

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL CURSO 2020-21 VICERRECTORADO DE CALIDAD

Durante el curso 2020-21, el Vicerrectorado de Calidad, en coordinación con la Oficina para la Calidad y la Unidad de Indicadores de Calidad, ha llevado a cabo sus programas de la forma habitual, sin que se hayan visto alterados por la crisis del COVID-19.

Como se detalla en los distintos apartados de esta memoria, las convocatorias del programa Docencia y la de proyectos de innovación educativa se han desarrollado contando con un alto nivel de participación, los procesos de seguimiento y renovación de acreditación de las titulaciones se han realizado sin incidencias (aunque con visitas virtuales de los paneles), se ha incrementado nuestra participación en los rankings, se han realizado numerosos informes y análisis de datos por parte de la unidad de Indicadores de Calidad, y se ha participado activamente en diferentes congresos y jornadas de innovación y calidad educativa, como FECIES, CIDICO, aprendETIC-21, etc.

A. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE: PROGRAMA DOCENTIA UCM

Los **resultados** preliminares del curso 2020-21 indican que se han completado las solicitudes de un total de 4.902 profesores, divididos de la siguiente forma: Docencia UCM: 1.498 y Plan Anual de Encuestas: 3.748; estos datos permiten constatar que aproximadamente el 75% del profesorado de la UCM con actividades evaluables está implicado en el proceso de evaluación docente.

De estos resultados puede destacarse la siguiente agrupación según categorías:

- Número de profesores con evaluación excelente: 208
- Número de profesores con evaluación muy positiva: 682
- Número de profesores con evaluación positiva: 506
- Número de profesores con evaluación no positiva: 99
- Número de profesores con evaluación negativa: 47

En línea con el objetivo del Vicerrectorado de mejorar el conocimiento y la participación en el programa, en el marco del Plan de Formación del profesorado de la UCM, se ha organizado un **curso desarrollado en dos ediciones**, titulado “La autoevaluación en el programa Docencia, análisis de fortalezas y debilidades”. Este curso ha contado con la participación de 330 profesores.

El **proceso de evaluación** se ha llevado a cabo mediante la selección de un grupo de 50 profesores y profesoras a los que se les ha proporcionado la formación teórico práctica necesaria para el desarrollo de la **evaluación por pares**. Esta modalidad de evaluación es necesaria en la valoración de los procesos de reflexión sobre la actividad docente como elemento de apoyo, para ello se ha habilitado un espacio en el Campus Virtual.

El 21 de diciembre de 2021, se celebró el **sorteo** dirigido a premiar a los estudiantes **con mayor índice de participación en encuestas** dentro del marco del Programa Docencia-UCM en el curso 2020-21, entre aquellos que cumplieron el 85% o más de las encuestas que les correspondían. Los premios fueron entregados en acto público el día 30 de abril de 2021.

Respecto a los **Premios UCM a los profesores excelentes**, las limitaciones de aforo derivadas del peculiar momento que vivimos, no nos han permitido la organización del evento. Se prevé su desarrollo, en función de la situación epidemiológica. Hasta ahora se dirigía a los profesores excelentes con resultados de una evaluación trienal, a partir de este año, se dirigirá a los profesores con sexenio excelente (un total de 167 correspondientes al curso 2019-2020 y 203 correspondientes al curso 2020-2021).

Como dispone el modelo del programa, se ha trabajado en el desarrollo del **Premio a la Excelencia Docencia-UCM**, que implica al menos una evaluación Excelente y ninguna no positiva en el periodo de seis años que abarca el tramo Docencia-UCM, siempre que el profesor haya sometido a evaluación el 65% de la docencia considerada dentro del tramo. El premio implica un incentivo económico puntual en el año que corresponda para los profesores que cumplan las condiciones determinadas para el mismo.

El primer premio a la Excelencia Docencia UCM se otorgará sobre la base de los resultados del curso 2019-20. Desde el Vicerrectorado se ha promovido la consecución de este compromiso, que se materializará a través de una convocatoria específica, llevándose a cabo a través de una ampliación de la aplicación para la tramitación de estas solicitudes.

Se ha continuado con el desarrollo y mejora del Programa Docencia-UCM *“Modelo de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la UCM”*, que implica la generalización de la evaluación de la actividad docente a todo el profesorado de la UCM dando respuesta a los requerimientos del programa por parte de las agencias evaluadoras.

El diseño del modelo fue verificado positivamente por la Fundación para el conocimiento Madri+d el 16 de noviembre de 2016, siendo valorada positivamente la implantación de los tres primeros cursos (2016-17, 2018-19 y 2019-20).

El 1 de octubre de 2020, se presentó a evaluación de la Fundación Madrid+D el **III Informe de implantación y seguimiento del programa** recibiendo una valoración favorable, lo que abrió la posibilidad de la solicitud de la certificación de la implantación del programa en el curso 2021-22.

Actualizado el Modelo del programa, en septiembre de 2021, se ha elaborado el **IV Informe de Implantación y Seguimiento**, se ha remitido a los miembros de la Comisión de Calidad de la Actividad Docente y se ha enviado a la Fundación Madrid+D con el fin de hacer efectiva la citada solicitud de la certificación del Programa Docencia UCM.

B. INNOVACIÓN DOCENTE

La alta participación en la convocatoria de proyectos de innovación evidencia la tendencia a la consolidación de los mismos.

La convocatoria de Proyectos de Innovación del 2020/2021 se ha dividido en 2 categorías: INNOVA-Docencia, dirigida a grupos innovadores e INNOVA-Gestión Calidad dirigida a Centros y Servicios.

- En la convocatoria de **INNOVA-Docencia** se han presentado un total de 389 solicitudes de proyectos de innovación, de los cuales se han concedido 384 proyectos, 193 proyectos concedidos con financiación con un total de 108.486 € (75.988 € que representan el 70% para el año 2020 y 32.498 € que representan el 30% para el año 2021), y 191 concedidos sin financiación. Por ramas de conocimiento los datos son los siguientes:
 - Rama de Artes y Humanidades: 52 proyectos financiados de los 100 concedidos y 1 renuncia.
 - Rama de Ciencias Sociales y Jurídicas: 62 proyectos financiados de los 127 concedidos, 2 denegado y 1 renuncia.
 - Rama de Ciencias de la Salud: 55 proyectos financiados de los 103 concedidos, 1 denegado y 1 renuncia.
 - Rama de Ciencias e Ingeniería: 24 proyectos financiados de los 51 concedidos y 2 denegados.

- En la convocatoria de **INNOVA-Gestión Calidad** se han presentado 22 solicitudes y se han concedido 22 proyectos, 20 ellos con financiación y 2 sin financiación, con un total de 19.398 €.

Durante este periodo las memorias de los proyectos correspondientes a la convocatoria de 2020-21 se han subido a través de la plataforma E- Prints de la Biblioteca de la UCM, para mejorar el acceso general a las experiencias de innovación docente de la UCM.

A lo largo del 2020 se ha efectuado el proceso de migración de las bases de datos obsoletas al nuevo sistema de almacenamiento de datos, lo que ha redundado en una mejora de la gestión.

C. ÁREA DE TITULACIONES

1. Verificación

Siguiendo la normativa derivada del marco legal establecido por Espacio Europeo de Educación Superior, tras la verificación de los Títulos de Grado y Máster, se ha desarrollado el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) en cada uno de los nuevos Títulos Oficiales de la UCM, tal y como aparece en las memorias verificadas de las Titulaciones, cuyas Memorias Anuales de Seguimiento serán revisadas y aprobadas en su momento desde este Vicerrectorado

Como resultado del proceso de revisión de los SGIC de los títulos oficiales, se ha efectuado la modificación de 27 de ellos.

Se han verificado 6 títulos de Máster de nueva implantación.

2. Seguimiento

2.1. Títulos de Grado y Máster

2.1.1. Interno

Se ha realizado la valoración y aprobación de la Memoria anual de seguimiento de 214 títulos oficiales (71 Grados y 143 Másteres) correspondientes al curso 2020-21. El proceso de evaluación se realizó entre octubre y diciembre de 2021, y los informes han sido emitidos en enero de 2022.

2.1.2. Externo

Durante el curso 2020-21, se han desarrollado dos convocatorias de seguimiento externo por parte de la Fundación para el Conocimiento Madri+d relativas a:

2.1.2.1. Modificaciones de especial seguimiento han afectado a 8 títulos oficiales (5 Grados y 3 Másteres).

2.1.2.2. El proceso de seguimiento ordinario ha afectado a 9 títulos oficiales (1 Grado y 8 Másteres).

2.2. Programas de Doctorado. Seguimiento interno

Se ha realizado la valoración y aprobación de la Memoria anual de seguimiento de 38 Programas de Doctorado correspondientes al curso 2020-21.

3. Renovación de la acreditación

3.1. Títulos de Grado y Máster

Durante este periodo, 52 títulos (1 Grado y 51 Másteres) han realizado el Informe de Autoevaluación para renovación de la acreditación con la Fundación para el Conocimiento Madri+d.

Se ha recibido la visita de 23 paneles de expertos de la Fundación para el Conocimiento Madri+d encargados de realizar el Informe de Visita Externo.

Se ha dado apoyo a los Centros en el proceso de renovación de la acreditación a través de:

3.1.1. El acceso y manejo de la aplicación SICAM creada por la Fundación para el Conocimiento Madri+d.

3.1.2. La colaboración en la elaboración de los Informes de Autoevaluación.

3.1.3. La elaboración de la agenda de las visitas de los Paneles de Expertos.

3.2. Programas de doctorado

Durante este periodo, 33 títulos de doctorado han estado en proceso de renovación de la acreditación.

Se ha recibido la visita de 20 paneles de expertos de la Fundación para el Conocimiento Madri+d encargados de realizar el Informe de Visita Externo.

Entre las líneas de actuación de cara al 2022, cabe destacar el proyecto de desarrollo de **una aplicación informática para el seguimiento interno de las titulaciones oficiales** encaminada a mejorar la gestión de este proceso.

4. Participación en el Proyecto Una Europa

El Vicerrectorado de Calidad ha participado desde el primer momento en este proyecto en las reuniones con el grupo de trabajo de la UCM creado con este propósito (QA Cluster), en el establecimiento de los planes de estudio con el fin de asegurar la calidad de los mismos.

Se ha colaborado también con la agencia autonómica, Fundación para el conocimiento madri+d, junto con la Agencia Nacional para la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) a nivel estatal, para la implantación del sistema de verificación y seguimiento de los títulos universitarios que se impartan en un futuro en el marco de este consorcio de universidades europeas.

La acción más destacable durante el curso 2020-21 ha sido la continuidad de este vicerrectorado en el apoyo técnico al desarrollo del modelo de calidad para el cumplimiento de los estándares a nivel internacional, puesto en funcionamiento desde la Universidad Católica de Lovaina (KU Leuven) como entidad coordinadora, con los criterios de la agencia belga Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO), correspondiente a dicho país.

El modelo de calidad mencionado se basa en los estándares de la European Approach for Quality Assurance of Joint Programmes, alineados con los establecidos por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Una Europa es una alianza universitaria europea que consta de ocho universidades líderes de Europa, entre las que se encuentra la Universidad Complutense de Madrid, junto a Freie Universität Berlin, Alma Mater Studiorum – Università di Bologna, University of Edinburgh, Helsingin Yliopisto/ Helsingfors universitet, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, KU Lovaina y Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne.

Durante los días 27 y 28 de octubre tuvo lugar la visita del panel de la NVAO para obtener la acreditación del *Bachelor of Arts in European Studies* (BAES) en el que la UCM participa. La Agencia resolvió con un informe positivo a la acreditación inicial del Grado con fecha 22 de diciembre de 2021, con este informe se podrá iniciar el proceso de reconocimiento y registro del título en España para que pueda empezar a impartirse en el curso 2022-23.

5. Participación en Proyecto ERASMUS+

El Vicerrectorado de Calidad ha participado en el proyecto 609826-EPP-1-2019-1-ES-EPPKA2-CBHE-JP, “Enhancing QUALity Management & Recognition in Latin American

universities to underpin the Latin American Higher Education Space/EQUAM-LA”, de la modalidad KA2 – Cooperation for innovation and the exchange of good practices – Capacity Building in the field of Higher Education.

EQUAM-LA tiene una vigencia entre enero de 2020 y enero de 2023, y propone apoyar a las universidades y agencias nacionales para que trabajen juntas con el fin de mejorar y reforzar la gestión y los procesos internos de garantía de la calidad y vincularlos a áreas específicas, como el reconocimiento, para apuntalar la integración regional. En el proyecto participan universidades y agencias de calidad de cuatro países europeos y otros cuatro latinoamericanos, entre las que destacan La Agencia Nacional para la Evaluación de la Calidad y la Acreditación ANECA, la Asociación Europea para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior ENQA, la Universidad de Cork, la Universidad de la Sapienza de Roma, la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Argentina CONEAU, la Asociación Colombiana de Universidades ASCUN, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de Nicaragua CNEA, el Ministerio de Educación de Panamá o el Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, entre otras instituciones.

En el marco del proyecto los socios realizaron una visita virtual al Vicerrectorado de Calidad de la UCM el día 9 de marzo de 2021.

D. ÁREA DE ENCUESTAS E INDICADORES DE CALIDAD “UNICA (UNIDAD DE INDICADORES DE CALIDAD)

Como en cursos anteriores y desde su creación, durante el curso 2020-2021, la Unidad de Indicadores de Calidad (UNICA) ha participado en diferentes proyectos tanto del Vicerrectorado de Calidad como a demanda de Servicios y Unidades de la UCM, que principalmente han requerido la realización de trabajo de campo basado en encuestas online, en el estudio de datos con técnicas de análisis estadístico de univariable y multivariable y la realización de informes que resumieran la información obtenida por medio de encuestas, utilizando diferentes formatos de presentación.

Todo ello muestra el proceso de consolidación y proyección de esta unidad, tanto desde un punto de vista cuantitativo, experimentando un incremento sostenido de la carga de trabajo, como cualitativo, fortaleciendo su carácter de apoyo transversal a las distintas áreas de acción del propio Vicerrectorado de Calidad y de distintas unidades de la UCM.

Cómo dato a destacar, sólo para el Vicerrectorado de Calidad se han realizado en torno a las 200.000 encuestas, además del diseño y difusión de informes técnicos fruto de la explotación de los datos procedentes de las encuestas.

Durante este curso desde la Unidad de Indicadores de Calidad de la UCM se han finalizado las tareas de implantación del sistema de *Bussines Intelligence* basado en *Qlik Sense*, que permite transformar toda la información procedente de las encuestas en conocimiento, lo que va a permitir, principalmente a los Centros de la UCM, tomar decisiones estratégicas con mayor facilidad en lo referente a la satisfacción de diferentes colectivos con las titulaciones que imparten.

1. Proyectos del Vicerrectorado de Calidad.

De todas las tareas realizadas en la Unidad de Indicadores de Calidad, posiblemente la más representativa sea la realización del trabajo de campo de diferentes encuestas online relacionadas con diversas áreas de la Universidad.

En este sentido, estos serían los trabajos desarrollados:

1.1. Programa DOCENTIA UCM:

1.1.1. Encuestas a estudiantes: 4 encuestas durante el curso que suponen 159790 encuestas válidas a más de 30.000 estudiantes.

1.1.2. Auto-informes del profesor: Dos encuestas durante el curso al PDI inscrito en el programa DOCENTIA.

1.1.3. Cuestionario de valoración de la implantación del programa Docentia a:

1.1.3.1 Autoridades.

1.1.3.2 Profesores.

1.1.3.3 Evaluadores.

1.1.3.4 Estudiantes (es el primer curso en el que se introduce este cuestionario)

1.2. Seguimiento de títulos oficiales:

1.2.1. Encuestas de Satisfacción con la Titulación a:

1.2.1.1. Estudiantes (Grado y Máster): Suponen 10.454 encuestas válidas.

1.2.1.2. Estudiantes egresados de primer año y egresados de tercer año (Grado y Máster): Suponen en total 1471 encuestas válidas.

1.2.1.3. Profesores (Grado y Máster): Suponen 1767 encuestas válidas.

1.2.1.4. Personal de Administración y Servicios: Suponen 231 encuestas válidas.

1.2.1.5. Estudiantes de doctorado: 1344 encuestas válidas durante el curso.

1.2.1.6. Profesores que participan en programas de doctorado: 1168 encuestas válidas.

1.2.1.7. Estudiantes de Doctorado egresados: 105 encuestas válidas.

1.2.2 Encuestas de Inserción Laboral a estudiantes egresados de tercer año:

Han sido 350 encuestas válidas.

En total, para el Vicerrectorado de Calidad se han realizado más de 180.000 encuestas durante el periodo 2020-2021.

Con la puesta en marcha de la aplicación avanzada de *Business Intelligence Qlik Sense* se mejora toda la visualización de los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción en el área de seguimiento de títulos oficiales, y la realización de análisis dinámicos mediante el filtrado combinado de los datos, para un total de 413 titulaciones ofertas por la UCM para el curso académico 2020-21, facilitando así la detección de los puntos fuertes y posibles debilidades en cada una de los temas cuestionados.

Junto con su desarrollo y puesta en producción, se han realizado acciones formativas con los vicedecanatos de los Centros con competencias en el área de calidad, así como con los coordinadores de las titulaciones para el acceso a la aplicación y la utilización de todas sus funcionalidades, poniendo especial mención en la extracción de cualquier tipo de información generada, incluidos los informes en formato *pdf*, que en cursos anteriores se suministraba desde esta Unidad de Indicadores para la confección de las memorias de seguimiento de las titulaciones.

A través de esta novedosa aplicación, también se pueden visualizar los indicadores de calidad procedentes de las encuestas de satisfacción (Grado, Máster y Doctorado), así como I-UCM-30 (Tasa de Inserción Laboral de los Estudiantes Egresados) y los correspondientes a las encuestas de DOCENTIA UCM (ICUM-6A, 7A, 8A), así como los resultados y participación obtenidos por titulaciones.

El resto de indicadores del Vicerrectorado de Calidad, son calculados y publicados por el Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI)

Además, se sigue trabajando para que los micro-datos procedentes de las encuestas, puedan ser compartidos por el Sistema Integrado de Datos Institucionales de la UCM (SIDI), mediante su acceso a la base de datos SQL Server de UNICA.

En este mismo sentido, y con el objetivo de mejorar la transparencia y accesibilidad a los resultados, se ha iniciado un proyecto por el cual se busca publicar en abierto todos los indicadores procedentes de las encuestas de satisfacción, para ello se está desarrollando un cuadro de mando en Google Data Studio.

También, y con el carácter transversal de la Unidad, se está llevando a cabo la **reestructuración y mejora de los contenidos albergados en la página web** de la Oficina de calidad UCM, profundizando tanto en su usabilidad como en el volumen de información, para una mejor difusión y acceso para la comunidad universitaria.

Además de las tareas realizadas en el área de encuestas, durante el curso también se han realizado diversos **informes y análisis de datos** adicionales, que permiten indagar en cuestiones más concretas:

PREGUNTA ABIERTA DEL CUESTIONARIO A ESTUDIANTES (Docentia –UCM):

Debido al gran volumen de información cualitativa que genera este apartado del cuestionario y su utilidad a la hora de explicar las valoraciones de los estudiantes, las actuaciones tomadas para difundir y analizar estas respuestas han sido:

- Se van a incorporar las literales de las respuestas abiertas dadas por los estudiantes a los informes de resultados de las encuestas que cada docente puede descargar desde el entorno Docentia, lo que contribuirá a una mejor comprensión de las valoraciones a las preguntas cuantitativas del cuestionario.
- Hemos diseñado un proyecto con el que queremos implementar el algoritmo *Word2vec* aplicado a redes neuronales *SKIP GRAM*, basado en técnicas de procesamiento del lenguaje para facilitar la agrupación de las respuestas que han aportado los estudiantes y ayudar en el análisis.

El objetivo es que la red neuronal “aprenda” las asociaciones de palabras que existen en las repuestas abiertas que proporcionan los estudiantes, y una vez entrenada podamos disponer de vectores entre palabras semánticamente similares.

Durante el curso 20-21 se ha trabajado en el proceso de adiestrando a la red neuronal utilizando no sólo las respuestas abiertas al cuestionario de Docentia sino también se han incorporado a la matriz las respuestas abiertas del apartado observaciones de los cuestionarios de satisfacción con las titulaciones de los colectivos PAS, PDI y Estudiantes. Los siguientes pasos una vez la red neuronal esté adiestrada, serán realizar un análisis de clusters y la representación de los vectores.

ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DOBLE CIEGO

Como cumplimiento del encargo de la Comisión de Calidad, se ha realizado el análisis doble ciego sobre las evaluaciones al informe cualitativo del profesorado.

- De 1499 evaluaciones con 50 evaluadores se les ha asignado el expediente que les correspondía más otro. Este expediente adicional es el que se evaluará como doble ciego. De esta manera, en el curso 2021 los evaluadores han realizado 100 evaluaciones doble ciego.
- Se ha detectado que el 66% de las evaluaciones han tenido discrepancias, un porcentaje similar al obtenido en el curso anterior que fue del 63%.
 - Analizando éstas discrepancias por ítems evaluados, se observa que donde más discrepan los evaluadores es a la hora de calificar los ítems del auto-informe cualitativo. Seguimiento del ítem de publicaciones relacionadas con la docencia del apartado de méritos.

- El área de conocimiento que mayor número de discrepancias obtiene es Ciencias Sociales y Jurídicas.
- En cuanto a la cantidad de discrepancias se observa que de las seis calificaciones que tienen que hacer durante la evaluación, en el 46% de los casos sólo discrepan en una de esas calificaciones, constatándose una mejora sustancial respecto al análisis del curso 2019-2020 en el que las discrepancias en uno y dos ítems eran del 26,1% y 23,9%.
- Se ha creado el índice de discrepancia (DiscMean), que muestra la discrepancia media, lo cual nos permitirá estudiar este fenómeno en el tiempo, con el objetivo de disminuir en la medida de lo posible este índice. En el curso 2019-2020, el índice DiscMean se situaba en el 16,8%, mientras que en el curso 2020-2021 la discrepancia media desciende al 14%.
- Finalmente, también se ha estudiado la relación que existe entre el área de conocimiento del evaluado frente a las de los evaluadores por medio del índice de discrepancia media y se observa que los evaluados del área de Ciencias Sociales y Jurídicas tienen el máximo índice de discrepancia (30,6%) cuando los evaluadores no son áreas diferentes a las del evaluado (uno de los dos evaluadores o los dos).

ESTUDIO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO CON BASE EN LA FIABILIDAD DE LAS RESPUESTAS

Ante la demanda de algunos profesores sobre la fiabilidad de los resultados de las encuestas de los estudiantes y teniendo en cuenta la actualización de la ANECA de 20/05/2021 sobre el modelo Docencia se han realizado varios estudios estadísticos.

Por una parte, se han considerado las comparaciones de los valores medios y de las desviaciones estándar y se han comparado entre los diferentes cursos que configuran el trienio y por otra se ha realizado un estudio simultáneo de los tres cursos utilizando análisis de la varianza.

Los resultados del estudio están reflejados en las páginas 13 a 17 del IV Informe de Implantación y seguimiento del programa Docencia y el estudio se ha realizado sobre unas 470.000 respuestas de los estudiantes.

Las conclusiones más relevantes del estudio son que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los valores medios de las respuestas de los estudiantes en los tres cursos, aunque si se puede observar que las valoraciones medias han ido aumentando a lo largo de estos tres cursos.

Si consideramos las preguntas que se les hacen a los estudiantes la calificación más baja corresponde a la pregunta 12 “El profesor despierta mi interés por la asignatura” y la calificación más alta corresponde a la pregunta 4 “El profesor es competente en la materia que explica”.

2. Proyectos a demanda de unidades UCM

- 1.1. Inspección de Servicios – Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente: Con 16 olas de encuestas a estudiantes de la UCM a lo largo del curso académico.
- 1.2. Servicio de Becas: Encuesta final de satisfacción de los becarios y análisis de resultados e informe técnico.
- 1.3. Biblioteca UCM: Se ha realizado la encuesta de satisfacción con el servicio de Bibliotecas de la UCM, integrando el análisis de resultados en el entorno *Qlik Sense*
- 1.4. Delegación Central de Estudiantes: implementación del sistema de votación online.
- 1.5. Focus group para el Servicio de Alumni: Estos grupos han profundizado en las necesidades que tienen los estudiantes egresados de la UCM del servicio de Alumni.

Para poder realizar toda esta actividad, el Vicerrectorado de Calidad, y más en concreto la Unidad de Indicadores de Calidad dispone de un **sistema de encuestas CAWI** de gestión propia del Vicerrectorado, que posibilita la **programación de encuestas** autoadministradas online de alto rendimiento, además de gestionar dentro del mismo sistema a los participantes en las encuestas y la comunicación con ellos.

Junto con el diseño de cuestionarios online y la implementación de estas encuestas en la plataforma, la Unidad de Indicadores de Calidad también realiza las tareas de depuración y tabulación de base datos de respuestas, análisis de resultados y creación de presentaciones e informes de resultados.

E. ÁREA DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL.

1. Programa AUDIT y SISCAL

El Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios permite que los centros que hayan renovado la acreditación inicial de al menos la mitad de sus títulos oficiales de grado, máster y doctorado y dispongan del certificado de implantación de su sistema de garantía interno de calidad, puedan solicitar la acreditación institucional que deberá renovarse cada 6 años.

La obtención de la acreditación institucional reduciría a los centros la carga de trabajo que supone la renovación de las acreditaciones de las titulaciones oficiales, siendo, por

tanto, el objetivo desde el Vicerrectorado de Calidad apoyar a los centros para lograr dicha acreditación.

El hecho de que la solicitud de la acreditación institucional se haga con la Fundación para el conocimiento madri+d, y de cara a poder homologar los plazos, hace más coherente que las acreditaciones de implantación de los sistemas de garantía interno de calidad de las Facultades UCM se tramiten a partir de ahora según el sistema SISCAL.

El trabajo realizado hasta la fecha desde el Vicerrectorado de Calidad permite plantear nuevos hitos en el camino hacia la acreditación institucional. En este sentido, hay que destacar como ineludible necesidad el disponer de **gestor de procesos e información**. En esta línea la Universidad Complutense, junto con el resto de universidades públicas de la Comunidad de Madrid, participan en un proyecto sobre el sistema de apoyo a la acreditación de títulos e instituciones con el objetivo de poder desarrollar de forma conjunta un repositorio documental para los procesos, que mejoren la eficacia en la gestión de los mismos, el flujo de trabajo entre las Facultades y la Oficinas para la Calidad y sirva de base para los Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

Esta herramienta facilitará la incorporación de centros UCM al proceso de certificación de la implantación de un sistema de aseguramiento de calidad encaminado hacia la acreditación institucional (programa SISCAL).

2. Sellos Internacionales

Por primera vez nuestra Universidad ha participado con éxito en los procesos de evaluación de ANECA para la obtención de Sellos Internacionales de Calidad, logrando los sellos internacionales Eurobachelor® y Eur-Ace® para sendos grados de la Facultad de Químicas, además ha entrado a formar parte en el programa piloto de ANECA para la valoración del grado de Medicina de cara a la obtención de la acreditación de la World Federation of Medical Association WFME.

F. GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE ASISTENCIA A LA INVESTIGACIÓN (CAIs).

Se está a la espera del informe definitivo de la **auditoría de seguimiento del sistema de gestión ISO 9001:2015** que extenderá la nueva certificación desde el 29/12/2021 al 29/12/2022.

En la actualidad hay **16 CAIs e ICTS certificados** con la norma ISO 9001:2015: Citometría y Microscopía de Fluorescencia; Genómica y Proteómica; Cartografía Cerebral; Difracción de Rayos X; Espectrometría de Masas; Resonancia Magnética Nuclear; Técnicas Geológicas; Animalario; Geocronología y Geoquímica Isotópicas, Técnicas de Análisis del Comportamiento, Arqueometría, el Centro Nacional de Microscopía Electrónica, Láseres Ultrarrápidos, Contenidos Audiovisuales y Digitales para la Docencia e Investigación, Espectroscopía y Correlación, Talleres de Apoyo a la Investigación, Espectroscopía y Correlación, Cartografía Cerebral y Animalario.

En la segunda quincena de octubre y primera de noviembre de 2021, se realizó la **Auditoría interna** del Sistema de gestión de la calidad de los CAIs, conforme a los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2015.

Los días 13 y 14 de diciembre de 2021 se realizó la **Auditoría externa** y como resultado previsible de la misma se renovará la certificación de los CAIs ya certificados en la norma ISO 9001:2015, a través de la empresa SGS. El informe provisional de la auditoría concluyó que los CAIs auditados han establecido y mantenido el sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la norma.

G. ÁREA DE RÁNKINGS.

La Universidad Complutense de Madrid ha participado en las últimas ediciones de diversos rankings universitarios, con gran proyección internacional, entre los que describimos los siguientes:

- **ARWU**, conocido como Ranking Shanghái (ARWU), en el que la Universidad Complutense se posiciona entre las 300 mejores universidades a nivel mundial y entre las 4 con mejor puntuación de España. En el análisis por materias que elabora este ranking (ARWU-Subject) UCM destaca especialmente en Veterinaria, situada en el 12º puesto a nivel internacional y en Odontología, Ciencia y Tecnología de los Alimentos y Comercio y Turismo, que se encuentran entre las 100 mejores facultades del mundo dentro de sus respectivas categorías.
- **U-Multirank y Ranking CYD**, en los cuales no se ordenan las universidades de forma ordinal, se ha participado en el apartado Institucional (nivel Universidad) y en los estudios pertenecientes a los ámbitos establecidos. En la edición 2021

se han actualizado los datos de seis ámbitos: Medicina, Enfermería, Farmacia, Odontología, Psicología y Trabajo Social y se han añadido dos nuevos ámbitos de conocimiento: Veterinaria y Agricultura, que se suman a los evaluados en ediciones anteriores: Biología, Física, Ingeniería Informática, Ingeniería Civil, Ingeniería de Materiales, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Química, Matemáticas, Química, ADE, Ciencias Políticas, Economía, Educación, Historia, Sociología, Ciencias de la Tierra/Geología y Derecho. Este ranking se presenta como herramienta para comparar las distintas titulaciones.

- **Rankings QS**, elaborados por la consultora Quacquarelli Symonds, que recoge las mejores universidades del mundo a nivel institucional, por rama de conocimiento, y a nivel de titulaciones, en el que la Universidad Complutense se sitúa en el puesto 223 a nivel mundial y como la cuarta mejor de España. Las tres titulaciones de la UCM situadas entre las 50 mejores del mundo según este índice, que también realiza una ordenación por disciplinas (QS WUR by subject), son Odontología (puesto 18), Veterinaria (puesto 35) y Lenguas Modernas (puesto 37), mientras Farmacia, Comunicación, Geografía, Historia, Arqueología, Derecho y Antropología quedan entre las 100 primeras. Concretamente, Odontología representa el mejor grado universitario de España (puesto 18 del mundo) en esta undécima edición del QS World Ranking University.
- **Rankings de Times Higher Education (THE)**, que recoge las mejores universidades mundiales a nivel institucional, y por ámbitos académicos. La Universidad Complutense se posiciona entre las 600 mejores universidades a nivel mundial, entre las 75 mejores a nivel europeo y como la octava mejor de España. En el Ranking por materias (THE WUR by subject) la UCM destaca especialmente en Derecho, ocupando la posición 87 a nivel mundial y la primera nacional.
- **Ranking del Center for World University Rankings (CWUR)** a nivel mundial, en el que la Universidad Complutense se sitúa en el puesto 247 y la tercera española.

- **Ranking Scimago**, que únicamente elabora el ranking institucional, en el que la Universidad Complutense se sitúa en el puesto 268 a nivel mundial, en el puesto 6 en Iberoamérica, en el puesto 52 en Europa del Este, en el puesto 124 en la OCDE, en el puesto 49 en EU-28 y como la tercera mejor de España.
- **THE Impact**, THE World Universities Insights Limited publica también desde hace tres años el Impact Ranking, en el que se evalúa a las universidades en relación con la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la ONU, para lo que utilizan un elevado número de indicadores (para los que se requieren evidencias) en cuatro grandes áreas: investigación, gestión, divulgación y enseñanza, evaluando todas ellas para cada uno de los ODS. La UCM participa por primera vez en el ranking en esta tercera edición en la que se han incluido 1.117 universidades, situándose entre las 300 mejores a nivel mundial.




De cara a las próximas ediciones se están realizando actuaciones que van a permitir mejorar el posicionamiento de la Universidad y su proyección tanto nacional como internacional, abordando el análisis de la situación actual y diseñando las estrategias necesarias para la consecución de este objetivo, así como la del acceso a los datos en abierto de algunas de estas entidades para poder detectar posibles carencias, acceso que ya se ha formalizado para el presente año con Times Higher Education.

Por último, hay que señalar que se han realizado dos talleres con la consultora QS, sobre el tema de desempeño e indicadores.

H. PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS, JORNADAS Y PUBLICACIONES.

Desde el Vicerrectorado de Calidad y la Oficina para la Calidad se ha participado en los siguientes Congresos, Jornadas y Publicaciones:

	<p>Publicación del artículo: “La acreditación internacional en educación médica a través de la WFME”. Ana Isabel Bonilla- Calero, David Carabantes-Alarcón, Miguel Ángel Sastre- Castillo. Revista: <i>Educación Médica</i>, nº 571. 2020. DOI: https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.06.006</p>
	<p>Publicación del libro “La experiencia de las universidades madrileñas en el programa de evaluación de la actividad docente del profesorado”. Zenodo. https://doi.org/10.5281/zenodo.4288930</p>
	<p>Participación en el XVII Foro Internacional sobre la Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior (FECIES): La experiencia de las universidades madrileñas en el programa de evaluación de la actividad docente del profesorado. DOCENTIA. Se presentó la ponencia “Docentia UCM. La Docencia en cifras”, y se analizó la situación actual del programa y sus perspectivas de futuro (noviembre 2020).</p>
	<p>Participación en el panel de expertos “Valoración de la calidad educativa” del II Congreso Internacional de Innovación Docente e Investigación En Educación Superior CIDICO: “Avanzando en las Áreas de Conocimiento”, organizado por la Universidad de Almería, y celebrado en Madrid (formato on line) entre el 11 y el 13 de noviembre de 2020.</p>
	<p>Comunicación oral (Virtual): “Acercar la realidad empresarial para la mejora de las soft-skills en los estudios universitarios”, presentada en el II Congreso Internacional de Innovación Docente e Investigación en la Educación Superior CIDICO, organizado por la</p>

	<p>Universidad de Almería, y celebrado en Madrid (formato on line) entre el 11 y el 13 de noviembre de 2020.</p>
	<p>Comunicación póster: “El desempeño de roles en las aulas universitarias como dinámica para alcanzar competencias”, presentada en el II Congreso Internacional de Innovación Docente e Investigación en la Educación Superior CIDICO, organizado por la Universidad de Almería, y celebrado en Madrid (formato on line) entre el 11 y el 13 de noviembre de 2020.</p>
	<p>Participación en la mesa redonda: “Gobierno Institucional en los sistemas de aseguramiento de la calidad y alta calidad”, en el 3er Foro Internacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior: Logros y retos en tiempos de pandemia, organizado por el Ministerio de Educación de Colombia y el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior – IESALC, celebrado en Bogotá, Colombia (virtual) entre el 4 y el 25 de agosto de 2021.</p>
	<p>Presentación de la comunicación oral virtual: “Contenidos multimedia, evaluaciones dirigidas, actividades entre pares, retroalimentaciones y seguimiento personalizado para una formación permanente eficaz del profesorado”, en la Jornada Aprendizaje Eficaz con TIC en la UCM APRENDETIC 2021, el 23 de junio de 2021.</p>