INFORME DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD 2024

A continuación, se desarrolla la evaluación en cuanto al cumplimiento de los [objetivos de calidad establecidos en 2024](#).

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/as (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](#).

Objetivo 1: Obtener los siguientes resultados en cuanto a las tasas de participación en el 85% de las encuestas relacionadas con las titulaciones oficiales 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 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 estudiantado debe cumplimentar de forma obligatoria para el propio programa Erasmus+. A fecha de elaboración de este informe no se pueden ofrecer datos de resultados para el curso 2023/24 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 23-24 y las del curso anterior (22-23), obteniendo los datos que se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Participación en encuestas de satisfacción (comparativa cursos 22-23 y 23-24)

ENCUESTA	22-23 (%)	23-24 (%)	Variación (%)
EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	62,13	58,93	-3,20
EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA	40,23	38,93	-1,30
SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD (ERASMUS)	100,00	100,00	0,00
SATISFACCIÓN CON PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES	16,40	13,80	-2,60
SATISFACCIÓN CON TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS	10,27	11,37	1,10
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA TITULACIÓN	13,80	9,00	-4,80
SATISFACCIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE EGRESADOS	45,46	11,63	-33,83
SATISFACCIÓN PDI CON LAS TITULACIONES	21,90	37,20	15,30
SATISFACCIÓN DEL PTGAS	28,10	37,10	9,00
PROMEDIO	37,59	35,33	-2,26

Como se puede observar, únicamente dos encuestas de satisfacción poseen tasas de participación superiores al 50% (evaluación de la actividad docente y satisfacción con la movilidad). Las tasas de respuesta de las encuestas de evaluación de la enseñanza y de satisfacción del PDI y del PTGAS son notables ya que se encuentran entre el 35 y el 40%. Sin embargo, el resto de encuestas (satisfacción con prácticas externas, con trabajos fin de estudios, de estudiantes con la titulación y de egresados) no superan una tasa de participación el 15%.

Además, los datos muestran que, en global, las tasas de respuesta promedio de las encuestas durante los cursos 22-23 y 23-24 son muy similares en la mayoría de las encuestas. Tres de las encuestas consideradas muestran una mejora en cuanto a la tasa de participación en las mismas (satisfacción con trabajos fin de estudios, del PDI con las titulaciones y del PTGAS) y cinco de ellas una disminución (evaluación de la actividad docente y de la enseñanza, satisfacción con prácticas externas curriculares, de los estudiantes con la titulación y satisfacción e inserción laboral de egresados), produciendo estas últimas el incumplimiento del objetivo propuesto.

Destaca especialmente la mejora en la tasa de respuesta obtenida en la encuesta de satisfacción del PDI y la notable disminución en la tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción e inserción laboral de egresados.

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 muy elevada en 23-24, del 93,80%, superior a la obtenida en el curso 22-23 (79,30%).

- Con respecto a la satisfacción con la movilidad de los alumnos/as IN en nuestro Centro, en el curso 23-24 se tiene una tasa de participación del 14,28%, valor considerablemente menor que el obtenido en el curso anterior (31,25%). Esta es la única encuesta propia que muestra una tendencia negativa en cuanto a tasa de respuesta.
- Se disponen de datos de satisfacción e inserción laboral de egresados/as tras 5 años y, por primera vez, de 10 años de egreso. Para egresados/as tras 5 años alcanza un valor de 37,92% en el curso 23-24, valor que ha aumentado en comparación con el alcanzado el curso anterior (25,40%). La tasa de respuesta en la encuesta de satisfacción para egresados/as de 10 años alcanza un valor de 31,58%.
- Relativo a la satisfacción con servicios contratados en la EPS (cafetería / comedor, limpieza y vending) en el curso 23-24, se tienen tasas de respuesta del 12,26% para el servicio de limpieza y del 12,96% para los servicios de cafetería / comedor y vending, todas ellas ligeramente superiores a las obtenidas en el curso anterior (10,71% para el servicio de limpieza y 11,43% para los servicios de cafetería / comedor y vending) aunque siguen siendo valores bajos.

A la vista de los resultados obtenidos, se desarrollarán acciones correctivas para pretender mejorar las tasas de respuesta de algunas de las encuestas gestionadas por el Área de Calidad y Mejora de la UZ además de las acciones ya realizadas por el Centro y encaminadas a fomentar la participación en todo tipo de encuestas (acción presente en los Planes Anuales de Innovación y Mejora de las titulaciones de la EPS).

Objetivo 2: Obtener una satisfacción ≥ 4 (escala de valoración 1-5) en el 85% de las encuestas relacionadas con las titulaciones oficiales 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 23-24.

Tabla 2. Satisfacción de los grupos de interés (curso 23-24)

ENCUESTA	Objetivo	CCAA	IAMR	MIA	Media EPS	Cumplimiento
EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	4,00	4,17	4,08	4,16	4,14	SI
EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA	4,00	4,00	3,93	3,98	3,97	NO
SATISFACCIÓN CON PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES	4,00	4,66	4,78	5,00	4,81	SI
SATISFACCIÓN CON TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS	4,00	4,74	3,49	3,96	4,06	SI
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA TITULACIÓN	4,00	4,63	3,51	3,90	4,01	SI
SATISFACCIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE EGRESADOS	4,00	3,50	4,00	4,00	3,83	NO
SATISFACCIÓN PDI CON LAS TITULACIONES	4,00	4,27	4,15	4,36	4,26	SI
SATISFACCIÓN DEL PTGAS	4,00				4,22	SI

Como se observa en la tabla y atendiendo a los resultados medios de la EPS, todas las encuestas a excepción de dos de ellas (evaluación de la enseñanza y satisfacción e inserción laboral de

egresados/as) cuentan con una valoración superior a 4 por lo que el objetivo de calidad no se ha cumplido. Sin embargo, la satisfacción de la evaluación de la enseñanza posee un valor muy cercano a 4 por lo que se podría considerar que la única encuesta que no alcanza el valor objetivo es la de satisfacción e inserción laboral de egresados/as. En este caso, se podría considerar cumplido el objetivo (85% de las encuestas con valoración ≥ 4).

La satisfacción del estudiantado en cuanto a la enseñanza recibida en las tres titulaciones oficiales de la EPS muestra valores en torno a 4, valores similares a los del curso anterior. La satisfacción e inserción laboral de egresados/as ha disminuido considerablemente en el Grado en CCAA, manteniéndose en el resto de titulaciones, con respecto al pasado curso. No obstante, la tasa de respuesta en esta encuesta también ha disminuido significativamente lo que podría haber afectado notablemente la valoración final, al estar influenciada por un menor número de opiniones, posiblemente menos favorables.

Atendiendo a los resultados por titulaciones, existen otros resultados de satisfacción por debajo de 4, en concreto: la satisfacción con trabajos fin de estudios y de los estudiantes con la titulación para IAMR y MIA. Estos resultados son considerablemente más bajos a los obtenidos el curso anterior. Sin embargo, nuevamente valoraciones menos favorables y las bajas tasas de respuesta en estas encuestas (en torno al 10%) podrían haber afectado notablemente la valoración final.

Cabe destacar el notable aumento de casi un punto en la satisfacción con las prácticas externas curriculares IAMR, valor que el curso pasado se encontraban por debajo de 4.

En definitiva, atendiendo a las valoraciones medias en la EPS el 75% 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 68,18%.

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 4,67 en 23-24, valoración notablemente superior a la obtenida en el curso 22-23 (3,99).
- Con respecto a la satisfacción con la movilidad de los alumnos/as IN en nuestro centro, en el curso 23-24 se tiene una valoración media de 4,50, valoración superior a la obtenida en el curso anterior (4,60).
- En cuanto a la satisfacción con la titulación de los egresados/as tras 5 años, en el curso 23-24 se obtiene una valoración media de 3,52, valoración similar a la obtenida en el curso pasado (3,43). Para egresados/as tras 10 años, se obtiene una valoración de 3,57 (no se disponía de este dato el curso anterior).
- Las encuestas relativas a la satisfacción con servicios contratados en la EPS (cafetería / comedor, limpieza y vending) tienen una escala de valoración de 1 a 10. En el curso 23-24, se tienen valoraciones de 8,88 para el servicio de limpieza, de 9,27 para el servicio de cafetería / comedor y de 6,39 para el servicio de vending, siendo éstas similares a las obtenidas en el 22-23.

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 2024 y se pueden consultar en el [Informe de Gestión, Programa de Actuación 23-24](#).

Se tienen un total de 81 acciones. En la tabla 3 se muestra el número de acciones correspondiente a cada plan de la EPS: 12 corresponden al Plan Estratégico (PE); 15 al Plan de Sostenibilidad (PS); 47 a los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de cada titulación oficial de la EPS (17 al Grado en Ciencias Ambientales (CCAA), 19 al Grado en Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural (IAMR) y 11 al Máster en Ingeniería Agronómica (MIA)); y 7 a la Carta de Servicios (CS). Inicialmente la CS contenía 8 acciones pero la realización de una de ellas se ha desestimado. Se muestra también 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 (2024)

PLANES Y PROGRAMAS	Nº acciones	Nº realizadas	Nº en curso	Nº no realizadas
PE	12	12	0	0
PS	15	14	0	1
PAIM CCAA	17	17	0	0
PAIM IAMR	19	18	1	0
PAIM MIA	11	11	0	0
CS	7	6	1	0
TOTAL EPS	81	78	2	1
PLANES Y PROGRAMAS	% acciones	% realizadas	% en curso	% no realizadas
PE	14,6	100,0	0,0	0,0
PS	18,3	93,3	0,0	6,7
PAIM CCAA	20,7	100,0	0,0	0,0
PAIM IAMR	23,2	94,7	5,3	0,0
PAIM MIA	13,4	100,0	0,0	0,0
CS	8,5	85,7	14,3	0,0
TOTAL EPS	98,8	96,3	2,5	1,2

Atendiendo a los resultados, del total de acciones propuestas en la EPS se han realizado un 96,3%, se encuentran en curso un 2,5% y no se han realizado un 1,2%. El PE ha logrado un grado de cumplimiento del 100%, el PS del 93,3%, los PAIM de CCAA y MIA del 100%, el PAIM de IAMR del 94,7% y la CS del 85,7%. Notar que en la Carta de Servicios existen un par de acciones cuya evaluación del cumplimiento no se ha podido realizar según lo establecido. Sin embargo, son acciones en las que se ha trabajado y se han conseguido resultados satisfactorios, por lo que este objetivo de calidad se considera cumplido.

Objetivo 4: Implementación e integración en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) del Plan de Igualdad de la EPS.

El II Plan de Igualdad de la Universidad de Zaragoza (UZ) insta a los centros a elaborar su propio plan de igualdad y a desarrollar acciones en este ámbito.

En febrero de 2024, se elaboró el procedimiento estratégico [PRE-007 Plan de Igualdad de la EPS](#), en el que se define el procedimiento para la elaboración y el seguimiento del Plan de Igualdad del Centro. Posteriormente, en mayo de 2024, se constituyó la Comisión de Igualdad, integrada por personal docente e investigador (PDI), personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS), así como por estudiantes del Centro.

A finales de 2024, se elaboró el Plan de Igualdad de la EPS, cuya aprobación oficial está prevista próximamente, junto con las acciones que este contempla, las cuales se están implementando progresivamente conforme al calendario establecido.

A la fecha de elaboración de este informe se considera que todas las actuaciones llevadas a cabo en la EPS relacionadas con este objetivo se han desarrollado en tiempo y forma por lo que este objetivo se considera cumplido.

Objetivo 5: Renovar la certificación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la EPS a través del programa Audit por ANECA.

Como se indica al inicio de este informe (“Situación actual”), en junio de 2024 el Centro fue sometido a una auditoría externa por parte de ANECA, la cual permitió renovar el sello de calidad del programa AUDIT, cuya vigencia es de seis años.

El resultado de dicha auditoría, disponible en el informe correspondiente, identificó una no conformidad menor relacionada con la definición de la sistemática de rendición de cuentas en los distintos aspectos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la EPS. Además, se recibieron una serie de oportunidades de mejora.

Por ello, 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 2024 que sirven como base para establecer los objetivos futuros.

En base a las observaciones relacionadas con el cumplimiento de los objetivos de calidad en 2024 y teniendo en cuenta la situación actual, se realiza el estudio que permite proponer los nuevos objetivos de calidad a desarrollar en 2025. Dicha propuesta se puede consultar como documento adjunto (ver anexo IV).

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 evaluación docente y de la enseñanza, de satisfacción con prácticas externas curriculares, de los/as estudiantes con la titulación y de los/as egresados han disminuido con respecto al curso anterior (principalmente la última mencionada).
2. Satisfacción global de encuestas	NO	La satisfacción e inserción laboral de los egresados/as y la evaluación de la enseñanza no alcanzan el valor propuesto. Sin embargo, la evaluación de la enseñanza posee un valor muy cercano al objetivo (3,97) por lo que el objetivo se podría considerar cumplido.
3. Cumplimiento de acciones de planes EPS	SI	Cumplimiento EPS alcanzado: 96,3%. PE: 100%; PS: 93,3%; PAIM CCAA y MIA: 100%; PAIM IAMR: 94,7%; CS: 87,5%.
4. Plan de Igualdad EPS	SI	Elaboración del procedimiento correspondiente, del Plan de Igualdad e implementación del mismo.
5. Renovación certificación Audit	SI	Auditoría ANECA 14/6/24, resultado favorable.

En base a las observaciones relacionadas con el cumplimiento de los objetivos de calidad en 2024 y teniendo en cuenta la situación actual, se realiza el estudio que permite proponer los nuevos objetivos de calidad a desarrollar en 2025.