cursos Extraordinarios y Formación Continua, de carácter anual.

## **4. EVALUACIÓN GLOBAL DE CENTROS Y DE LA UNIVERSIDAD**

### **4.1. Sistema de Quejas y Sugerencias**

El procedimiento general de sugerencias y quejas de la USAL, aprobado en Consejo de Gobierno el 4 de abril de 2008 (<http://virtual.usal.es/sugerenciasquejas/>), permite recoger las opiniones, inquietudes, iniciativas o propuestas de mejora sobre cualquier aspecto de la Universidad; así como poner de manifiesto cualquier actuación irregular detectada en el funcionamiento de los servicios que presta.

De acuerdo con el procedimiento general de sugerencias y quejas de la Universidad de Salamanca, en julio de 2010 se elaboró el segundo informe global de resultados referido al periodo julio 2009 y junio 2010. También se elaboraron informes individuales para

cada uno de los Vicerrectorados, Secretaría General y Gerencia, con la siguiente información:

- Resultados globales por categorías.
- Cuadro-resumen sugerencias y quejas presentadas (*Vicerrectorado y Unidades afectadas*).
- Listado general de sugerencias y quejas (*Vicerrectorado y Unidades afectadas*)
- Hojas individuales con texto de la sugerencia/queja y su respectiva respuesta, código, vinculación, estado, fecha de recepción, envío y de respuesta.

Se presentaron y procesaron 121 quejas y 36 sugerencias.

Se elaboró un informe de evaluación de la calidad del sistema de sugerencias y quejas de acuerdo con los datos recogidos a través del formulario en el que se solicita la valoración del usuario sobre el grado de satisfacción en relación con la queja o sugerencia presentada en las dimensiones acceso y comunicación, personal y respuesta recibida, así como una valoración global al tratamiento de la sugerencia o queja.

[http://qualitas.usal.es/docs/InformeBuzonQuejasSugerencias\\_Mayo08\\_Junio09.pdf](http://qualitas.usal.es/docs/InformeBuzonQuejasSugerencias_Mayo08_Junio09.pdf)

De acuerdo con el punto 4.3 del procedimiento y con el fin de incentivar a todas aquellas personas que contribuyan a la mejora de nuestra Universidad, la Unidad de Evaluación de la Calidad seguirá proponiendo a la Comisión de Calidad y Evaluación, delegada de Consejo de Gobierno, aquellas sugerencias que promuevan mejoras con el fin de otorgar un reconocimiento especial.

#### **4.2. Implantación de Sistemas de Garantía interna de Calidad**

**AUDIT:** A partir de Septiembre de 2010 se han comenzado el proceso de diseño e implantación del Programa AUDIT en la Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia, se ha constituido el Comité AUDIT de la Escuela, que está llevando a cabo a lo largo del presente curso las tareas correspondientes. La U.E.C. está realizando labores de asesoramiento y coordinación de la actividad del mismo.

Con respecto al asesoramiento realizado a la Facultad de Psicología (citado en el informe del pasado año) para que el programa AUDIT de dicha Facultad obtuviera un informe positivo por parte de la ANECA, éste finalmente se consiguió.

**Administración Electrónica.** Con motivo de la futura implantación de varios procedimientos de Administración Electrónica en la Universidad de Salamanca la U.E.C., en colaboración con la Gerencia de la USAL, ha llevado a cabo, en los pasados meses, varias tareas preparatorias:

Análisis y documentación del estado actual de los procedimientos afectados, de cara a su posterior implantación en versión electrónica. Para ello se han realizado varias reuniones con los servicios afectados.

Diseño preliminar del procedimiento electrónico.

Se han elaborado una ficha para cada uno de los procedimientos en la que se incluye el estado actual antes citado, la descripción precisa del proceso y el diseño preliminar del procedimiento electrónico. Este trabajo permitirá en los próximos meses el diseño definitivo de los procedimientos electrónicos, una vez que la empresa que ha resultado adjudicataria de la implantación de la administración electrónica (Concurso conjunto de varias universidades, coordinado por la Universidad de Valladolid) comience el proceso de implantación.

En la actualidad se está continuando con la elaboración de las fichas para poder cubrir el mayor número de procedimientos susceptibles de ser adaptados a la versión electrónica.

## **5. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN**

### **5.1. Elaboración de una Memoria Anual de Calidad**

En el pasado año se elaboró la memoria de actividades del curso 2009/2010, que fue incluida en la memoria general.

La página web de la UEC se mantiene actualizada y en ella se encuentran todos los documentos e información pertinentes a disposición de la comunidad universitaria, tanto de programas e iniciativas de la propia Unidad como de otras instituciones (ANECA, ACSUCYL, Ministerios, etc.).

### **5.2. Elaboración de Estadísticas de Gestión y otros datos estadísticos.**

**Estadísticas de Gestión:** Se ha continuado elaborando y actualizando la versión electrónica de las *Estadísticas de Gestión* que recoge el estado y la evolución en los últimos años de los principales parámetros e indicadores relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión de la USAL

(<http://www.usal.es/~estadisticasgenerales/>). Este documento permite mantener actualizados los datos conforme se van generando y facilita la importación de contenidos a cualquier usuario de la Universidad.

**SIIU:** En los meses de Junio y Julio de 2010 el Ministerio de Educación y las Comunidades Autónomas pusieron en marcha el nuevo Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU). El SIIU es un sistema informático diseñado para recopilar toda la información estadística de las universidades españolas. El objetivo del sistema es disponer en un único repositorio de toda la información universitaria que se especifica en el sistema, y que incluye la estructura de cada universidad (centros, departamentos, servicios, unidades, titulaciones, etc.), datos de todo el personal (tanto PAS como PDI), datos de todos los alumnos matriculados, datos de movilidad, etc.

La característica fundamental que diferencia este Sistema de las peticiones de información estadística que la universidad española ha venido recibiendo hasta la fecha es que todos estos datos se piden de forma completamente pormenorizada y a niveles de dato-base (así por ejemplo los datos de alumnos se deben proporcionar individualizados, con DNI del alumno, créditos matriculados, créditos presentados, créditos superados, etc, para cada curso académico, y análogamente para los datos de PDI, PAS, etc.).

El equipo de gobierno de la USAL ha encargado a la UEC la coordinación y responsabilidad de la implantación del SIIU en la Universidad de Salamanca, para lo cual se están desarrollando reuniones informativas y técnicas, elaboración de ficheros informáticos y un continuo intercambio de información con el Ministerio de Educación y la Junta de Castilla y León. En el mes de Marzo de 2011 se está finalizando la primera fase del proceso de implantación.

**Datos Estadísticos:** La UEC también continúa elaborando anualmente los datos estadísticos para el Instituto Nacional de Estadística (INE), la Junta de Castilla y León y bianualmente para la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE), así como atendiendo múltiples consultas de usuarios y colectivos internos de la USAL. Este tipo de trabajo se verá simplificado previsiblemente en el futuro, cuando el SIIU se encuentre completamente operativo.

**Calidad de los datos estadísticos:** Paralelamente a la implantación del SIIU, la UEC está realizando, en colaboración con la gerencia de la USAL, un estudio pormenorizado de las diferentes informaciones de tipo estadístico que se elaboran habitualmente en la USAL tanto para consumo interno como para responder a las demandas externas, con el fin estandarizar criterios y determinar con precisión los datos y tablas que se elaboran, de manera que se garantice la precisión y calidad de los datos. Esta tarea se está desarrollando por medio de la redacción de una ficha completa asociada a cada uno de los datos o tablas estadísticas que se elaboran en los diferentes servicios y unidades de la USAL, para lo cual se han realizado, durante los meses de diciembre de 2010, enero y febrero de 2011, reuniones informativas y técnicas con todos los servicios afectados, en las que se ha consensuado la información que debe recoger cada una de las fichas.

**Campus de Excelencia y Plan Estratégico:** durante el pasado año la UEC coordinó y asesoró la gestión de toda la información estadística que se aportó a la propuesta de Campus de Excelencia para la Universidad de Salamanca. Actualmente, se está realizando una labor similar en la elaboración del Plan Estratégico de la USAL.



**UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

Colegio San Bartolomé - Plaza Fray Luís de León, 1 - 37008 Salamanca  
Teléfono/Fax: (34) 923 29 46 38  
E-mail: [qualitas@usal.es](mailto:qualitas@usal.es) Web: <http://qualitas.usal.es>