

MEMÒRIA OFICINA DE PROMOCIÓ I AVALUACIÓ DE LA QUALITAT

Curs 2010/2011

Planificació i qualitat

Planificació. Sistema de direcció estratègica

Gestió de la qualitat

Promoció de la qualitat

Planificació i qualitat

L'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ) és la unitat que s'encarrega de promoure la millora contínua tant dels processos com dels serveis que es presten a la Universitat Jaume I des de l'enfocament de la qualitat. La seua funció és donar suport i assessorament als centres, departaments i oficines i serveis de la Universitat i fomentar la participació en la millora de les usuàries i usuaris, tant interns com externs.

Les activitats realitzades per la Universitat en matèria de qualitat durant el curs 2010/11 mantenen, en gran part, una continuïtat amb les activitats realitzades en cursos precedents. S'ha realitzat el seguiment de les certificacions dels sistemes de gestió de la qualitat ISO 9001 de la Biblioteca i del Servei d'Esports i s'han realitzat nombrosos processos d'avaluació de la qualitat i satisfacció dels usuaris i usuàries dels serveis de la Universitat, la qual cosa ha desencadenat la realització d'accions de revisió i millora d'aquests i, per última vegada, s'ha mantingut la certificació del sistema de gestió de la qualitat de la gestió acadèmica dels titulacions de l'àmbit de la informàtica.

Aquest curs s'ha continuat el treball d'implantació dels programes AUDIT i Docentia, així com les eines informàtiques que donaran suport en la gestió d'aquests, s'han mantingut diverses reunions informatives amb els i les representants dels centres, departaments i serveis implicats. També s'ha iniciat el procés de seguiment dels títols oficials de la Universitat amb el procés pilot dirigit per l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva.

Pel que fa a les cartes de serveis, col·laborem en l'elaboració de les cartes de serveis del Servei de Comunicació i Publicacions, Servei d'Informàtica i del Grau en Traducció i Interpretació.

Hem organitzat una jornada de portes obertes en col·laboració amb el Club d'Excel·lència en Gestió, amb el títol «La conquesta de l'excel·lència: ensenyaments de l'experiència de la Universitat Jaume I» en la qual es va lliurar el Segell d'Excel·lència Europea 500+, renovat després de la segona avaluació externa EFQM de la Universitat, a la qual van assistir-hi nombroses personalitats del nostre entorn.

Finalment, en l'àmbit de l'EFQM, l'OPAQ ha donat suport als plans de millora que permeten mantindre i avançar en el grau d'excel·lència assolit.

Planificació. Sistema de direcció estratègica

Les actuacions desenvolupades són:

- Àmbit institucional
- Desplegament en centres, titulacions, departaments i instituts
- Desplegament en els serveis de gestió

Institucional

El Consell de Govern, en la seua reunió número 11, celebrada el 13 de maig de 2011, va aprovar el Pla Estratègic UJI 2014 que fixa els objectius a assolir en els propers anys. El document aprovat suposa l'adaptació dels objectius estratègics del Pla elaborat l'any 2009 a la situació actual, a partir de les propostes del programa electoral amb el qual Vicent Climent va ser elegit rector el 2010. El document és, a més, fruit del procés de reflexió desenvolupat al llarg dels últims mesos entre el Consell de Direcció i els i les responsables de les unitats universitàries.

El conjunt d'objectius proposat és: la consolidació de l'oferta educativa amb un model educatiu propi, l'increment dels resultats d'investigació de qualitat; l'augment de la transferència a les empreses; el manteniment del paper actiu de l'UJI com a agent de dinamització social i la consolidació de la Universitat com a referent en gestió de la qualitat i en tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Per assolir aquests objectius, el Pla estableix 12 eixos estratègics que es concreten en 23 objectius específics.

Centres, titulacions, departaments i instituts

A l'octubre de 2010 es va realitzar el primer mesurament dels indicadors i es va elaborar una liquidació provisional del desplegament del pla estratègic en departaments, centres i titulacions corresponent al bienni 2010/11, que per al cas dels instituts universitaris propis va ser definitiva ja que la vigència dels documents de concert d'aquests finalitzava el 31 de desembre de 2010.

A principis de 2011, el Vicerectorat de Planificació Estratègica i Qualitat va signar amb aquests instituts una pròrroga dels documents de concert de 2010 per al desenvolupament del pla estratègic per a un període d'un any, que es va iniciar amb data 1 de gener de 2011.

Al llarg de 2011, al mateix temps que s'executen les diferents accions del bienni 2010/11, es redacta un nou document de criteris per al desplegament del pla estratègic en les diferents unitats per al període 2012/13. En setembre de 2011, se celebren les reunions entre el Vicerectorat de Planificació Estratègica i Qualitat i les diferents unitats, per a analitzar i fer el seguiment de l'actual bienni i començar a preparar el següent. Junt a la liquidació provisional, que es convertirà en definitiva quan s'extraguen noves dades en octubre de 2011, es disposa d'un nou document de criteris que regirà l'aplicació del pla estratègic per al període 2012/13.

Serveis

D'altra banda, el desplegament del pla estratègic en els serveis de gestió en el 2010/11 s'ha portat a terme, com en altres anys, sota l'impuls de la Gerència i en el marc de referència de l'expedient de productivitat del PAS. Es manté així una sistemàtica de participació de totes les unitats d'administració i serveis, així com la consolidació dels resultats en l'acompliment dels objectius en totes les unitats. En aquest curs els serveis de gestió han revisat els seus objectius d'acord amb l'auditoria de tots els serveis de gestió, que amb l'ajut de l'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat i una empresa certificadora de sistemes de gestió de la qualitat, aporten verificació al procés i millora de la metodologia emprada.

Gestió de la qualitat

Les actuacions que ha realitzat l'Oficina durant aquest curs acadèmic es presenten en els apartats següents:

- Sistemes de gestió de la qualitat:
 - Segons la norma ISO 9001
 - Sistema de Garantia Intern de la Qualitat
- Altres processos de recollida i anàlisi de resultats.
- Avaluació de l'activitat docent.
- Cartes de serveis de la Universitat.
- Avaluació de la Universitat en el model EFQM.

Sistemes de gestió de la qualitat

Segons la norma ISO 9001

En el camp de desenvolupament i certificació de sistemes de gestió de la qualitat (SGQ) amb les normes UNE EN ISO 9001:2008 s'ha treballat en el manteniment dels sistemes certificats. En concret, el SGQ de les titulacions d'Enginyeria Informàtica, Enginyeria Tècnica en Informàtica de Gestió i Enginyeria Tècnica en Informàtica de Sistemes de la Universitat Jaume I, a més del seu manteniment al llarg del curs, s'ha portat a terme una auditoria interna, una revisió per part de la direcció i ha sigut objecte de l'auditoria de seguiment per part d'Aenor amb una avaluació positiva.

Dins d'aquest sistema de certificació esmentat hem avaluat la satisfacció de l'estudiantat amb la gestió acadèmica d'aquestes titulacions. Els resultats obtinguts demostren que el nivell de satisfacció general amb la Universitat d'aquest estudiantat és mitjà-alt (mitjana de 3,73 sobre 5 punts), sent lleugerament major entre l'estudiantat d'ETIS (mitjana de 3,76 sobre 5 punts) que el d'ETIG i EI, (ambdues titulacions amb mitjanes de 3,72 sobre 5 punts). Per contra, si s'analitzen els resultats sobre la satisfacció amb els estudis cursats, ens trobem que el nivell de satisfacció amb la titulació és més alt entre l'estudiantat d'EI (3,52 sobre 5), que entre l'estudiantat d'ETIS (3,40 sobre 5 punts) o ETIG (3,37 sobre 5 punts).

Seguint en el sistema de certificació de titulacions segons la ISO 9001:2008, hem avaluat la satisfacció dels titulats i titulades en l'àmbit de la Informàtica amb la gestió administrativa de l'expedició de títols. El procés es realitza en la seua quarta edició amb recollida de dades en format d'enquesta telefònica als titulats i titulades que han arplegat el títol durant el curs 2009/10. La satisfacció general amb aquesta gestió és alta (mitjana de 4,35 en una escala de 5 punts) i no presenta diferències significatives respecte de l'edició anterior. D'altra banda, el nivell de satisfacció amb el compliment de les expectatives també és alt (mitjana de 4,32 sobre 5 punts) i lleugerament major que en l'edició anterior (4,21). Els titulats i titulades en les enginyeries tècniques de l'àmbit de la informàtica tenen un nivell de satisfacció més alt amb la gestió d'expedició de títols (4,44 sobre 5 per ambdues titulacions) i amb el compliment de les expectatives (4,5 sobre 5 per a ETIS i 4,32 sobre 5 per a ETIG) que els enginyers i enginyeres informàtics (4,16 i 4,23 sobre 5, respectivament).

També s'ha analitzat l'eficàcia de la formació rebuda per part de les persones que formen part dels sistemes de garantia de qualitat certificats en ISO. Així, hem mesurat el nivell de satisfacció amb la formació interna i externa per part de les persones que la reben i dels seus caps de servei. Els resultats indiquen que el grau de satisfacció amb la formació interna rebuda se situa en una mitjana de 4,47 sobre una escala de 5 punts, i és significativament major que la satisfacció amb la formació rebuda de l'edició anterior (mitjana de 4,03 sobre 5 punts). També es presenten diferències significatives d'opinió entre els caps de serveis i el personal d'aquests, sent major al satisfacció del cap del servei amb la formació rebuda (mitjanes de 4,73 per als caps de servei i 4,14 per al personal).

El grau de satisfacció amb la formació externa és de 4,49 sobre 5 punts, i ha millorat lleugerament respecte de l'edició anterior (mitjana de 4,31 sobre 5 punts), sense que aquesta diferència siga estadísticament significativa. En segmentar i comparar aquestes valoracions trobem que els caps de servei tenen un nivell de satisfacció amb la formació externa significativament major (mitjana de 4,74 sobre 5) que el personal d'administració i serveis que la rep (mitjana de 4,03 sobre 5 punts).

Dins d'aquest mateix sistema de certificació i per sisè any consecutiu, l'OPAQ avalua la satisfacció dels serveis amb els seus proveïdors, tant interns com externs a la mateixa Universitat. Durant aquest curs s'ha realitzat l'avaluació dels proveïdors del curs anterior (curs 2009/10) i el nivell de satisfacció general dels serveis respecte als proveïdors interns és d'un 3,72 sobre 5 punts i un 4 sobre 5 punts respecte als proveïdors externs.

Els altres sistemes de gestió de la qualitat certificats són el de la Biblioteca i Centre de Documentació i el del Servei d'Esports. El dos sistemes també han realitzat l'auditoria interna i la revisió del sistema per la direcció, a més, han sigut objecte de l'auditoria de seguiment. Com en anys anteriors, l'execució de les accions de millora identificades en les auditories i/o el tancament de les observacions i desviacions sorgides respecte de la norma de referència, així com el manteniment del sistema han resultat de la col·laboració entre l'OPAQ i aquests serveis. Això ha permès un resultat ben positiu en un doble vessant; d'una banda, que el sistema de gestió minve el nombre de no conformitats emeses per l'organisme certificador i d'altra, que els resultats dels indicadors de sistema desprenen l'assoliment dels objectius. A més, s'ha realitzat, des de l'OPAQ, la formació de tots els membres dels sistemes en la nova aplicació informàtica per gestionar els sistemes. La nova aplicació ha estat desenvolupada pel Servei d'Informàtica amb l'assessorament de l'OPAQ. Aquesta nova aplicació substitueix a INCAWEB.

Pel que fa al Servei d'Esports, durant el curs que finalitzem (2010/11), s'ha realitzat el seguiment de diverses actuacions de millora en la documentació i els indicadors, així com el seguiment de les notificacions escomeses. Aquestes notificacions s'originen des d'informes d'auditoria, l'enquesta de satisfacció i canvis que afecten el sistema de gestió de la qualitat.

Durant el mes d'abril de 2010 es va tornar a realitzar la recollida d'informació per avaluar la qualitat del servei i satisfacció de les usuàries i usuaris del dit servei i conèixer l'estabilitat dels resultats aconseguits en l'avaluació del curs 2008/09. Els resultats han sigut presentats durant el curs actual. Concretament, durant el mes de setembre s'ha analitzat els resultats obtinguts en la segona edició electrònica de l'avaluació de la qualitat de servei i la satisfacció dels usuaris i usuàries del Servei

d'Esports. El personal usuari del Servei d'Esports mostra un nivell de satisfacció alt (mitjana de 4,2 sobre 5) i qualifiquen igualment com alta la qualitat del servei ofert (mitjana de 4,17 sobre 5). També es comprova l'estabilitat dels resultats aconseguits, ja que en l'edició anterior els dos indicadors van obtenir nivells similars. A partir d'ara, el procés d'avaluació es realitzarà de manera biennal, com és habitual en el processos d'avaluació dels serveis estabilitzats.

Pel que respecta a la Biblioteca-Centre de Documentació, durant el curs que finalitzem (2010/11) s'ha realitzat la quarta edició del procés d'avaluació de la qualitat i satisfacció dels seus usuaris i usuàries. En aquesta edició s'han arreplegat un total de 1.050 respostes, 260 del PDI i 790 de l'estudiantat, que ens permeten treballar amb un índex de fiabilitat del 97,13%. Els resultats mostren que els usuaris i usuàries tenen un nivell de satisfacció alt amb la Biblioteca (mitjana de 4,1 sobre 5), que ha millorat lleugerament respecte de l'edició de 2008/09 i de manera significativa respecte a l'edició de 2006/07. El tipus d'usuari o usuària amb més nivell de satisfacció és el PDI (mitjana de 4,33 sobre 5) davant la valoració de l'estudiantat, encara que també mostra una satisfacció alta (mitjana de 4,02 sobre 5). Tant el PDI com l'estudiantat de l'ESTCE són els més crítics amb les seues valoracions que els de FCJE i FCHS.

Els homes mostren valoracions més elevades amb els aspectes específics de qualitat de servei significativament majors amb la Biblioteca que les dones en tots els atributs que mesuren les dimensions no tangibles (fiabilitat, capacitat de resposta, seguretat i empatia). Les diferències significatives entre PDI i estudiantat afecten totes les dimensions de qualitat de servei. Els serveis específics més coneguts i utilitzats són "el servei de préstec", "el web" i "la consulta del catàleg de Biblioteca". EL PDI considera aquests serveis com més importants i també està més satisfet amb ells que l'estudiantat. També s'ha realitzat una anàlisi dels comentaris fets als qüestionari, tant en les dimensions de qualitat de servei com als serveis específics incloent-hi felicitacions.

Sistema de Garantia Intern de Qualitat

Durant el curs, l'OPAQ ha coordinat la implantació del sistema de garantia interna de qualitat de la Universitat Jaume I (programa AUDIT de l'ANECA) en els nous títols que s'implanten aquest curs (graus i màsters). A través de diverses reunions amb els responsables dels títols, l'OPAQ ha explicat el programa AUDIT i el Sistema de Garantia Interna de Qualitat i ha portat a terme l'assessorament necessari. Al mateix temps, l'OPAQ ha treballat amb el Servei d'Informàtica amb l'aportació de les indicacions i requeriments necessaris per a la creació d'una aplicació informàtica que impulse la implantació del sistema de garantia interna de la qualitat i facilite la gestió de tota la documentació, així com la gestió de les accions de millora. Aquesta aplicació s'ha posat a l'abast de tot el personal implicat i s'està treballant en la seua millora contínua.

A més, l'OPAQ ha coordinat l'elaboració dels informes de les titulacions que han participat en el projecte pilot de seguiment de títols de l'AVAP. Les titulacions que han participat en aquest projecte són:

- Grau en Química
- Grau en Turisme
- Màster Universitari en Eficiència Energètica i Sostenibilitat en Instal·lacions Industrials i Edificació

- Màster Universitari Internacional en Estudis de Pau, Conflictes i Desenvolupament
- Màster Universitari en Professorat d'Educació Secundària Obligatòria i Batxillerat, Formació Professional i Ensenyaments d'idiomes
- Màster Universitari en Psicologia del Treball, de les Organitzacions, i en Recursos Humans

Des de fa 8 anys i de manera ininterrompuda, es realitza, anualment, un procés de mesurament de la satisfacció de l'estudiantat. Amb xicotetes variacions segons el col·lectiu a qui vaja destinat l'instrument de mesurament, a l'estudiantat de nou ingrés o matriculat en més d'una ocasió, se li sol·licita que avalue la seua satisfacció amb aspectes relacionats amb la gestió acadèmica dels títols oficials, com ara la informació prèvia a la selecció del títol de grau o de màster, la planificació i organització del curs, la fixació d'horaris de classes i exàmens, la implantació de programes d'assignatures, els processos de preinscripció, matrícula, reconeixement de crèdits i manteniment d'instal·lacions.

De l'anàlisi de les dades s'observa que l'estudiantat de títols universitaris de graus i titulacions en procés d'extinció presenta una satisfacció alta amb la universitat (mitjana de 3,94 sobre 5), tant entre l'estudiantat del grau (mitjana de 3,99 sobre 5) com el dels títols en procés d'extinció (mitjana de 3,91 sobre 5). Per primera vegada, aquesta satisfacció es més alta entre l'estudiantat de segona matrícula de grau (mitjana de 4,19 sobre 5) que l'estudiantat matriculat per primera vegada en un grau de l'UJI (3,96 sobre 5). La satisfacció general ha millorat en tots els centres, sent el nivell de satisfacció més alt en l'estudiantat de grau de la Facultat de Ciències Humanes i Socials (mitjana de 4,07 sobre 5).

També se sol·licita a l'estudiantat la seua satisfacció amb la titulació o grau cursat. En aquest cas la satisfacció general de l'estudiantat presenta una mitjana de 3,68 sobre 5, sent significativament major respecte el curs anterior. Com en el procés d'avaluació anterior, l'estudiantat dels nous graus té un major nivell de satisfacció (mitjana de 3,91 sobre 5) que l'estudiantat en titulacions en procés d'extinció (mitjana de 3,66 sobre 5). En concret, en la Facultat de Ciències Humanes i Socials és l'estudiantat del grau en Publicitat i Relacions Públiques el més satisfet amb els estudis cursats (mitjana de 4,05) en la Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques són els estudiants de Relacions Laborals i Recursos Humans (mitjana de 4,03) i en l'Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals és l'estudiantat d'Enginyeria d'Edificació el més satisfet amb els estudis (3,88).

En referència als processos avaluats, el major nivell de satisfacció es presenta amb el procés de manteniment d'aules i laboratoris (mitjana de 3,91), seguit pels processos d'informació (mitjana de 3,77), tràmits (mitjana de 3,57) i, en últim lloc, el de planificació (mitjana de 3,56). Finalment, s'ha de destacar el fet que tots els aspectes específics avaluats presenten resultats superiors als aconseguits en els dos cursos anteriors, i fins i tot aquest augment de la satisfacció és estadísticament significatiu en tots els processos en cas de les titulacions en procés d'extinció. D'altra banda, el nivell de satisfacció és significativament inferior respecte del curs anterior entre l'estudiantat de grau, en concret en els processos de preinscripció i informació consultada en el LLEU.

Dins del procés de mesurament de la satisfacció de l'estudiantat amb els processos de gestió acadèmica, en general, l'estudiantat dels màsters universitaris presenta un nivell

de satisfacció alt (mitjana de 3,9 sobre 5) i ha augmentat de forma significativa respecte dels dos estudis anteriors, on el nivell de satisfacció va ser de 3,08 durant el curs 2008/09 i 3,73 durant el curs 2010/11. Contràriament a com ocorria en el cas de l'estudiantat de grau, els estudiants i estudiantes de nou ingrés dels màsters mostren un nivell de satisfacció lleugerament més alt que la resta, presentant una mitjana de 3,93 sobre 5 punts per l'estudiantat de primera matrícula i 3,84 sobre 5 punts per a l'estudiantat de segona matrícula. Així i per segon any consecutiu, l'estudiantat amb major nivell de satisfacció amb la Universitat és el matriculat en el màster en Tecnologia Geoespacial, en el cas de l'ESTCE, (mitjana de 4,89 sobre 5), l'estudiantat del màster en Ètica i Democràcia en el cas de la FCHS (mitjana de 4,38 sobre 5) i l'estudiantat en el màster en Gestió de la Qualitat dins de la FCJE (mitjana de 4,29 sobre 5). També és l'estudiantat d'aquests màsters el que mostra major nivell de satisfacció amb la titulació cursada, en comparar els resultats dins de cada centre. Finalment, pel que fa als processos generals avaluats, les millors valoracions les obté el procés que recull aspectes de manteniment (mitjana de 3,81 sobre 5), seguit del procés de tràmits (3,70 sobre 5), com ara: preinscripció, formalització de matrícula, admissió d'estudiants, consulta i recepció de notes oficials, assignació de tutors i reconeixement de crèdits). Finalment els processos de informació i planificació (amb mitjanes de 3,54 i 3,49 sobre 5, respectivament).

Durant l'any 2010 també s'ha realitzat el procés de mesurament de l'eficàcia de la formació impartida dins del Pla de Formació del PAS. Com ja va ocórrer en els processos d'avaluació anteriors, s'ha mantingut l'àmbit d'estudi a tot el personal de l'UJI que ha rebut formació tant interna com externa.

Per a aquest procés de mesurament s'ha utilitzat un instrument administrat a través del web i s'ha realitzat una avaluació 180 graus de l'eficàcia de la formació, amb dues versions de l'instrument paral·leles dirigides, d'una banda, als caps de servei i, d'altra banda, al personal dels serveis que havien rebut la dita formació. Els resultats indiquen que el grau de satisfacció amb la formació interna rebuda se situa en una mitjana de 4,28 sobre una escala de 5 punts, i és significativament major que la satisfacció amb la formació rebuda de l'edició anterior. També es presenten diferències significatives d'opinió entre els caps de serveis i el personal d'aquests, sent major al satisfacció del cap del servei amb la formació rebuda (mitjanes de 4,37 per als caps de servei i 4,16 per al personal). El grau de satisfacció amb la formació externa és de 4,23 sobre 5 punts, i ha millorat respecte de l'edició anterior.

Altres processos de recollida i anàlisi de resultats

D'altra banda, l'OPAQ continua col·laborant amb l'OCIT en l'avaluació de la qualitat de servei prestat per la universitat a les empreses que contracten activitats de R+D+I. En concret, durant aquest curs s'ha dut a terme la recollida i l'anàlisi de les dades arreglades pels contractes amb empreses realitzats durant l'any 2010. Els resultats mostren que el grau de satisfacció amb la qualitat de servei de l'UJI en les activitats de R+D+I és alt (mitjana de 4,17 en una escala de 5 punts), la qual cosa representa una estabilitat respecte als resultats de l'any anterior. A més, mantenim la recollida continua de dades i el seguiment de les empreses que finalitzen contractes amb l'OCIT.

Pel que fa a l'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de la Bústia UJI, durant el present curs i per quart any consecutiu s'ha realitzat l'informe de les dades arreglades durant l'any 2010. En aquest procés, els resultats indiquen que el grau de satisfacció de la Bústia se situa en una mitjana de 4,2 sobre una escala de 5 punts.

Igualment des de l'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat estem treballant amb altres serveis interessats a avaluar la qualitat del servei que presten i la satisfacció dels seus usuaris i usuàries mitjançant un procés d'avaluació objectiu. Així estem treballant en aquest procés amb altres serveis de l'UJI, com ara el Servei de Comunicació i Publicacions i el personal que gestiona la Societat d'Amics i Antics Alumnes de l'UJI (SAUJI).

Avaluació de l'activitat docent

L'avaluació de l'activitat docent del professorat s'ha realitzat mitjançant el procés d'enquesta a l'estudiantat, regulat per la Normativa d'Avaluació Docent, aprovada en la sessió número 9 del Consell de Govern Provisional del dia 14 de maig del 2003.

La recollida de dades per a l'avaluació docent es va desenvolupar des del dia 25 de novembre fins al 23 de desembre del 2010 (primer semestre), des del dia 13 d'abril fins al 18 de maig del 2011 (graus al segon semestre), i des del dia 3 al 27 de maig del 2011 (titulacions a extingir al segon semestre) de forma presencial. Les dates estaven incloses en el calendari acadèmic del curs.

Aquest curs ha començat a utilitzar-se un nou model de qüestionari, validat en el marc del disseny del programa DOCENTIA-UJI. El qüestionari va ser aprovat pel Consell de Govern del dia 4 de novembre de 2010, i és d'aplicació tant per a graus com per a màsters oficials. També s'ha donat la possibilitat de realitzar enquestes anticipades en cas que la docència finalitzara abans dels períodes d'avaluació ordinària. Aquestes enquestes anticipades, juntament amb les que es van realitzar una vegada finalitzats els períodes estipulats van suposar un 10,01 % del total de reserves del primer semestre, i un 8,09 % de les reserves del segon semestre.

En total, es van avaluar en el primer semestre 736 docents de 729 assignatures i en el segon semestre 799 docents de 747 assignatures.

Durant el curs acadèmic es van avaluar un total de 1.098 professors i professores (dels quals 995 tenien l'obligació segons la normativa), i 1.392 assignatures (de les quals 1.196 s'havien d'avaluar segons la normativa). En percentatges, s'han avaluat un 99,17 % del professorat amb obligació d'avaluar-se i un 99,3 % de les assignatures. El nombre total d'enquestes realitzades va ser de 58.252.

Aquest curs també s'ha realitzat l'avaluació de la docència en els màsters oficials, per mitjà d'enquesta via web a l'alumnat. El procediment per als màsters oficials va ser aprovat pel Consell de Govern del dia 4 de novembre de 2010. Aquest curs s'han introduït novetats en aquest procés, atès que els resultats obtinguts seran vàlids per al seguiment dels màsters com a títols, i per als indicadors del sistema propi d'incentius del professorat. La plataforma d'enquestes va estar oberta fins al 31 de juliol de 2011.

L'OPAQ ha treballat en la implantació del Programa de Suport a l'Avaluació de l'Activitat Docent del Professorat Universitari (Programa DOCENTIA) de l'UJI. Durant aquest curs s'ha portat a terme l'anàlisi del 25% del professorat del al curs 2009/10, segons els procediments del model DOCENTIA-UJI aprovat en la sessió número 26 del Consell de Govern del dia 10 de febrer de 2009.

S'ha treballat en les aplicacions informàtiques necessàries per a la recollida de dades objectives, l'enviament d'autoinformes del professorat i l'enviament d'informes de responsables acadèmics. La implantació al curs 2009/10 ha finalitzat al curs 2010/11

amb la preparació d'un informe final enviat a l'AVAP al febrer de 2011, i que va obtenir una resposta per part de la dita agència en juny del mateix any. Les conclusions seran la referència per al treball a realitzar en el canvi del model DOCENTIA-UJI aquest curs 2010/11.

Cartes de serveis de la Universitat

Pel que fa a les cartes de serveis, durant aquest curs hem realitzat el seguiment, amb l'actualització de les dades i la difusió a través del web de la universitat dels resultats dels indicadors inclosos. Es pot evidenciar que enguany també es compleixen quasi tots els compromisos establerts a partir dels estàndards de qualitat de servei que es definiren.

Per altra banda, aquest curs ha començat el procés d'elaboració de tres noves cartes de serveis del Servei de Comunicació i Publicacions, Servei d'Informàtica i Grau en Traducció i Interpretació. Aquestes tres noves cartes de serveis presenten una estructura normalitzada en la qual es recull la descripció del servei, la seua localització, l'horari d'atenció al públic, l'estructura i àrees temàtiques, així com els seus compromisos i indicadors de qualitat.

Avaluació de la Universitat en el model EFQM

Un dels esdeveniments més rellevants d'aquest curs acadèmic ha sigut la realització d'una Jornada de Portes Obertes organitzada per l'UJI en col·laboració amb el Club Excel·lència en Gestió, amb el títol "La conquesta de l'excel·lència: ensenyaments de l'experiència de la Universitat Jaume I" i en la qual es va lliurar el Segell d'Excel·lència Europea 500+, renovat després de la segona avaluació externa EFQM de la Universitat. A més a més, s'ha començat la implementació dels plans de millora EFQM.

La Jornada va incloure dues ponències, una sobre "L'experiència de l'UJI amb el model EFQM: llums i ombres" a càrrec de Miguel Ángel Moliner, vicerector de Planificació Estratègica i Qualitat i una altra titulada "Les TIC com a eina per a l'eficiència i sostenibilitat a l'UJI" impartida per Andrés Marzal, vicerector de Campus, Infraestructura i Noves Tecnologies.

Per a continuar amb la implantació del model EFQM a l'UJI, aquest curs acadèmic 2010/11 s'ha començat a treballar amb els plans de millora, on el Vicerectorat de Planificació Estratègica i Qualitat ha liderat el disseny d'aquest plans que permeten mantindre i/o millorar el grau d'excel·lència assolit amb el suport de la Gerència, el Gabinet de Planificació i Prospectiva Tecnològica i l'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat.

Així, aquests plans de millora parteixen principalment de l'anàlisi dels punts forts i les àrees de millora detectades en l'avaluació externa, i són consistents amb els reptes i oportunitats plantejats en el Pla estratègic 2014. Al juliol de 2011, els plans de millora són revisats pel Consell de Direcció, de manera que es valoren les sistemàtiques que permeten l'apropament al model EFQM i l'avanç en el Sistema de Direcció i Gestió de la Universitat.

Promoció de la qualitat

El personal de l'OPAQ, durant aquest curs ha difós coneixement i també ha rebut formació en matèria de qualitat.

Respecte a la **difusió** en matèria de qualitat, cal destacar:

- La participació en la impartició del curs «L'espai europeu d'educació superior i els nous títols» dirigit al PAS així com «L'espai europeu d'ensenyament superior i el paper de l'estudiantat» dirigit a tot l'estudiantat.
- L'organització del curs d'actualització al model EFQM 2010 dirigit als avaluadors EFQM de la Universitat amb nivell acreditat que formen part del Club d'Avaluadors del Club Excel·lència en Gestió.
- La impartició dels cursos de formació específica de la nova eina informàtica Gestió per processos dirigit al PAS de la Biblioteca i del Servei d'Esports.
- L'organització de la X Jornada sobre la Qualitat a l'UJI dins de la XVI Setmana Europea de la Qualitat que va tindre lloc el 24 de novembre de 2010 amb el títol «Avaluació de l'activitat docent del professorat» dirigida a tot el personal de la Universitat. A la jornada van assistir com a ponents el Sr. Juan Manuel Badenas, director de l'AVAP, la Sra. Zulima Fernández directora de l'ANECA i els vicerectors amb competències en avaluació del professorat de les universitats públiques valencianes.

D'altra banda, s'han realitzat actualitzacions a la pàgina web de l'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat amb caràcter periòdic, s'ha difós a les persones usuàries la informació més rellevant, s'ha facilitat informació completa i detallada de les diferents activitats desenvolupades per l'Oficina.

Pel que fa a la **formació rebuda**, cal dir que el personal de l'OPAQ ha participat en jornades, fòrums i cursos, tant a l'UJI com a altres organismes com per exemple, el Foro de Almagro, la II Jornada de reflexión y debate de las unidades de calidad organitzada per la Universitat de Valladolid o el Foro de Universidades i el Foro de Innovación organitzats pel Club Excel·lència en Gestió.

Finalment, aquest curs s'han realitzats diverses accions de **benchmarking** entre les quals cal destacar la visita a la Universitat dels tècnics de la Universitat Politècnica de València i de la Universitat d'Alacant. Així, durant el mes de desembre, es van compartir bones pràctiques en l'àmbit de la qualitat amb tècnics de la UPV, es va realitzar una anàlisi en profunditat de les tecnologies d'informació per a la gestió de la qualitat i dels canals de recepció d'informació de les persones usuàries. A més a més, al mes de juny, vam mantindre una reunió amb la vicerectora de Planificació Estratègica i Qualitat i tres tècnics la Universitat d'Alacant amb l'objectiu de intercanviar experiències i coneixements de les eines informàtiques utilitzades per a gestionar els processos dels sistemes de garantia de la qualitat.

A més, l'Oficina ha organitzat i participat en el projecte pilot d'adaptació a l'entorn universitari del marc per a la gestió de la innovació. Per a portar a terme aquest procés d'autoavaluació de la Universitat es va formar una comissió amb responsables de

diferents àmbits universitaris que van rebre una sessió prèvia de formació del marc i de l'eina, per a posteriorment realitzar durant dos dies i amb l'ajuda de tres llicenciataris del Club Excel·lència en Gestió, l'autodiagnòstic de la Universitat segons el marc d'innovació. Aquest projecte es va desenvolupar conjuntament entre les Universitats de Murcia, Granada i la Universitat Jaume I en el context del Foro d'Universitats del Club Excel·lència en Gestió.