

A continuación, se desarrolla la evaluación en cuanto al cumplimiento de los [objetivos de calidad establecidos en 2023](#).

Para la evaluación de los objetivos 1 y 2 hay que tener en cuenta que:

- El Área de Calidad y Mejora es la responsable de la gestión de las encuestas en la Universidad de Zaragoza, tanto las destinadas al análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en las titulaciones de la Universidad de Zaragoza, como aquellas otras vinculadas a la calidad de los servicios universitarios.
- De entre las encuestas que el Área de Calidad y Mejora gestiona a través de la plataforma ATENEA, se consideran que las más relevantes (cuyos resultados son recogidos en los Informes de Evaluación de Calidad de las titulaciones y de las que se publica la información en la web correspondiente) son las relacionadas con las titulaciones oficiales y, por tanto, son las consideradas en la evaluación de los objetivos de calidad. Éstas son: valoración de la docencia (que incluye la evaluación de actividad docente y la evaluación de la enseñanza), satisfacción con la movilidad (erasmus), satisfacción con las prácticas externas curriculares, satisfacción con los trabajos fin de estudios, satisfacción de los estudiantes con la titulación, satisfacción e inserción laboral de egresados, satisfacción del PDI con la titulación y satisfacción del PTGAS.
- El Centro dispone de otras encuestas, gestionadas por el Área de Calidad y Mejora de la Universidad de Zaragoza a través de la plataforma ATENEA o gestionadas por medios propios, cuyos resultados no se consideran en la evaluación de los objetivos de calidad pero de las que se proporcionan datos: satisfacción con estudios propios, satisfacción con la movilidad (alumnos IN), satisfacción e inserción laboral de egresados (5-10 años) y satisfacción con servicios contratados (cafetería/comedor, limpieza y vending), tal y como queda recogido en el [PRC-023 Satisfacción de los grupos de interés](#).
- Desde el curso 2022-23 el sistema de implementación de encuestas gestionado por el Área de Calidad y Mejora de la UZ ha sufrido algunos cambios. Cabe destacar que se ha creado la encuesta de Valoración Docente que aúna las anteriores encuestas de valoración de la actividad docente y evaluación de la enseñanza reduciendo así el número de encuestas que el estudiantado ha de rellenar. Esto puede repercutir en la tasa de respuestas recibidas.

**Objetivo 1: Obtener los siguientes resultados en cuanto a las tasas de participación en las encuestas de todos los grupos de interés de la EPS con respecto al año anterior:**

- **Mejorar las tasas de participación en aquellas encuestas con tasas previas inferiores al 50%.**
- **Mantener tasas de participación por encima del 80% en el resto de encuestas.**

Los datos para la evaluación de este objetivo se muestran como media EPS (no desglosados por titulaciones) dado que las actuaciones relacionadas con la tasa de respuesta de encuestas se realizan a nivel de centro. Se consideran, tal y como se ha comentado anteriormente, los datos

relativos a las tasas de respuesta de las encuestas de satisfacción directamente relacionadas con las titulaciones oficiales de la EPS.

No se dispone de datos correspondientes a la encuesta de satisfacción con la movilidad (erasmus). La fuente de información, proporcionada desde la Sección de Relaciones Internacionales de la UZ, proviene del cuestionario que el estudiante debe cumplimentar de forma obligatoria para el propio programa Erasmus. A fecha de elaboración de este informe, y debido a una serie de problemas técnicos en la aplicación utilizada por la Unión Europea para realizar dichas encuestas, no se pueden ofrecer datos de resultados para el curso 2022-23 y se desconoce en qué momento estará resuelto dicho problema. No obstante, dado que dicha encuesta es de carácter obligatorio, se considera que la tasa de respuesta es del 100%.

Se realiza una comparación entre las tasas de respuesta correspondientes al curso 22-23 y las del curso anterior (21-22), obteniendo los datos que se muestran en la tabla 1.

*Tabla 1. Participación en encuestas de satisfacción (comparativa cursos 21-22 y 22-23)*

<b>ENCUESTA</b>	<b>21-22 (%)</b>	<b>22-23 (%)</b>	<b>Variación (%)</b>
EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	46,10	62,13	16,03
EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA	28,67	40,23	11,56
SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD (ERASMUS)	100,00	100,00	0,00
SATISFACCIÓN CON PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES	20,88	16,40	-4,48
SATISFACCIÓN CON TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS	9,63	10,27	0,64
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA TITULACIÓN	7,53	13,80	6,27
SATISFACCIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE EGRESADOS	30,88	45,46	14,58
SATISFACCIÓN PDI CON LAS TITULACIONES	48,53	21,90	-26,63
SATISFACCIÓN DEL PTGAS	46,90	28,10	-18,80
<b>PROMEDIO</b>	<b>37,68</b>	<b>37,59</b>	<b>-0,09</b>

Como se puede observar, los datos muestran que, en global, las tasas de respuesta promedio de las encuestas durante los cursos 22-23 y 21-22 son muy similares. Cinco de las encuestas consideradas muestran una mejora en cuanto a la tasa de participación en las mismas (evaluación de la actividad docente, evaluación de la enseñanza, satisfacción con trabajos fin de estudios, satisfacción de los estudiantes con la titulación y satisfacción e inserción laboral de egresados) y tres de ellas una disminución (satisfacción con prácticas externas curriculares, del PDI con las titulaciones y del PTGAS), produciendo estas últimas el incumplimiento del objetivo propuesto.

Destacan especialmente las mejoras en las tasas de respuesta obtenidas en las encuestas de evaluación de la actividad docente y de la enseñanza realizadas por el estudiantado, hecho que se puede atribuir a la modificación introducida este año a través de la encuesta de valoración docente mencionada anteriormente. También se ha alcanzado una tasa de respuesta considerablemente mejor que en el curso anterior en la encuesta de satisfacción e inserción laboral de egresados. Como aspecto destacable negativo, se encuentran las notables disminuciones en las tasas de respuesta de las encuestas de satisfacción del PDI y PTGAS (26,63% y 18,80% respectivamente), aspecto en el que se debería trabajar en un futuro próximo.

En cuanto a lo valores de tasas de respuesta obtenidas en 22-23, son especialmente bajos los obtenidos en la satisfacción con los trabajos fin de estudios, prácticas externas curriculares y

satisfacción de los estudiantes con la titulación por lo que se tendrían que realizar acciones encaminadas a esa mejora.

Además de esos datos, la EPS cuenta con otras encuestas (algunas de realización propia) que proporcionan información sobre la satisfacción con otras actividades y servicios del Centro, en concreto:

- En cuanto a la satisfacción con el estudio propio impartido en la EPS, Experto Universitario en Gestión Integrada de Plagas Agrícolas, se tiene una tasa de respuesta elevada en 22-23, del 79,30%, aunque ligeramente inferior a la obtenida en el curso 21-22 (84,00%).
- Con respecto a la satisfacción con la movilidad de los alumnos IN en nuestro centro, en el curso 22-23 se tiene una tasa de participación del 31,25%, valor considerablemente menor que el obtenido en el curso anterior (50,00%).
- Se disponen de datos de satisfacción e inserción laboral de egresados tras 5 años, pero todavía no de 10 años de egreso. En cuanto a las tasas de respuesta se alcanza un valor de 25,40% en el curso 22-23, valor que ha descendido a aproximadamente la mitad en comparación con el alcanzado el curso pasado (51,11%).
- Relativo a la satisfacción con servicios contratados en la EPS (cafetería/comedor, limpieza y vending) en el curso 22-23, se tienen tasas de respuesta del 10,71% para el servicio de limpieza y del 11,43% para los servicios de cafetería/comedor y vending, todas ellas inferiores a las obtenidas en el curso anterior (17,58% para el servicio de limpieza y 19,47% para los servicios de cafetería/comedor y vending).

**Objetivo 2: Obtener una satisfacción global  $\geq 4$  (escala de valoración 1-5) en todas las encuestas de todos los grupos de interés de la EPS.**

Los datos para la evaluación de este objetivo se muestran disgregados por titulaciones y como media en la EPS, según corresponda. Se consideran, tal y como se ha comentado anteriormente, los datos relativos a las tasas de respuesta de las encuestas de satisfacción relacionadas con las titulaciones oficiales de la EPS a excepción de la encuesta de satisfacción con la movilidad (erasmus).

La tabla 2 muestra las valoraciones en cuanto a la satisfacción de los grupos de interés durante el curso 22-23. Todas las encuestas analizadas cuentan con una escala de valoración de 1 a 5 por lo que para cumplir el objetivo propuesto las valoraciones han de ser igual o superior a 4.

*Tabla 2. Satisfacción de los grupos de interés (curso 22-23)*

ENCUESTA	Objetivo	CCAA	IAMR	MIA	Media EPS	Cumplimiento
EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	4,00	4,16	3,95	3,95	4,02	SI
EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA	4,00	3,89	3,86	3,92	3,89	NO
SATISFACCIÓN CON PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES	4,00	4,64	3,94	5,00	4,53	SI
SATISFACCIÓN CON TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS	4,00	4,32	4,18	4,13	4,21	SI
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA TITULACIÓN	4,00	4,25	4,37	4,55	4,39	SI
SATISFACCIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE EGRESADOS	4,00	4,04	4,00	4,00	4,01	SI
SATISFACCIÓN PDI CON LAS TITULACIONES	4,00	4,38	4,32	4,16	4,29	SI
SATISFACCIÓN DEL PTGAS	4,00				4,32	SI

Como se observa en la tabla y atendiendo a los resultados medios de la EPS, todas las encuestas a excepción de una de ellas (evaluación de la enseñanza) cuentan con una valoración superior a 4 por lo que el objetivo de calidad se considera no cumplido. La satisfacción del estudiantado en cuanto a la enseñanza recibida en las tres titulaciones oficiales de la EPS muestra valores en torno a 3,9, valores ligeramente inferiores en los tres casos a los obtenidos el curso anterior (4,1). La cuestión menos valorada es “la guía docente es clara y comprensible”. Se espera que esta dimensión de la encuesta mejore notablemente tras las modificaciones de las guías docentes, mucho más abreviadas, introducidas el curso pasado.

Atendiendo a los resultados por titulaciones, existen otros resultados de satisfacción por debajo de 4, en concreto: la evaluación de la actividad docente para IAMR y MIA y la satisfacción con prácticas externas curriculares para IAMR, mostrando esta última un descenso importante con respecto al curso anterior (4,90). Sin embargo, las valoraciones obtenidas están muy próximas a 4.

Cabe destacar el notable aumento en la satisfacción con los trabajos fin de estudios de IAMR, la de los estudiantes con la titulación de CCAA y la de satisfacción e inserción laboral de egresados para IAMR, valores que el curso pasado se encontraban por debajo de 4.

En definitiva, atendiendo a las valoraciones medias en la EPS el 87,5% de las valoraciones de las encuestas de satisfacción cumplen el objetivo propuesto, mientras que, si se realiza el análisis por titulaciones, el cumplimiento se reduce a un 72,73%.

De forma similar a lo expuesto en el objetivo anterior, la EPS cuenta con otras encuestas (algunas de realización propia) que proporcionan información sobre la satisfacción con otras actividades y servicios del Centro:

- En cuanto a la satisfacción con el estudio propio impartido en la EPS, Experto Universitario en Gestión Integrada de Plagas Agrícolas, se tiene una valoración de 3,99 en 22-23, valoración ligeramente superior a la obtenida en el curso 21-22 (3,81).
- Con respecto a la satisfacción con la movilidad de los alumnos IN en nuestro centro, en el curso 22-23 se tiene una valoración media de 4,6, valoración superior a la obtenida en el curso anterior (4,0).
- Se disponen de datos de satisfacción e inserción laboral de egresados tras 5 años, pero todavía no de 10 años de egreso. En cuanto a la satisfacción con la titulación de los egresados tras 5 años, en el curso 22-23 se obtiene una valoración media de 3,43, valoración ligeramente inferior a la obtenida en el curso pasado (3,79).
- Las encuestas relativas a la satisfacción son servicios contratados en la EPS (cafetería/comedor, limpieza y vending) tienen una escala de valoración de 1 a 10. En el curso 22-23, se tienen valoraciones de 8,59 para el servicio de limpieza, de 9,44 para el servicio de cafetería/comedor y de 6,33 para el servicio de vending, siendo éstas similares a las obtenidas en el 21-22.

**Objetivo 3: Obtener un cumplimiento  $\geq 85\%$  en las acciones propuestas en cada uno de los planes del Centro y recogidas en su Programa de Actuación. En concreto, en los Planes Anuales**

**de Innovación y Mejora, Plan Estratégico y Plan de Sostenibilidad, así como en el cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios.**

Todas las acciones propuestas en los planes del Centro están recogidas en el Programa de Actuación 2023 y se pueden consultar en el [Informe de Gestión, Programa de Actuación 22-23](#).

Se tienen un total de 96 acciones de las cuales una acción no procede. Se trata de la acción del Plan Estratégico relativa a la renovación de sellos de calidad en la EPS (AUDIT, PACE) dado que la evaluación del SAIC de la EPS por ANECA se realizará en junio de 2024 no habiendo ninguna renovación a lo largo del año 2023.

De las 95 acciones restantes, en la tabla 3 se muestra el número de acciones correspondiente a cada plan de la EPS y el grado de cumplimiento de dichas acciones teniendo en cuenta si están realizadas, en curso o no han sido realizadas.

*Tabla 3. Evaluación de cumplimiento de acciones propuesta en la EPS (2023)*

PLANES EPS	Nº acciones	Nº realizadas	Nº en curso	Nº no realizadas
PE	13	11	2	0
PS	25	22	2	1
PAIM CCAA	18	17	1	0
PAIM IAMR	18	17	1	0
PAIM MIA	12	11	1	0
CS	9	8	0	1
<b>TOTAL EPS</b>	<b>95</b>	<b>86</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
PLANES EPS	% acciones	% realizadas	% en curso	% no realizadas
PE	13,7	84,6	15,4	0,0
PS	26,3	88,0	8,0	4,0
PAIM CCAA	19,0	94,4	5,6	0,0
PAIM IAMR	19,0	94,4	5,6	0,0
PAIM MIA	12,6	91,7	8,3	0,0
CS	9,4	88,9	0,0	11,1
<b>TOTAL EPS</b>	<b>100,0</b>	<b>90,5</b>	<b>7,4</b>	<b>2,1</b>

Atendiendo a los resultados, del total de acciones propuestas en la EPS se han realizado un 90,5%, se encuentran en curso un 7,4% y no se han realizado un 2,1%. El PE ha logrado un grado de cumplimiento del 84,6%, el PS del 88,0%, los PAIM de CCAA e IAMR del 94,4%, el PAIM de MIA el 91,7% y la CS el 88,9%. Si bien el cumplimiento del PE no alcanza estrictamente el valor propuesto en este objetivo (85%), el objetivo se puede considerar cumplido.

**Objetivo 4: Avanzar en la adaptación de las titulaciones de la EPS al RD 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.**

La Universidad de Zaragoza se encuentra inmersa en el proceso de adaptación de su mapa de titulaciones al RD 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad (BOE de 29 de septiembre de 2021).

El horizonte de la UZ es disponer en junio de 2024 de todos los documentos redactados y en septiembre de 2024 de todas las titulaciones adaptadas al RD 822/2021. Durante 2023 en la EPS,

se constituyeron grupos de trabajo para cada una de las titulaciones oficiales impartidas y se comenzó a trabajar en el proceso de adaptación. La EPS se comprometió a enviar los documentos de adaptación al Vicerrectorado de Política Académica en marzo de 2024 para los Grados en Ciencias Ambientales e Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural y en junio de 2024 para el Máster en Ingeniería Agronómica.

A la fecha de elaboración de este informe todas las actuaciones llevadas a cabo en la EPS cumplen con las fechas previstas por lo que este objetivo se considera cumplido.

**Objetivo 5: Adaptar el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la EPS a las directrices del nuevo programa Audit.**

Durante el año 2023 se han llevado a cabo las modificaciones oportunas para la adaptación del SAIC al nuevo programa Audit (previamente denominado Audit Internacional) dado que en el mes de junio de 2024 se someterá a evaluación por parte de ANECA con el objetivo de renovar el correspondiente sello de calidad. Este hecho implica una revisión y actualización completa del SAIC de la EPS para su adaptación al nuevo programa, revisión que se encuentra actualmente en curso habiendo alcanzado un grado de revisión de aproximadamente el 75% de la documentación que compone el SAIC (más de 70 procedimientos e instrucciones técnicas). Además, dicha documentación cumple de forma satisfactoria los criterios y directrices de Audit tal y como se establece en el [Informe de Autoevaluación](#) y se sometió a auditoría interna el pasado mes de diciembre, no encontrándose ninguna no conformidad en el mismo.

Por estos motivos, se considera que a fecha de elaboración de este informe se ha logrado un buen grado de adaptación del SAIC de la EPS al nuevo programa Audit y este objetivo se considera cumplido.

A continuación, en la tabla 4, se muestra un resumen del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos en 2023 que sirven como base para establecer los objetivos futuros.

*Tabla 4. Cumplimiento de objetivos de calidad y observaciones*

OBJETIVO	Cumplimiento	Observaciones
1. Tasas de participación en encuestas de satisfacción	NO	Las tasas de participación en encuestas de satisfacción con prácticas externas curriculares, del PDI con la titulación y del PTGAS han disminuido con respecto al curso anterior.
2. Satisfacción global de encuestas	NO	La satisfacción con la evaluación de la enseñanza en la EPS no alcanza el valor propuesto, ni como media ni en ninguna de sus titulaciones.
3. Cumplimiento de acciones de planes EPS	SI	Cumplimiento EPS alcanzado: 90,5%. PE: 84,6%; PS: 88,0%; PAIM CCAA e IAMR: 94,4%; PAIM MIA: 91,7%; CS: 88,9%.
4. Adaptación de las titulaciones de la EPS al RD 822/2021	SI	Proceso de adaptación según compromiso de fechas.
5. Adaptación del SAIC-EPS a Audit Internacional	SI	En proceso de adaptación a nuevo programa Audit: 75% de la documentación actualizada.

En base a las observaciones relacionadas con el cumplimiento de los objetivos de calidad en 2023 y teniendo en cuenta la situación actual, se realiza el estudio que permite proponer los nuevos objetivos de calidad a desarrollar en 2024.