

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD 2025

A continuación, se desarrolla la evaluación en cuanto al cumplimiento de los [objetivos de calidad establecidos en 2025](#).

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 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*.

Objetivo 1: Obtener los siguientes resultados en cuanto a las tasas de participación en el 85% de 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 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:

- Evaluación de la actividad docente
- 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
- Satisfacción del PTGAS

Se realiza una comparación entre las tasas de respuesta correspondientes al curso 24-25 y las del curso anterior (23-24), obteniendo los datos que se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Participación en encuestas de satisfacción (comparativa cursos 23-24 y 24-25)

ENCUESTA	23-24 (%)	24-25 (%)	Variación (%)
EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	58,93	56,99	-1,94
EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA	38,93	41,32	2,39
SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD (ERASMUS)	100,00	100,00	0,00
SATISFACCIÓN CON PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES	13,80	14,46	0,66
SATISFACCIÓN CON TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS	11,37	15,83	4,46
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA TITULACIÓN	9,00	11,69	2,69
SATISFACCIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE EGRESADOS	11,63	28,02	16,39
SATISFACCIÓN PDI CON LAS TITULACIONES	37,20	35,49	-1,71
SATISFACCIÓN DEL PTGAS	37,10	25,71	-11,39
PROMEDIO	35,33	36,61	1,28

Los datos muestran que, en global, las tasas de respuesta promedio de las encuestas durante los dos últimos cursos son similares en la mayoría de los casos. Cinco de las encuestas muestran una mejora en cuanto a la tasa de participación (evaluación de la enseñanza, satisfacción con las prácticas externas curriculares, trabajos fin de estudios, de estudiantes con la titulación y satisfacción del PDI con las titulaciones) y tres de ellas presentan una disminución (evaluación de la actividad docente y satisfacción del PDI y PTGAS con las titulaciones), siendo esta última la que ha presentado la disminución más notable. Como media, la participación en las encuestas es similar a la del curso anterior.

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 son notables ya que se encuentran entre el 35 y el 45%. Cabe destacar el aumento con respecto al curso anterior en la participación en la encuesta de satisfacción e inserción laboral de egresados y egresadas alcanzando una participación satisfactoria (28%). El resto de encuestas (prácticas externas curriculares, trabajos fin de estudios, estudiantes con la titulación), a pesar de haber mostrado ligeras mejoras, poseen tasas de participación bajas (11-16%).

En este sentido y atendiendo a la definición del objetivo de calidad planteado, se ha producido un cumplimiento del mismo en el 67% de las encuestas consideradas, inferior al 85% planteado, por lo que el objetivo se considera no cumplido.

Relacionado con estos datos, en el análisis realizado el curso anterior se decidieron implementar una serie de acciones correctivas enfocadas a mejorar las tasas de respuesta de las encuestas que habían obtenido valores bajos. En concreto:

- Acción correctiva 1: Prácticas externas curriculares

- Acción correctiva 2: Satisfacción de los estudiantes con la titulación
- Acción correctiva 3: Satisfacción e inserción laboral de egresados
- Acción correctiva 4: Satisfacción con trabajos fin de estudios

Las acciones planteadas, fundamentalmente basadas en el envío de recordatorios personalizados sobre la importancia de cumplimentar la encuesta, tanto a estudiantado como a profesorado implicado, únicamente ha mostrado un resultado positivo notable en el caso de la encuesta de satisfacción e inserción laboral de egresados. Por ese motivo, se decide mantener esta acción de forma sistemática y plantear otras acciones correctivas para el año 2026, incluyendo una para mejorar la tasa de respuesta en la encuesta de satisfacción del PTGAS. Las acciones encaminadas a mejorar las tasas de respuesta de las distintas encuestas están además presentes en los Planes Anuales de Innovación y Mejora de las titulaciones de la EPS.

La EPS dispone además de otras encuestas propias cuyas tasas de respuesta son las siguientes:

- ✓ Estudio propio (Experto Universitario en Producción Vegetal y Gestión de Plagas): tasa de respuesta 100%, superior a 93,80% del curso 24-25.
- ✓ Movilidad alumnos IN: participación 38,46% en 24-25, superior a 14,28% del curso anterior.
- ✓ Egresados 5 años: tasa de respuesta 60,56% en 24-25, muy elevada y superior a 37,92% del curso anterior.
- ✓ Egresados 10 años: tasa de respuesta 19,57%, inferior a 31,58% del curso anterior.
- ✓ Servicio de limpieza: 14,70% (12,26% curso anterior).
- ✓ Cafetería/comedor y vending: 19,32% (12,96% curso anterior)

Objetivo 2: Obtener una satisfacción ≥ 4 (escala valoración 1-5) en el 85% de 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:

- Evaluación de la actividad docente
- Evaluación de la enseñanza
- Satisfacción con la movilidad (Erasmus)
- Satisfacción con las prácticas externas curriculares
- Satisfacción con los trabajos fin de estudios
- Satisfacción de estudiantes con la titulación
- Satisfacción e inserción laboral de egresados
- Satisfacción del PDI con la titulación
- Satisfacción del PTGAS

La tabla 2 muestra las valoraciones en cuanto a la satisfacción de los grupos de interés durante el curso 24-25.

Tabla 2. Satisfacción de los grupos de interés (curso 24-25)

ENCUESTA	Objetivo	CCAA	IAMR	MIA	Media EPS	Cumplimiento
EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	4,00	4,22	4,15	3,95	4,10	SI
EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA	4,00	4,12	4,00	3,88	4,00	SI
SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD (ERASMUS)	4,00	4,36	3,99	3,92	4,09	SI
SATISFACCIÓN CON PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES	4,00	4,97	4,53	4,67	4,72	SI
SATISFACCIÓN CON TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS	4,00	4,41	4,27	4,96	4,54	SI
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA TITULACIÓN	4,00	4,34	4,21	3,67	4,07	SI
SATISFACCIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE EGRESADOS	4,00	3,86	4,20	4,50	4,19	SI
SATISFACCIÓN PDI CON LAS TITULACIONES	4,00	4,48	4,43	4,65	4,52	SI
SATISFACCIÓN DEL PTGAS	4,00				4,24	SI

Como se observa en la tabla y atendiendo a los resultados medios de la EPS, todas las encuestas cuentan con una valoración superior a 4 por lo que el objetivo de calidad se ha cumplido.

Atendiendo a los resultados por titulaciones, se observan algunos valores de satisfacción ligeramente inferiores a 4, aunque muy próximos a dicho umbral. En concreto, se trata de la satisfacción con la actividad docente y la enseñanza en MIA, la satisfacción con la movilidad en IAMR y MIA, la satisfacción e inserción laboral de egresados en CCAA y la satisfacción de estudiantes con la titulación en MIA, siendo este último el valor más bajo y el único que se aleja de forma más notable del valor objetivo establecido. No obstante, la tasa de respuesta de esta encuesta fue del 5,56 %, por lo que se considera que el resultado obtenido no es suficientemente representativo.

Cabe destacar los aumentos de aproximadamente 0.7 puntos en la satisfacción con los trabajos fin de estudios y de los estudiantes con la titulación de IAMR, valores que el curso pasado se encontraban por debajo de 4.

En definitiva, atendiendo a las valoraciones medias en la EPS, el 100 % de las valoraciones de las encuestas de satisfacción cumplen el objetivo propuesto. Sin embargo, si el análisis se realiza por titulaciones, el grado de cumplimiento se reduce a un 75-83 %, en función de la consideración de aquellos resultados que, aun situándose muy próximos al valor umbral establecido, quedan ligeramente debajo del mismo.

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 concreto:

- ✓ Estudio propio (Experto Universitario en Producción Vegetal y Gestión de Plagas): valoración 4,00 en 24-25, ligeramente inferior a 4,37 en 23-24.
- ✓ Movilidad estudiantes IN: valoración media 3,00 en 24-25, inferior a 4,50 del curso anterior; resultado basado en 5 respuestas, por lo que una valoración baja afecta notablemente a la media.
- ✓ Egresados (5 años): valoración media 3,11 en 24-25, inferior a 3,52 del curso anterior. Todas las titulaciones <4; especialmente baja en MIA (1,80), aunque basada en 2 respuestas, por lo que debe interpretarse con cautela.
- ✓ Egresados (10 años): valoración 3,69 en 24-25, similar a 3,57 del curso anterior.

- ✓ Servicios limpieza (escala 1-10) 8,26 en 24-25, similar al curso anterior.
- ✓ Cafetería/comedor (escala 1-10) 9,33 en 24-25, muy elevado y similar al curso anterior.
- ✓ Vending (escala 1-10) 6,23 en 24-25, similar al curso anterior.

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, Plan de Sostenibilidad y Plan de Igualdad, 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 2025 y se pueden consultar en el [Informe de Gestión, Programa de Actuación](#) 24-25.

Es importante señalar que en dicho Programa de Actuación no se incluyeron acciones relativas al Plan Estratégico ni al Plan de Sostenibilidad del Centro, dado que en el momento de su elaboración ambos planes se encontraban aún en fase de desarrollo. No obstante, para la evaluación de este objetivo de calidad se van a tener en cuenta las acciones pertenecientes a dichos planes y que tenían como horizonte diciembre de 2025.

Se tienen un total de 67 acciones. En la tabla 3 se muestra el número de acciones correspondiente a cada plan de la EPS: 12 corresponden al Plan Estratégico (PE); 1 al Plan de Sostenibilidad (PS); 40 a los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de cada titulación oficial de la EPS (16 al Grado en Ciencias Ambientales (CCAA), 15 al Grado en Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural (IAMR) y 9 al Máster en Ingeniería Agronómica (MIA)); 10 a la Carta de Servicios (CS); y 4 al Plan de Igualdad (PI). Inicialmente el PI contenía 5 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 (2025)

PLANES Y PROGRAMAS	Nº acciones	Nº realizadas	Nº en curso	Nº no realizadas
PE	12	12	0	0
PS	1	1	0	0
PAIM CCAA	16	16	0	0
PAIM IAMR	15	15	0	0
PAIM MIA	9	9	0	0
CS	10	7	0	3
PI	4	4	0	0
TOTAL EPS	67	64	0	3
PLANES Y PROGRAMAS	% acciones	% realizadas	% en curso	% no realizadas
PE	17,9	100,0	0,0	0,0
PS	1,5	100,0	0,0	0,0
PAIM CCAA	23,9	100,0	0,0	0,0
PAIM IAMR	22,4	100,0	0,0	0,0
PAIM MIA	13,4	100,0	0,0	0,0
CS	14,9	70,0	0,0	30,0
PI	6,0	100,0	0,0	0,0
TOTAL EPS	100,0	95,5	0,0	4,5

Atendiendo a los resultados, del total de acciones propuestas en la EPS se han realizado un 95,5% y no se han ejecutado un 4.5% de las acciones. Todos los planes han logrado un grado de cumplimiento del 100% a excepción de la Carta de Servicios que ha implementado un 70% de lo

inicialmente previsto. Debido a este resultado, menor del 85% propuesto, el objetivo de calidad se considera no cumplido.

Para evitar que las acciones no se cumplan en el horizonte establecido se propondrá una acción correctiva enfocada a realizar un seguimiento más continuado.

Objetivo 4: Implementar los Planes de Acciones de Mejora derivados de los procesos de evaluación y auditorías realizadas a la EPS para la renovación de la certificación Audit y de la acreditación institucional, obteniendo un grado de ejecución superior al 60%.

Fruto de los informes recibidos en los procesos de evaluación y auditoría realizados en 2024, en el Centro se han elaborado Planes de Acciones de Mejora cuya implementación y seguimiento se está realizando de forma continuada desde la recepción de los mismos. Dicha información se encuentra pública en la página web de la EPS y se va actualizando según corresponde (<https://eps.unizar.es/calidad/seguimiento-evaluacion>).

El estado actual de los Planes de Acciones de Mejora a fecha de elaboración del presente informe se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Estado de los Planes de Acciones de Mejora derivados de procesos de evaluación

Proceso de evaluación y responsable	Nº acciones propuestas	Nº acciones ejecutadas	Nº acciones parcialmente ejecutadas	Nº acciones pendientes de ejecución	Grado ejecución (%)
Auditoría interna – Área de Calidad y Mejora UZ	21	18	1	2	85,7
Auditoría externa – ANECA	22	10	3	9	45,5
Acreditación institucional - ACPUA	14	9	1	4	64,3
TOTAL	57	37	5	15	64.9

De acuerdo con los datos recogidos en la tabla, el número total de acciones propuestas derivadas de los distintos procesos de evaluación asciende a 57. De ellas, 37 se han ejecutado completamente, 5 se han ejecutado de forma parcial y 15 se encuentran pendientes de ejecución. En conjunto, esto supone un grado de ejecución del 64,9 %, valor ligeramente superior al 60 % establecido como objetivo, por lo que puede considerarse que este objetivo de calidad se ha alcanzado.

Objetivo 5: Elaborar e implementar los nuevos Planes Estratégico y de Sostenibilidad de la EPS.

Durante el año 2025 se han elaborado los nuevos Planes Estratégico y de Sostenibilidad 2025-2027 de acuerdo a los procedimientos PRE-002 Plan Estratégico de la EPS y PRE-006 La Agenda 2030 en la EPS, respectivamente.

El proceso, participativo y abierto, fue pilotado por un grupo de trabajo formado por 22 personas, representantes de la comunidad universitaria EPS (profesorado, estudiantado, personal de gestión y administración) y de la sociedad (egresados y empleadores). Dicho proceso, así como los hitos logrados a lo largo del mismo, se encuentran documentados en <https://eps.unizar.es/planestrategico202527>.

Como resultado, se tiene el Plan Estratégico 25-27 aprobado en Consejo de Centro el 4 de julio de 2025 y el Plan de Sostenibilidad 25-27 aprobado en Consejo de Centro el 8 de octubre de 2025. Por ello, este objetivo de calidad se considera cumplido.

A continuación, en la tabla 5, se muestra un resumen del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos en 2025 que sirven como base para establecer los objetivos futuros.

En base a las observaciones relacionadas con el cumplimiento de los objetivos de calidad en 2025 y teniendo en cuenta la situación actual, se realiza el estudio que permite proponer los nuevos objetivos de calidad a desarrollar en 2026. Dicha propuesta se puede consultar como documento adjunto (ver anexo IV).

Tabla 5. 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 la evaluación docente, del PDI con las titulaciones y del PTGAS han disminuido con respecto al curso anterior (principalmente la última mencionada).
2. Satisfacción global de encuestas	SI	Todas las encuestas como media EPS alcanzan valoraciones de 4,00 o superiores.
3. Cumplimiento de acciones de planes EPS	NO	Cumplimiento EPS alcanzado: 95,5%. PE: 100%; PS: 100%; PAIM CCAA, IAMR y MIA: 100%; CS: 70%; PI: 100%. El no cumplimiento del 85% de acciones de la CS produce el incumplimiento del objetivo de calidad.
4. Plan de Acciones de Mejora (auditorías)	SI	Grado de ejecución: 64,9%.
5. Elaboración de nuevos Planes Estratégico y de Sostenibilidad	SI	https://eps.unizar.es/planesestrategicos https://eps.unizar.es/calidad/sostenibilidadEPS

En base a las observaciones relacionadas con el cumplimiento de los objetivos de calidad en 2025 y teniendo en cuenta la situación actual, se realiza el estudio que permite proponer los nuevos objetivos de calidad a desarrollar en 2026.