



**ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE
MINAS Y ENERGÍA**



Título del Informe:

INFORME FINAL DEL SGIC DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE MINAS Y ENERGÍA.

Fecha: 20/04/2012

Unidad Responsable: COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

Persona Responsable:

Julio Manuel de Luis Ruiz (Director de la Escuela)

Pedro Gil Sopeña (Técnico de Organización y Calidad de la Escuela)

Destinatario: Informe Público

Resumen:

Informe sobre las actuaciones llevadas a cabo en el seno del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía, así como los resultados obtenidos en los procedimientos aplicados y las propuestas de mejora que se llevarán a cabo con el fin de mejorar la calidad de la docencia impartida en la Escuela.

INFORME FINAL DEL SGIC DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE MINAS Y ENERGÍA.

ÍNDICE:

1. Introducción	3
2. Evaluación de la actividad docente	4
2.1 Estudiantes	4
2.2 Profesorado.....	9
2.3 Responsable académico	14
2.4 Deficiencias detectadas	14
2.5 Propuesta de mejora	14
3. Satisfacción con el programa formativo	15
3.1. Estudiantes	16
3.2. Personal docente e investigador.....	17
3.3. Personal de administración y servicio	17
4. Sugerencias y reclamaciones	20
5. Distribución de la información.....	20
5.1. Espacio web del SGIC	21
5.2. Espacio web del MONITOR	21
5.3. Otras formas de distribución de la información	21

1. INTRODUCCIÓN

La puesta en marcha de los nuevos títulos oficiales, acordes al RD 1393/2007 que establece la forma de adaptación del sistema universitario español al Espacio Europeo de Educación Superior, lleva consigo la implantación de un Sistema de Garantía de Calidad cuya misión es permitir el análisis y seguimiento de los objetivos propuestos en la definición del Título, y que determinará que dicho título pueda acreditarse como título oficial.

La Universidad de Cantabria ha incorporado los criterios generales y las directrices de las agencias de calidad europeas y nacionales, diseñando un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) común para todas las titulaciones que se imparten en la UC. Sin embargo, las características propias de algunas titulaciones o centros pueden requerir otros procedimientos o adaptaciones en sus respectivos SGIC.

La Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía ha adaptado este sistema de garantía a las particularidades del Centro y las titulaciones oficiales que en ella se imparten, elaborando sus propios Manuales del SGIC (uno por cada titulación) que se encuentran disponibles y accesibles a todo el público en general en la página web del Centro:

<http://www.unican.es/Centros/minas/sgic/sgicem/mc/>

En ellos se definen los procedimientos y normativas que se llevan a cabo con el fin de garantizar y mejorar la calidad de las titulaciones impartidas.

Estos manuales se dividen en nueve capítulos, abordándose en cada uno de ellos:

Capítulo I. Presentación de la Titulación.

Capítulo II. Política de Calidad. Responsables del SGIC.

Capítulo III. Calidad de la Enseñanza y del Profesorado.

Capítulo IV. Prácticas Externas y Programas de Movilidad.

Capítulo V. Inserción Laboral y Satisfacción con la Formación Recibida.

Capítulo VI. Satisfacción con el Programa Formativo.

Capítulo VII. Sugerencias y Reclamaciones.

Capítulo VIII. Criterios específicos en caso de Extinción del Título.

Capítulo IX. Distribución de la Información del SGIC.

2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE (2010 – 11)

El capítulo III del SGIC define los procedimientos y desarrolla las normativas para la obtención de la información necesaria para la evaluación de la calidad de la docencia que se ha llevado a cabo en el curso académico 2010-2011 en los títulos de Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros y Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos. El Curso de adaptación al Grado se analiza conjuntamente con el Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros.

La información sobre el desarrollo de los procedimientos y sobre los resultados obtenidos, se presenta para cada una de las dos titulaciones, siendo la titulación la unidad fundamental de información.

La evaluación de la docencia se basa en la información recogida de tres fuentes:

1. La encuesta a los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado.
2. El Autoinforme del Profesorado.
3. El Informe del Responsable Académico.

Toda la información es recogida y analizada por las Comisiones de Calidad de la Escuela, que llevarán a cabo la evaluación individual de la docencia de cada profesor/a que imparta docencia en este Centro, y en la que se consignarán unas recomendaciones y observaciones individuales en función de los resultados obtenidos. Esta evaluación individual es remitida a cada docente a través del Campus Virtual.

La composición de las Comisiones de Calidad, así como sus Reglamentos de funcionamiento y los acuerdos tomados en ellas, son de dominio público y pueden consultarse en la página web del Centro. En ellas además de profesorado y PAS, forman parte activa estudiantes y egresados de las titulaciones.

2.1. Estudiantes

Los estudiantes participan en el proceso realizando las encuestas que, cuatrimestralmente, se pasan para evaluar la actividad docente de los profesores/as de quienes han recibido docencia. El porcentaje de unidades docentes evaluadas (par asignatura – profesor) varía entre el 95% para el Grado en Recursos Energéticos con 19 de las 20 unidades evaluadas y el 88% en el caso del Grado en Recursos Mineros donde se han evaluado 29 de las 33 unidades docentes. La media de unidades evaluadas en toda la Universidad de Cantabria es del 78%.

La participación de los estudiantes en las encuestas también es muy variable. La media de la UC es del 30,02%, mientras que en las titulaciones impartidas en la Escuela ha sido del 38,15% en el Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros y el 45,48% en el Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos.

El curso 2010 – 11 ha sido el primero en el que se han comenzado a impartir las nuevas titulaciones de grado en la Escuela. Un análisis de los resultados obtenidos hace evidente, al igual que ocurre de manera general en la Universidad, la dificultad de adaptación al nivel educativo al que tienen que hacer frente los estudiantes de nuevo ingreso en su primer año universitario. El alto nivel de exigencia, el volumen de tareas, la falta de coordinación con el nivel de conocimientos previo y un cierto desinterés por algunas de las materias del plan de estudios quedan patentes con los resultados de las encuestas.

Por el contrario, los estudiantes, en general, valoran positivamente la labor docente de sus profesores/as y la atención recibida tanto dentro como fuera del aula. En la mayoría de los casos los estudiantes destacan el hecho de haber mejorado, respecto del nivel de partida, las competencias previstas en el programa de la asignatura.

Por último, destacan las buenas valoraciones que los estudiantes del Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros hacen de sus docentes, aquí haremos especial mención a los excelentes resultados obtenidos en el Curso de Adaptación al Grado. En una escala de 0 a 5, considerando los resultados inferiores a 2,5 como “poco adecuados”, entre 2,5 y 3,5 como “adecuados” y más de 3,5 como “muy adecuados”, los resultados medios de las titulaciones impartidas en el Centro comparadas con la media de la Universidad han sido:

- Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos: 3,0588
- Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros: 3,2945
- Media de la Universidad de Cantabria: 3,1897

En cuanto a los resultados de evaluación global (X =media de las valoraciones obtenidas en cada ítem) en las unidades evaluadas, en la siguiente tabla se muestra el número de unidades evaluadas que han obtenido una valoración media por debajo de 2,5 puntos, entre 2,5 y 3,5, y por encima de 3,5.



Tabla 1. Evaluación global por titulaciones.

PLAN DOCENTE	Unids.	%	Unids.	%	Unids.	%
	$X \leq 2,5$		$2,5 < X \leq 3,5$		$3,5 < X$	
INGENIERIA DE LOS RECURSOS ENERGETICOS	3	15,79%	11	57,89%	5	26,32%
INGENIERIA DE LOS RECURSOS MINEROS	3	10,34%	17	58,62%	9	31,03%
MEDIA UC	94	12,48%	397	52,72%	262	34,79%

Tabla 2. Resultado de las encuestas de los estudiantes, por ítem y titulación.

	Nº ítem	LISTADO PREGUNTAS ENCUESTA	R. Energéticos	R. Mineros
Planificación	1	La información que proporciona el profesor/a sobre la actividad docente (objetivos, actividades, bibliografía, criterios y sistema de evaluación, etc.) me ha resultado de fácil acceso y utilidad.	2,9980	3,2888
	2	Las tareas previstas (teóricas, prácticas, de trabajo individual, en grupo, etc.) guardan relación con lo que el profesor/a pretende que aprenda en la actividad docente.	3,1443	3,3419
	3	En el desarrollo de esta actividad docente no hay solapamientos con los contenidos de otras actividades ni repeticiones innecesarias.	3,1603	3,2956
	4	Se han coordinado adecuadamente las tareas teóricas y prácticas previstas en el programa.	3,1004	3,0655
	5	Los créditos asignados a la actividad docente guardan proporción con el volumen de contenidos y tareas que comprende.	3,0142	3,1855
	6	La dedicación que exige esta actividad docente se corresponde con la prevista en el programa.	3,0020	3,0725
Desarrollo	7	El profesor/a se adapta al nivel de conocimientos previos de los alumnos/as.	2,9696	3,2308
	8	El profesor/a prepara, organiza y estructura bien las actividades o tareas que se realizan en la clase (o laboratorio, taller, trabajo de campo, seminario, etc.).	3,1288	3,3236
	9	El profesor/a explica con claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente.	3,0182	3,3321
	10	El profesor/a resuelve las dudas y orienta a alumnos/as en el desarrollo de las tareas.	3,1113	3,4764
	11	Me ha resultado fácil acceder al profesor/a en su horario de tutorías.	3,0379	3,3846
	12	La ayuda recibida en las tutorías resulta eficaz para aprender.	2,9936	3,4039
	13	El profesor/a utiliza adecuadamente los recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio, de campo, etc.) para facilitar el aprendizaje.	3,2040	3,3913
	14	La bibliografía recomendada por el profesor/a es útil para desarrollar las tareas individuales o de grupo.	3,1437	3,4218



Resultados	15	El profesor/a favorece la participación del estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.).	3,1303	3,3407
	16	El profesor/a consigue despertar interés por los diferentes temas que se abordan en el desarrollo de la actividad docente.	2,8176	3,1818
	17	El modo en que evalúa (exámenes, trabajos individuales o de grupo, etc.) guarda relación con el tipo de tareas (teóricas, prácticas, individuales, grupales, etc.) desarrolladas.	2,9172	3,2364
	18	El profesor/a aplica de un modo adecuado los criterios de evaluación recogidos en el programa.	3,0774	3,2103
	19	El profesor/a ha facilitado mi aprendizaje. Gracias a su ayuda he logrado mejorar mis conocimientos, habilidades o modo de afrontar determinados temas.	2,9531	3,2926
	20	He mejorado respecto a mi nivel de partida las competencias previstas en el programa.	3,1875	3,3796
	21	En general, estoy satisfecho con la labor docente de este profesor/a.	3,1260	3,3297
Media de la Titulación			3,0588	3,2945

Código	Interpretación	valor
<i>CD</i>	<i>Completamente en desacuerdo.</i>	<i>0</i>
<i>MD</i>	<i>Muy en desacuerdo.</i>	<i>1</i>
<i>D</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>2</i>
<i>A</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>3</i>
<i>MA</i>	<i>Muy de acuerdo.</i>	<i>4</i>
<i>CA</i>	<i>Completamente de acuerdo</i>	<i>5</i>

2.2. Profesorado

El profesorado participa del sistema presentando un autoinforme sobre la actividad docente desarrollada a lo largo del curso.

La participación del profesorado de la Escuela en este procedimiento es superior a la media de la UC (70,31%). En el caso del Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos, la participación ha sido del 80,95%, mientras que en el Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros la participación ascendió al 83,33%.

Un análisis de los resultados obtenidos nos muestra que el profesorado de la Escuela destaca los siguientes aspectos:

- La adecuada organización y coordinación dentro de los Grados.
- La planificación de la enseñanza. Centrándose en tres aspectos fundamentales: guía docente, materiales y recursos, y procedimientos y criterios de evaluación.
- El grado de coordinación entre los diferentes profesores de una misma asignatura.
- La participación del alumnado en las pruebas de evaluación, ya sean continuas o finales.
- Por último, destacan el funcionamiento de la plataforma virtual de la UC donde los alumnos de los Grados disponen de toda la documentación de las asignaturas en el Open Course Ware.

Por el contrario, en relación a los aspectos negativos, el profesorado hace hincapié en los siguientes puntos:

- Escasa participación de los estudiantes en las tutorías.
- La insuficiente preparación previa que presentan los estudiantes, incluso en el Curso de Adaptación, aunque en menor medida.
- La falta de consecución de todas las competencias u objetivos fijados en la Guía Docente.
- Finalmente, señalan la necesidad de más formación pedagógica.



Tabla 3. Resultado de los autoinformes del profesorado, por ítem y titulación.

NUM	LISTADO DE PREGUNTAS	R. Mineros	R. Energéticos
I	Planificación de la Docencia		
	Organización y coordinación docente		
P1	Organización y coordinación docente [Participa en comisiones para la coordinación académica de las distintas materias y cursos (resolución de problemas de solapamientos de contenidos, organización y temporalización de tareas de los estudiantes, ...).]	3,4400	3,6154
P2	Organización y coordinación docente [Participa en reuniones de coordinación para el diseño de la asignatura.]	4,0714	4,2667
P3	Organización y coordinación docente [Esta conforme con la asignación de la docencia de esta asignatura.]	4,2857	4,3333
	Planificación de la enseñanza		
P4	Planificación de la enseñanza [La guía docente de la asignatura está actualizada y publicada de forma accesible.]	4,6429	4,8000
P5	Planificación de la enseñanza [Están definidos los materiales y recursos necesarios para el desarrollo de la docencia tal como se propone en la guía docente.]	4,5862	4,7333
P6	Planificación de la enseñanza [Están justificados en la guía docente los procedimientos y criterios de evaluación en relación con la materia y la metodología de enseñanza.]	4,5000	4,7333
II	Desarrollo de la Docencia		
	Sobre contenidos:		
P7	Grado de cumplimiento del programa.	4,1071	4,1333



P8	Grado de coordinación entre los profesores que imparten docencia en esta asignatura.	4,4615	4,6667
Sobre metodología docente: Asistencia de los alumnos a clase.			
P9	Clases magistrales	3,9600	3,9167
P10	Clases prácticas o actividades tutoradas	4,0000	4,1429
P11	Laboratorios	4,2727	4,3571
Sobre metodología docente: Participación de los alumnos en otras actividades.			
P12	Clases magistrales	3,8750	3,8000
P13	Clases prácticas o actividades tutoradas	3,8929	3,8667
P14	Laboratorios	3,3462	3,1333
P15	Trabajo en grupo	3,6957	3,6667
P16	Asistencia a tutorías	2,4286	2,6000
Sobre metodología docente: Sobre recursos docentes.			
P17	Disponibilidad de los recursos materiales necesarios para el desarrollo de la docencia tal como se ha definido en la guía docente	4,0000	4,2000
P18	Aprovechamiento de los alumnos de los recursos (biblioteca, nuevas tecnologías,...)	3,6250	3,6154
P19	Posibilidad de utilizar recursos en lengua extranjera	3,2857	3,2500
Sobre los alumnos:			
P20	Adecuación de la preparación previa de los alumnos para cursar la asignatura	2,4815	1,9231
P21	Influencia de alumnos extranjeros (Erasmus,...)	2,3333	2,0000
Sobre evaluación: Control de aprovechamiento			
P22	Control del grado de aprovechamiento de los alumnos durante el curso	3,7143	3,5385
Sobre evaluación: Participación de los alumnos en los sistemas de evaluación			
P23	Evaluación continua	3,9643	4,0667
P24	Examen final	4,0000	4,1538
P25	Otros	3,5556	3,8571



III	Resultados		
	En relación a los alumnos		
P26	Grado de consecución de las competencias u objetivos fijados en la guía docente. Alumnos de primera matrícula	3,3846	3,0000
P27	Grado de consecución de las competencias u objetivos fijados en la guía docente: Alumnos de segunda matrícula o sucesivas	3,2222	3,6000
	En relación al profesor		
P28	Grado de satisfacción personal con su trabajo como docente en la asignatura	3,7778	3,6667
IV	Innovación y mejora		
	En relación a la docencia: Introducción de modificaciones en la guía docente como resultado del desarrollo de la enseñanza y de las propuestas recibidas de los responsables académicos o de calidad del título, con el fin de su actualización y mejora		
P29	En las competencias y objetivos	3,9231	3,8667
P30	En los contenidos	3,8846	3,9333
P31	En la metodología docente	3,9615	4,0000
P32	En los recursos y materiales docentes	3,8846	3,9333
P33	En la programación de las actividades docentes	3,7308	3,8667
P34	En los procedimientos o criterios de evaluación	4,0000	3,8667
	En relación a la docencia: Utilización de recursos metodológicos relacionados con las nuevas tecnologías		
P35	Página web personal	2,6000	3,2500
P36	Plataforma virtual de la UC	3,6667	4,0833
P37	Otros no integrados en los Servicios Tecnológicos para la Docencia ofrecidos por la UC	3,3846	3,6000
	En relación al profesor: Necesidades de formación o apoyo metodológico		
P38	Formación pedagógica	3,1500	3,0909
P39	Nuevas tecnologías de la información y la comunicación	3,4500	3,4545



**ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE
MINAS Y ENERGÍA**



Escala de valoración:	
0	No ha lugar a responder a esta pregunta
1	muy bajo
2	bajo
3	medio
4	alto
5	muy alto

Valores más bajos

Valores más altos

2.3. Responsable Académico

El curso 2010 – 11 ha sido el primero en el que han participado los Responsables Académicos. La puesta en marcha de este procedimiento ha evidenciado que precisa de una revisión que clarifique los objetivos, criterios e indicadores en los que deben basarse para emitir su informe.

El Responsable Académico participa en el sistema presentando un informe sobre la actividad del profesorado desde su punto de vista, ya que tiene una visión global del funcionamiento y desarrollo de la docencia durante todo el curso académico.

2.4. Deficiencias detectadas

A la vista de los resultados obtenidos con estas tres fuentes de información, las Comisiones de Calidad han detectado los siguientes problemas generales en la Escuela:

1. Escasa participación de los estudiantes en las tutorías.
2. Falta de preparación previa de los estudiantes.
3. Baja tasa de aprobados en las asignaturas Técnicas de Representación Gráfica, Fundamentos de Computación e Ingeniería Gráfica.
4. Necesidades de formación pedagógica que precisa el profesorado.
5. Incompleta consecución de las competencias y objetivos fijados en la Guía Docente debido a falta de tiempo para impartir todo el temario.
6. Necesidad de fomentar la competencia lingüística.

2.5. Propuesta de mejora

Se ha planteado la siguiente propuesta de mejora con el fin de subsanar las deficiencias detectadas:

1. La Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía realizará, al inicio del curso académico, una prueba de nivel dirigida a los estudiantes de nuevo ingreso con el propósito de dar a conocer, tanto al profesorado como a los propios estudiantes, el nivel de acceso de éstos a la Universidad. Con el fin de corregir las deficiencias detectadas, si las hubiera, se podrán plantear medidas correctivas, como seminarios extraordinarios, material de apoyo, tutorías concretas, cuadernos de trabajo, etc.

2. Implicar a los estudiantes en las tutorías para que obtengan el mejor provecho de ellas, para lo cual, se podría facilitar la opción de hacerlas de forma NO PRESENCIAL (email, teléfono del despacho, redes sociales, etc.), recalcar la utilidad de las mismas y los posibles temas a tratar en ellas.
3. Se podrán plantear los contenidos básicos de las asignaturas en seminarios y tutorías, dejando para las clases las materias fundamentales que transmiten las competencias asignadas a las asignaturas.
4. Revisión de las Guías Docentes, basada en la experiencia del curso, con la finalidad de reajustar los contenidos docentes. Será coordinado desde la Dirección del Centro.
5. Continuar con el programa de becas Estudiantes – Tutores.
6. La Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía planteará una acción tutorial destinada a mejorar los resultados académicos de aquellas asignaturas con tasas de aprobados más bajas. En concreto la acción tutorial se enmarca dentro de los proyectos estratégicos para el impulso e implementación de sistemas tutoriales que ofrece el Ministerio de Educación, y su característica principal es que su ejecución se llevará a cabo durante los meses de verano, con la intervención de alumnos tutores que serán formados, durante un periodo de dos semanas, por los profesores responsables de las asignaturas que se consideren. En esta acción tutorial podrán participar, para preparar el examen de la convocatoria extraordinaria de septiembre, todos los estudiantes matriculados en esas asignaturas. Así mismo podrán participar aquellos otros estudiantes matriculados que, habiendo aprobado la/las asignaturas en la convocatoria ordinaria, quieran mejorar su nivel de conocimientos. Se buscarán horarios compatibles que permitan asistir a todas las tutorías que se planteen, así como dar continuidad a este proyecto para acompañar a los estudiantes durante los siguientes años de carrera.
7. Difundir entre todo el profesorado de la Escuela el programa formativo que la UC ofrece a este colectivo. La Escuela podrá plantear algún curso formativo, de común acuerdo con el profesorado, que podría impartirse en la propia Escuela.
8. Incentivar la capacitación lingüística entre todo el alumnado y profesorado de la Escuela, dando a conocer la oferta formativa que a propósito ofrece la UC (cursos del CIUC, programa de becas, etc.).

9. Ampliar, a través de la página web del Centro, la información que ofrece la Escuela, tanto a los alumnos, como a los futuros alumnos, al resto de la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

3. SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO

El Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad de Cantabria define el procedimiento para la obtención de esta información, su análisis y su utilización para la mejora de la calidad de las titulaciones en el capítulo VI, y en los procedimientos asociados a él.

Estos procedimientos comprenden la realización de distintas encuestas orientadas a conocer la opinión de todos los agentes vinculados a las titulaciones. Para ello, se considera necesario obtener información de los siguientes colectivos:

1. Estudiantes.
2. Personal Docente e Investigador.
3. Personal de Administración y Servicios.

3.1. Estudiantes

La información sobre la opinión de los estudiantes se recoge mediante encuestas, que se realizan entre los estudiantes matriculados en el último curso de la titulación.

En el curso 2010 – 11, la UC ha puesto en marcha este procedimiento en los títulos de Máster. Esta experiencia se utilizará como piloto para valorar la efectividad del procedimiento antes de generalizarla en el curso 2011 – 12 a todos los títulos de Máster y cursos de Adaptación, y posteriormente en el curso 2012 – 13 a los títulos de Grado que primero comenzaron su andadura.

Las encuestas se realizan mediante una aplicación on-line. Cada estudiante recibe una invitación mediante correo electrónico para realizar la encuesta. El tratamiento posterior de los resultados obtenidos elimina los datos personales, y garantiza el anonimato y el uso seguro de la información personal.

La Escuela de Minas y Energía no ha participado en esta experiencia en el curso 2010 – 11 por no impartir ninguna titulación de Máster, pero lo hará en el curso 2011 – 12 en el Curso de Adaptación. En el curso 2013 – 14 se pondrá en marcha en las titulaciones de Grado.

3.2. Personal Docente e investigador

La información sobre la opinión del profesorado acerca de su satisfacción con el programa formativo se recoge mediante encuestas. Estas encuestas se realizan entre todo el profesorado que ha impartido docencia en la titulación.

El procedimiento establece una periodicidad de cuatro años, coincidiendo con los años que sean múltiplo de cuatro, exceptuando el primer año de implantación de la titulación. De forma experimental y al igual que en el caso de los estudiantes, en el curso 2010-11, se ha implementado el procedimiento en los títulos de Máster, con el fin comprobar la eficacia del mismo y de introducir los ajustes necesarios para poder aplicarlo en el curso 2011-12 a todos los títulos de Grado y Máster (en este último caso, sólo a los que se imparten íntegramente en la UC) y a los cursos de Adaptación al Grado.

Las encuestas se realizan mediante una aplicación on-line. Cada profesor recibe una invitación mediante correo electrónico para realizar la encuesta. El tratamiento posterior de los resultados obtenidos elimina los datos personales, y garantiza el anonimato y el uso seguro de la información personal.

3.3. Personal de Administración y Servicios.

El tercer grupo de interés en el desarrollo de los programas formativos lo constituye el Personal de Administración y Servicios. Este grupo participa también en este procedimiento, en tanto que su labor está afectada o puede afectar al desarrollo de estos programas.

La Escuela de Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía, junto con las Facultades de Filosofía y Letras y Económicas y Empresariales, ha llevado a cabo una prueba piloto para obtener la opinión del Personal de Administración y Servicios del Centro. La campaña se llevó a cabo entre los meses de octubre y noviembre de 2011 y dados los buenos resultados obtenidos, en mayo de 2012 se extenderá a los centros restantes.

La encuesta se lleva a cabo en forma de entrevista personal individualizada, respetando en todo caso la confidencialidad de los datos revelados y el anonimato de los encuestados. La entrevista es realizada por el Técnico de Organización y Calidad asignado al Centro y conducida en base al cuestionario P6-3-1 del MGP-SGIC.

Las opiniones de los encuestados se valoran de acuerdo a una escala graduada entre 1 y 5, donde:

- 1 – es totalmente en desacuerdo con la afirmación planteada.

- 5 – totalmente de acuerdo con la afirmación formulada.
- En aquellos casos en los que se carezca de criterios suficientes para valorar un ítem la respuesta se puede dejar en blanco.

El grado de satisfacción del PAS de la Escuela con el programa formativo es, en general, correcto, aunque existen diferencias apreciables si analizamos los datos por servicios o colectivos.

Dado el formato de la encuesta, la participación ha sido muy buena. Para el conjunto de la Escuela, la participación ha sido del 84,6%. Por colectivos encontramos mayores diferencias:

- Personal de administración (administración, secretaría, secretaría de dirección): 100%
- Conserjería: 75%
- Biblioteca: 100%
- Titulado técnico de laboratorio: 100%
- Técnico especialista en informática: 100%
- Oficial de laboratorio: 0%

Tabla 4. Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS.

CUESTIONARIO	Media
Dispongo de información sobre la titulación.	3,91
Es fácil localizar información en la web del Centro.	2,86
Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	4,00
La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).	4,91
La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	4,44
El trato recibido de la dirección es apropiado.	4,64
El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	4,27
El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	4,27
Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	4,36
El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	4,00
Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	3,27
Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	2,80
Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	4,30
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,70



ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE MINAS Y ENERGÍA



Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	3,90
Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	3,56
Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	4,20

En azul se destacan los tres valores más altos, y en rojo los tres más bajos.

En general, los aspectos más destacados son la comunicación con los responsables académicos, la comunicación con los usuarios del servicio y el trato recibido por parte de la dirección.

Por el contrario, los aspectos peor valorados son la localización de información en la web del Centro, el programa formativo de la UC para este colectivo y el desconocimiento que, en general, tienen los usuarios de las tareas que desempeña el PAS. Pese a que no se refleja numéricamente, todos los servicios y especialmente Conserjería, se quejan, en las observaciones hechas durante la encuesta, de que el trato recibido por parte de algunos profesores no es el más adecuado.

Las dificultades que entraña la web de la UC para desarrollarse fuera de las líneas de actuación establecidas, dificulta en gran medida dar solución a un problema tan importante como es que cualquier usuario o potencial usuario de la universidad pueda encontrar sin demasiada dificultad, la información que precise. En respuesta a este problema se ha desarrollado una página web, denominada MONITOR, que hace de índice para que, a un solo clic, se pueda acceder a la información más destacada relacionada con cada titulación oficial en concreto.

En cuanto al programa de formación, se destaca la utilidad de los cursos específicos u orientados hacia alguna tarea concreta de los puestos, y no tanto aquellos cursos que tienen un carácter más general. Los problemas detectados se encaminan, por un lado a la falta de adecuación de los cursos para algunos servicios concretos, como Conserjería y por otro lado, a la falta de difusión que de ellos se hace.

El desconocimiento, por parte de los usuarios, de todas las funciones que se desempeñan en un puesto es algo normal y sobre lo que no se puede actuar directamente.

El análisis exhaustivo por colectivo ha sido tratado en el seno de las Comisiones de Calidad respetando la confidencialidad y el anonimato de los datos.

4. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para la atención a las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con la actividad académica, el SGIC de la UC plantea una estructura de buzones digitales en todos los Centros y en el Área de Calidad. El acceso a estos buzones se realiza a través del Campus Virtual. Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria puede utilizarlo para dirigirse a las Comisiones de Calidad.

Se ha llevado a cabo en todos los Centros de la UC una campaña divulgativa del Buzón del SGIC, por medio de cartelería, presentaciones en las pantallas informativas de los Centros y charlas de los Técnicos de Calidad, con el fin de fomentar la utilización del mismo como medio de hacer llegar a las Comisiones de Calidad sugerencias o reclamaciones. Así mismo, se ha adquirido el compromiso de dar respuesta a cuantas cuestiones se planteen a través de este Buzón en el plazo máximo de 72 horas.

5. DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Todas las referencias a los Sistemas de Garantía de Calidad hacen mención a la necesidad de un mecanismo de distribución de la información como uno de los elementos claves para que, efectivamente, el “Sistema” ofrezca “Garantías”. Los Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), en su apartado 1.7 Información Pública – Directrices, dice que: “Las instituciones de Educación Superior tienen la responsabilidad de facilitar información sobre los programas que ofrecen, los resultados de aprendizaje esperados, los títulos académicos que conceden, los procedimientos de enseñanza, aprendizaje y evaluación utilizados y sobre las oportunidades de aprendizaje disponibles para sus estudiantes”.

En este contexto, la Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía, aparte de contar con la información ofrecida en las páginas web del Centro y la UC, ha desarrollado dos páginas web más, integradas en la propia del Centro, con el fin de facilitar el acceso y dar a conocer a la sociedad en general, toda la información relativa a las titulaciones que ofrece y a los mecanismos que lleva a cabo para garantizar la calidad de las mismas.

Además, a través de carteles y carpetas distribuidos por el Centro y a través del Técnico de Calidad, se ha dado a conocer el Sistema entre todos los agentes implicados.

5.1. Espacio web del Sistema de Garantía Interno de Calidad, donde se puede encontrar toda la información relacionada con el Sistema de Calidad, y en especial:

- Política de Calidad del Centro.
- Comisiones de Calidad.
- Acuerdos adoptados por las Comisiones de Calidad.
- Informes del SGIC.
- Manuales del SGIC.
- Buzón del SGIC.

<http://www.unican.es/Centros/minas/sgic/>

5.2. Espacio web del MONITOR. La implantación de los nuevos títulos adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior, lleva consigo un seguimiento de cada titulación, basado en la información pública disponible hasta el momento de renovar su acreditación.

Aquí se puede encontrar, a un solo clic, información de utilidad relativa a las titulaciones impartidas en el Centro, orientada especialmente hacia el estudiante y futuro estudiante:

<https://www.unican.es/Centros/minas/monitor/index.htm>

5.3. Otras formas de distribución de la información.

Desde el Área de Calidad se prepararon unas carpetas, para su libre distribución desde los servicios de reprografía, con información del Sistema de Calidad orientada sobre todo hacia los estudiantes, en las que se da a conocer la encuesta de opinión sobre la actividad del profesorado que realizan, tratando de favorecer de ese modo su participación. Además se incluyó información relativa al Buzón del SGIC (qué es y para qué sirve).

La difusión de la información se completó con una campaña divulgativa llevada a cabo por el Técnico de Calidad y por medio de carteles distribuidos por toda la Escuela.

- El Técnico de Calidad mantuvo reuniones con los representantes electos de los estudiantes en las que informó sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad y los procedimientos a él asociados y que directamente pueden influir en el estudiantado. Así mismo, en el momento de realización de la

primera encuesta de los alumnos de primer y segundo curso de Grado, se dirigió a los estudiantes presentes en las aulas para explicar brevemente los procedimientos que más relación tienen con ellos, en concreto la nueva encuesta de opinión a los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado y el Buzón del SGIC, al que pueden dirigir todas las quejas o sugerencias relacionadas con la actividad académica del Centro para ser tratadas por las Comisiones de Calidad de las Titulaciones.

- La campaña de cartelería comprendió dos posters diferentes en los que se informó, en primer lugar, del propio Sistema, facilitando una breve explicación de su razón de ser y utilidad. Y en segundo lugar, del Buzón del SGIC, al que cualquier miembro de la Comunidad Universitaria puede, a través del campus virtual, dirigirse a las Comisiones de Calidad de los Centros o al Área de Calidad. Los posters se colocaron por todo el Centro procurando la mayor difusión entre todos los miembros de la comunidad universitaria.