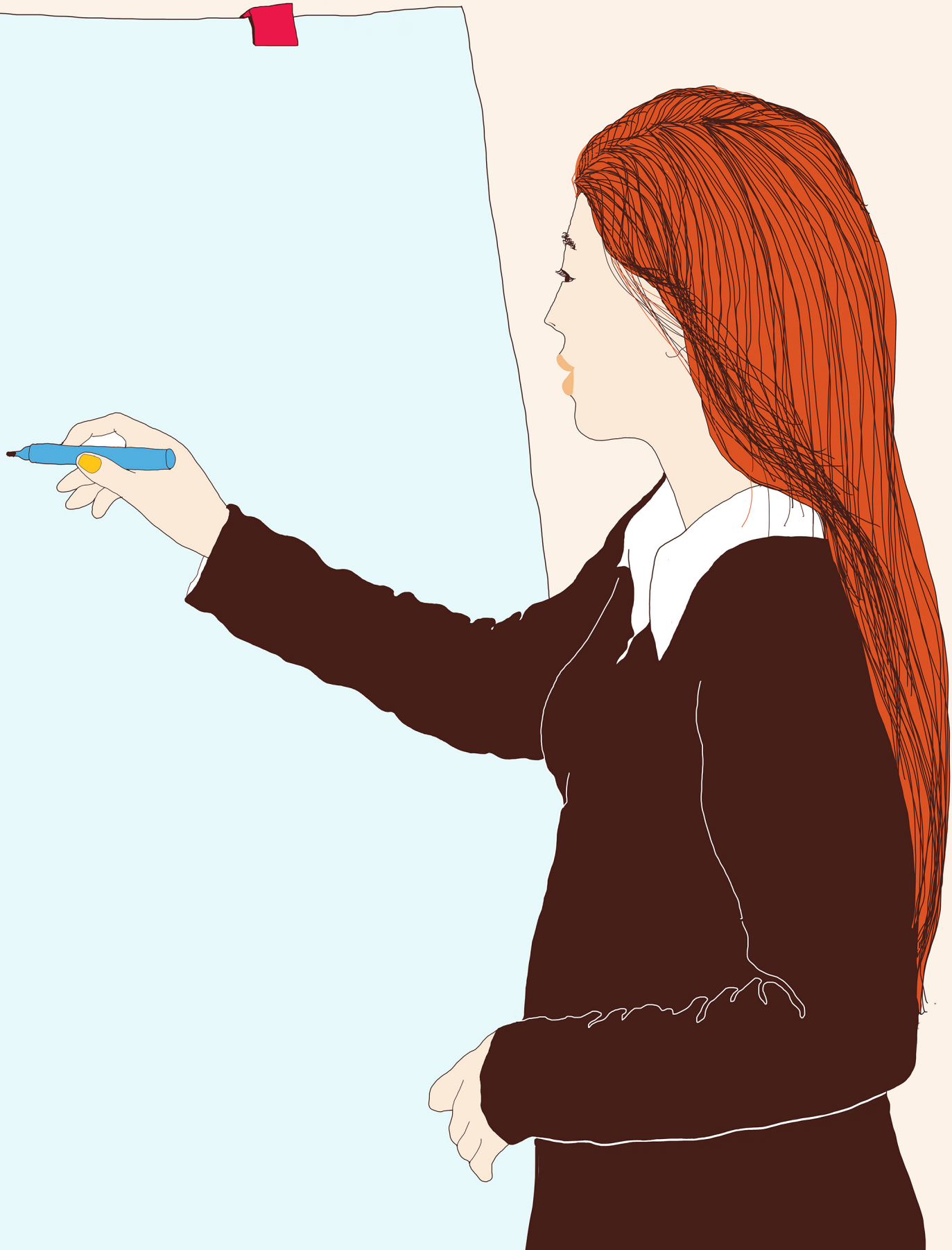


# COMPROMISO CON LA MEJORA E INNOVACIÓN



## 10 · COMPROMISO CON LA MEJORA Y LA INNOVACIÓN

## PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y MEJORA DOCENTE. ACTUACIONES PARA POTENCIAR LA MEJORA DOCENTE

La Universidad de Cádiz articula una serie de convocatorias competitivas para mejorar las posibilidades metodológicas, técnicas y materiales de nuestro profesorado.

**Convocatoria de Proyectos de Innovación y Mejora Docente**

Diseñada para dar cobijo a iniciativas que potencien el cambio y la mejora metodológica de la enseñanza en espacios docentes y que se apliquen en asignaturas concretas. En esta convocatoria colabora el Consejo Social de la Universidad de Cádiz decidiendo y cofinanciando los premios.

Proyectos de Innovación Docente	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Nº Proyectos Solicitados	116	148	180	169	228
Nº Proyectos Aceptados	99	141	137	142	184
Nº Profesores Implicados	440	710	660	684	1.059
Financiación disponible	35.000	35.000	30.000	25.000	50.000
Financiación máxima por solicitud	1.200	1.200	1.200	1.200	1.800

Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto.

**Convocatoria de Actuaciones Avaladas para la Mejora Docente**

Para dar cobijo a iniciativas que enfocan sus objetivos en proyectos de mejora docente que no tienen cabida en la convocatoria anterior. Para asegurar la mejor coordinación del proyecto, las solicitudes deben ir avaladas por un decano, director de centro o director de departamento.

Proyectos de Mejora	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21*
Nº Proyectos Solicitados	69	91	80	84	0
Nº Proyectos Aceptados	52	83	61	77	0
Nº Profesores Implicados	522	891	538	622	0
Financiación disponible	63.000	63.000	65.000	60.000	0
Financiación máxima por solicitud	2.500	2.500	2.500	2.500	0

\* En el curso 2020-21 debido al covid-19 no se ha ejecutado esta convocatoria Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto.

## Convocatoria de ayudas para la difusión de resultados de innovación docente

Enfocada a financiar la participación de profesores en congresos, reuniones científicas y simposios para difundir resultados de proyectos de innovación docente y gastos derivados de la publicación de estas actividades.

Proyectos de Difusión de Resultados	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Nº Proyectos Solicitados	28	33	32	21	35
Nº Proyectos Aceptados	28	33	29	20	32
Nº Profesores Implicados	28	33	29	20	32
Financiación disponible	20.000	15.000	15.000	15.000	15.000
Financiación máxima por solicitud	900	900	900	900	900

Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto.

## Convocatoria de Actuaciones Avaladas para la Formación del Profesorado

Diseñada para financiar cursos para el PDI identificados como necesarios por los propios profesores solicitantes y cuyos beneficios repercutan en la actividad diaria profesional en tareas de gestión o investigación, pero fundamentalmente de docencia.

Proyectos de formación	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Nº Proyectos Solicitados	35	51	55	51	40
Nº Proyectos Aceptados	29	33	51	42	40
Nº Profesores Implicados	403	415	645	726	512
Financiación disponible	50.000	50.000	50.000	65.000	55.000
Financiación máxima por solicitud	1.800	1.800	1.800	1.800	1.500

Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto.

## Convocatoria para la Cofinanciación de la Adquisición o Renovación de Programas Informáticos

Establece el objetivo de cofinanciar programas informáticos que atiendan demandas del profesorado en actividades docentes o de investigación priorizadas por centros, departamentos e institutos de investigación.

Proyectos de software docente	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Nº Proyectos Solicitados	33	31	33	20	22
Nº Proyectos Aceptados	33	18	8	20	19
Financiación disponible	140.000	50.000	50.000	150.000	150.000
Financiación máxima por solicitud	20.000	15.000	15.000	15.000	15.000

Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto.

## Convocatoria de Premios a las Mejores Cápsulas Audiovisuales de Aprendizaje:

Ideada para incentivar en el alumnado la creación de materiales audiovisuales que sean resultado del aprendizaje y sirvan para facilitar la comprensión de conceptos estudiados en cualquiera de las asignaturas de grado.

Proyectos de software docente	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Nº Proyectos Solicitados	39	35	24	0	0
Nº Proyectos Aceptados	33	26	15	0	0
Alumnos participantes	126	97	77	0	0
Grados implicados	28	18	13	0	0
Financiación disponible	5.000	4.500	4.500	0	0
Financiación máxima por solicitud	2.280	2.280	2.280	0	0

\* En el curso 2019-20 y 2020-21 debido al covid-19 no se ha ejecutado esta convocatoria. Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto.

**Cursos MOOC de la Universidad de Cádiz:** el apoyo a nuestro profesorado para la creación de cursos online abiertos accesibles a la ciudadanía se concreta en la siguiente oferta en la plataforma MiriadaX:

- *Estética y teoría del arte en el siglo XVIII.* Autor: Juan Luis Martín Prada (Universidad de Cádiz)
- *Educación en ciencias para la ciudadanía del siglo XXI.* Autores: María del Mar Aragón Méndez y José María Oliva Martínez (Universidad de Cádiz), Ángel Blanco López y Enrique España Ramos (Universidad de Málaga), M. Rut Jiménez Liso (Universidad de Almería) y Pedro Reis (Universidad de Lisboa)
- *Música para el siglo XXI.* Autores: Sara Román García, Marcelino Díez Martínez, Fernando Barrera Ramírez (Universidad de Cádiz), Rocío Chao Fernández, Rubén Vázquez-Sánchez y Abraham Felpeto (Universidade da Coruña). Plataforma: MiriadaX
- *Practical Approacching to Computational Algebra (Computation with Python).* Autores: Alberto Vignerón Tenorio, Daniel Marín Aragón y Juan Ignacio García García (Universidad de Cádiz)
- *Consejos y técnicas para hacer un TFG o TFM en materia jurídica.* Autores: Antonio Álvarez del Cuvillo y Rodrigo Sánchez Ger (Universidad de Cádiz)

## El Centro de Recursos Digitales

El Centro de Recursos Digitales (CRD) se ubica en las dependencias del edificio de Biblioteca del Campus de Jerez. La actividad que desarrolla se centra fundamentalmente en asesorar al profesorado en necesidades tecnológicas relacionadas con la docencia, e.g., en la grabación y edición de podcasts, diseño de formularios en Google Drive, asesoramiento para la edición de vídeo, grabaciones en el plató de TV del CRD, consultas sobre propiedad intelectual en vídeos, soporte a profesores que realizan actividades docentes en el plató, grabación y edición de contenidos de cursos MOOC, edición web, subtítulo de vídeo o impartición de cursos online para el PDI encargados desde la Unidad de Innovación Docente.

Actuaciones en el CRD	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
■ Incidencias atendidas	156	133	159	130	120

Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto.

## FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL

### Formación del Personal Docente e Investigador

Los esfuerzos desplegados desde la Unidad de Innovación Docente para mejorar la formación del profesorado se centran en cuatro líneas de actuación

#### Programa anual de actividades de formación presencial.

Oferta formativa diseñada desde la Unidad de Innovación Docente (UID) para dar cobertura a necesidades de docencia, investigación y gestión universitaria. Se comunica a través de TAVIRAS institucionales con reflejo en la web de la Unidad. Fundamentalmente, se programan cursos de corta duración que se adecúan a las limitaciones de horario de nuestro profesorado y a la demanda de necesidades que nos transmiten a través de comunicación oficial y encuestas de satisfacción.

Debido al covid-19 hemos tenido que cancelar toda la formación presencial organizada para el curso 2019-20 desde el mes de marzo hasta final de curso académico.

Resumen de actividades de formación para el Personal Docente e Investigador.

Formación del personal docente e investigador	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Curso organizados	126	102	80	67	51
Curso presenciales	104	75	57	36	1
Curso online	22	27	23	31	50
Número de horas impartidas	956	1.122	790	766	1094,5
PDI que ha participado en acciones formativas	761	774	676	678	809
PDI que ha recibido formación	2.153	1.816	1.442	1506	2.082
Horas de formación recibidas (sin idiomas)	23.543	26.492	20.846	26.615	40.979,5
Horas de formación en idiomas	13.680	24.345	23.040	17.940	21.385

Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto

## Horas de formación recibida por el PDI en función del género y de la categoría

	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
	Mujer · Hombre		Mujer · Hombre		Mujer · Hombre		Mujer · Hombre		Mujer · Hombre	
Catedráticos de Universidad	13	385	176	505	122	242,5	343	620	534,5	783
Titulares de Universidad y Catedráticos de Escuela	1.408	2.464	1378,5	2540	1.249	1.376,5	2577	2210	3330	3772,5
Titulares de Escuela Universitaria	313	1.105,5	402	769,5	135	484	252	644	319	576
Ayudantes y Contratados Doctores	1.424	2.390	1742	1847,5	1.398	1.114	3.269	2.457	3.181,5	2.796
Profesores Colaboradores	524,5	329,5	477,5	251,5	262	207	593	150	788	292,5
Personal en Formación (Ayudantes y Becarios)	2.003,5	2.191,5	4.289,5	3.875,5	3.934	4.431	2.371	1.606	3.883	3.124,5
Otras figuras eventuales	4.256,5	4.735	4.541,5	3.695,5	2.556	3.334,5	4.014	5.509	8.891,5	8.707,5
<b>Totales</b>	<b>23.543</b>		<b>26.492</b>		<b>20.846</b>		<b>26.615</b>		<b>40.979,5</b>	

Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto/FUECA

## Formación en idiomas

La Unidad de Innovación Docente financia a cada profesor, por curso académico, hasta dos cursos de formación en idiomas diseñados y ofertados por el Centro Superior de Lenguas Modernas (CSLM) de la Universidad de Cádiz. Durante el curso 2020-21 se han impartido 21.385 horas de formación para un total de 306 profesores. Las variaciones en los números de cursos de idioma financiados responden a la demanda mostrada del PDI.

Formación en idiomas	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
■ PDI en acciones formativas	152	271	257	326	306
■ Horas de formación en idiomas	13.680	24.345	23.040	17.940	21.385

Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto

## Formación online y formación en abierto

Materiales mantenidos y elaborados en su mayor parte por el Centro de Recursos Digitales bajo la dirección de la Unidad de Innovación Docente. En la oferta cabe destacar también material cedido por PDI y PAS de la Universidad de Cádiz. Se trata de un servicio formativo dirigido a la comunidad universitaria (PDI, PAS y estudiantes) y a la Sociedad en general. Abierto a todos los públicos en [la web](#). Los cursos están estructurados y desarrollados en vídeos de corta duración que en la mayoría de los casos incluye documentación adicional descargable.

El Centro de Recursos Digitales (CRD), coordinado desde la Unidad de Innovación Docente, se constituye en servicio de asesoramiento y atención al profesorado especializado en la resolución de incidencias técnicas ligadas a la docencia (teledocencia, videoconferencia, aplicaciones informáticas, creación, transcripción o publicación de vídeos, etc.).

En paralelo y como actividad clave, el CRD asume la confección e impartición de cursos encargados por la Unidad de Innovación Docente para ofertar en formato online o bajo la modalidad de cursos en abierto.

Formación en abierto	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2019-20
Cursos incorporados	3	4	2	3	5
Videos incorporados	359	74	123	133	126
Contenido (en minutos)	1.302	323	1.755	663	1.026
Contenido acumulado	3.649	3.972	5.727	6.390	7.416
Visualizaciones	172.564	416.556	599.471	964.718	1.048.022

Fuente de datos: Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto.



La siguiente tabla recoge el grado de satisfacción del PDI con la oferta formativa:

Formación en abierto	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2019-20
Adecuación: Instalaciones, duración del curso, horario y calendario	8,55	8,60	8,86	9,13	9,21
Formadores: Dominio, comunicación, uso de medios, motivación e implicación	9,36	9,28	9,27	9,25	9,26
Utilidad del curso para la docencia o la investigación	8,35	9,24	9,06	9,13	8,91
Valoración general	8,92	9,06	8,98	9,17	9,13

Fuente de datos: *Secretariado de Recursos Docentes y Conocimiento Abierto.*

La temática de los cursos dirigidos al PDI se corresponde con las sugerencias remitidas por el profesorado asistente a los cursos o remitidas por decanos, directores de centro y de departamento. Se evidencia una tendencia creciente a incorporar cursos online para facilitar el acceso del PDI.

### Evaluación de la actividad docente del profesorado. “Programa DOCENTIA-UCA”

El programa DOCENTIA es un modelo diseñado y promovido por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), para la evaluación de la actividad académica del profesorado, al que la Universidad de Cádiz se acogió a través de un convenio firmado con la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (AGAE), actual Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC). Inicialmente, las universidades andaluzas que suscribieron dicho Convenio comenzaron la adaptación del DOCENTIA al contexto andaluz, dando como resultado, tras varios años de trabajo, al MODELO DOCENTIA-ANDALUCÍA. De la valoración de este Modelo por parte de la AAC y la ANECA surgió la necesidad de que cada Universidad realizara una adaptación del Programa a su contexto específico, tanto en lo relativo a los fundamentos, objetivos y consecuencias, como en los procedimientos específicos de aplicación. Para cumplir con este requerimiento nace el Programa DOCENTIA-UCA, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión extraordinaria de 26 de enero de 2012 y modificado el 16 de diciembre de 2014. Desde entonces se han puesto en marcha nueve convocatorias. Así, en el curso 2020/21 se ha realizado la IX Convocatoria para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Cádiz mediante este Programa.

El Programa DOCENTIA-UCA tiene actualmente carácter voluntario. En 2020/21 se han valorado un total de 117 expedientes, resultando todos ellos Favorables, de los cuales 74 obtuvieron Mención de Excelencia.

Curso	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2019-20
■ Profesores evaluados	44	54	62	78	117

Fuente de datos: Servicio de Gestión de la Calidad

### Actividades de Formación del Personal de Administración y Servicios

Actividades contabilizadas desde enero a diciembre de cada año. Las actividades del año 2020 se han contabilizado el periodo de 1 enero a 31 de junio.

Tipo de actividad	Actividades formativas					Horas impartidas					Número de asistentes				
	2017	18	19	20*	21**	2017	2018	2019	2020	2021	2017	18	19	20	21
Formación general	18	34	22	18	23	229,25	235,5	153	1228	1.115	324	613	522	246	554
Formación específica	13	20	27	8	10	165,5	367	363	124	214	131	210	278	96	160
Formación externa	39	53	56	21	12	1.251	1.517,5	1.376,5	657	605,5	70	102	115	50	32
Instrucciones de Serv.	5	2	4	9	11	26	23,5	17,5	86	25	67	18	75	129	315
Formación Promoción	4	2	0	0	1	76	214	0	0	30	33	164	0	0	35
Idioma CSLM	21	24	13	15	8	1.890	2.110	1.170	1220	720	34	35	23	24	17
Totales formación PAS	108	143	130	71	65	4.277,8	5.107,5	3.190	3.315	2.709,5	754	1.246	1.220	545	1.113

\* Del total de actividades formativas de 2020, 61 se realizaron en Red y 10 de manera presencial. \*\* Del total de actividades formativas del primer semestre de 2021, 64 se realizaron en Red y 1 de manera presencial Fuente de datos: Área de Personal.

## Horas de formación recibida por el personal de administración y servicios en función del género y grupo/escala administrativa

Personal de Admón. y Servicio	2017		2018		2019	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
■ grupo A1-1	993	552	684,50	1.404	577,5	781
■ grupo A2-2	1.243	1.309,5	3.816,50	3.069	1.120	1.426,5
■ grupo C1-3	2.191,5	1.150	5.475,50	3.848,5	1.379	1.281
■ grupo C2-4	785	1.562	4.628,50	1.969	4.382	1.649,5
■ grupo E	0	0	0	70	0	10
■ Idiomas CSLM	1.530		1.620	1.480	990	1080
■ Idiomas On line	4.500		1.200	2.000	0	0
<b>Totales horas recibidas</b>	<b>14.467 h.</b>		<b>30.965,50 h.</b>		<b>14.675,5 h.</b>	

Personal de Admón. y Servicio	2020		2021	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
■ grupo A1-1	827	839	878	647
■ grupo A2-2	1.343	1.477	1.393	1.640,5
■ grupo C1-3	4694	2462	2243	1731
■ grupo C2-4	4353	2168	5023,5	2361
■ grupo E	0	5	0	0
■ Idiomas CSLM	925	1105	900	630
■ Idiomas On line	0	0	0	0
<b>Totales horas recibidas</b>	<b>20.198 h.</b>		<b>17.447 h.</b>	

Fuente de datos: Área de Personal.

## Evaluación de las Competencias del Personal de Administración y Servicios.

El proceso de Gestión por Competencias del PAS de la UCA tiene establecido una periodicidad bienal, correspondiendo al año 2020 la evaluación de competencias de este colectivo.

Tras la planificación del proceso, el periodo evaluativo se desarrolló entre el 24 de noviembre de 2020 y el 22 de enero de 2021. En dicho periodo, un total de 772 integrantes del PAS realizaron su correspondiente evaluación de competencias.

Tras la revisión del modelo, la evaluación de competencias del PAS de la UCA, se puede resumir en los siguientes puntos:

- Cada PAS tiene asignadas seis competencias (3 competencias genéricas + 2 competencias específicas comunes + 1 competencia específica técnica).
- Las conductas se valoran a través de una escala numérica de 1 a 7, donde 1 sería el nivel más bajo de desarrollo de esa conducta y 7 el más alto.
- Existen tres tipos de evaluación:
  - Autoevaluación: la que realiza cada persona sobre sí misma.
  - Evaluación del jefe: la que realiza el responsable asignado sobre sus colaboradores.
  - Evaluación del colaborador: la que realizan, aquellos colaboradores seleccionados, sobre su evaluador jefe.

## INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

Desde el Área de Infraestructuras, se han atendido 5.988 solicitudes de servicios mediante CAU en los cuatro Campus, se realizado el seguimiento de los contratos de mantenimiento con empresas en los edificios correspondientes a: ascensores y electromecanismos de puertas y plataformas elevadoras; instalaciones térmicas; instalaciones en A.T. y Centros de Transformación; instalaciones de gas; jardinería; trabajos de pinturas y revestimientos; instalaciones de sistemas de bombeo de aguas pluviales y residuales.

Con recursos propios (personal técnico STOEM) se han realizado las siguientes actuaciones:

■ Adaptación de los puestos de trabajo en traslado del personal del edificio en Ancha 10 a Hospital Real del Campus de Cádiz.

■ Trabajos de apoyo para la implantación de medidas en los edificios de los cuatro campus motivados por la situación COVID19: instalación de pantallas de protección en conserjerías y puestos de trabajo, dosificadores de hidrogel, señalética, adaptación de nuevos accesos, etc.

■ Modernización de cuadro eléctrico de las bombas de evacuación de aguas en el CT del edificio Hospital Real del Campus de Cádiz.

■ Sustitución de luminarias convencionales a tipo Leds para mejora de la eficiencia energética en: Biblioteca del Campus de Puerto Real y en despachos de profesores y Decanato de la Facultad de Ciencias del Campus de Puerto Real.

■ Instalación de nueva señalética en edificio de la Facultad de Medicina y Hospital Real del Campus de Cádiz.

■ Localización y reparación de fuga en la línea de acometida de agua del Edificio Casa del Estudiante del Campus de Cádiz.

■ Mejoras para la eficiencia energética en el sistema producción de agua caliente sanitaria del Colegio Mayor Universitario en el Campus de Cádiz.

■ Instalación de línea de acometida eléctrica desde el C.P. S.A.I. hasta el cuarto del RACK de la Junta de Andalucía en el edificio C.I.T.I. del Campus de Puerto Real.

Con gestión mediante recursos externos (empresas contratadas) se han realizado las siguientes actuaciones:

## CAMPUS DE CÁDIZ

- Reparación de fachadas del edificio de la antigua ESI y del edificio José Pedro Pérez Llorca.
- Reparación de lamas del lucernario de patio e instalación de nuevo cuadro de mando y protección de la instalación eléctrica en patio del edificio Constitución 1812.
- Instalación de mástiles de banderas; pintado de varias dependencias y pasillos de la primera planta y; sustitución de puertas de los armarios de contadores de suministro de agua del edificio Hospital Real.
- Reparación de solería en aseos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Reparación de fugas de agua en la red enterrada del sistema de protección contra incendios en el edificio Constitución 1812.
- Sustitución de ventanas y de láminas solar reflectiva en carpinterías exteriores; instalación de equipos de climatización en despachos de dirección y gestora; acondicionamiento del espacio cedido a la Cátedra del Ateneo-UCA, y; reparación de zócalo de fachada en la Facultad de Enfermería y Fisioterapia.
- Sustitución de unidad exterior (bomba de calor) de la instalación de climatización centralizada del edificio; sustitución de cancela en acceso principal y; reparación de suelo elevado de la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias del Trabajo.
- Reparación de pasillo acceso al Aula Magna de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Obras de conservación y reparación de las cubiertas sobre el Aula 5 y pasillo y reparación de fachadas del patio interior de la Facultad de Medicina.
- Sustitución de sistema de climatización en la Sala Rack del edificio Multiusos (antigua ESI2).
- Obras de reparaciones en vestuario del SEPA del edificio Andrés Segovia.

## CAMPUS DE PUERTO REAL

Reparación de cubierta del pabellón de la piscina del complejo deportivo.

Sustitución de dos unidades exteriores (bomba de calor) de la instalación de climatización centralizada de la Pala B del edificio CASEM.

Reparación de arqueta de la red de saneamiento en la Escuela Superior de Ingeniería.

Sustitución de equipo de climatización para el Departamento de Química Analítica de la Facultad de Ciencias.

Sustitución de luminarias convencionales a tipo Leds para mejora de la eficiencia energética en báculos de viales de la urbanización.

## CAMPUS DE JEREZ DE LA FRONTERA

Instalación de canalizaciones para cableado de medios audiovisuales en el edificio de Aularios.

Instalación por sustitución de una planta enfriadora (bomba de calor) del sistema de producción centralizada de climatización y nueva instalación de equipo de climatización mediante sistema de splits en las dependencias CITI del edificio de Servicios Comunes.

Instalación de mástiles de banderas.

Instalación de carpintería practicable (ventanas) en varias dependencias de los edificios de Servicios Generales y de Despachos y Seminarios.

Sustitución de unidad exterior (bomba de calor) de la instalación de climatización centralizada y reparación de paneles de fachadas del edificio de la Biblioteca.

## CAMPUS BAHÍA DE ALGECIRAS

Obras de reparaciones varias en la Escuela Politécnica Superior del Campus Bahía de Algeciras

### Sistema de Información para la UCA

El objetivo principal de esta Dirección General de Sistemas de Información (SI) es el de mejorar la calidad de los datos institucionales mediante la integración de las distintas bases de datos disponibles en la universidad, consiguiendo así un sistema integrado de información que facilite la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Nuestro trabajo continuo consiste, por un lado, en la mejora de los procedimientos de recogida y filtrado de datos para la inserción en nuestras bases de datos, así como de revisiones de los procesos de carga el almacén, y por otro, en la mejora y ampliación de nuestro catálogo de informes y cuadros de mando, dando respuesta tanto a las necesidades internas de la universidad, como a la información que nos requieren los organismos externos.

En la actualidad, disponemos de un portal en el que se puede navegar por más de 400 recursos: cuadros de mando e informes dinámicos, incluyendo prácticamente la totalidad de las dimensiones de la Universidad

<https://sistemadeinformacion.uca.es/>

En este último curso 2020-2021, y continuando con las líneas anteriormente descritas, se han acometido principalmente las tareas que se describen a continuación:

- Incorporación de los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad de las titulaciones, así como sus datos históricos.
- Elaboración de informes para su incorporación al Portal de Transparencia.
- Continuación con las labores de mejoras y adaptación en la integración de fuentes de datos ajenas a las bases de datos de Universitat XXI.
- Gestión de las peticiones de datos, a través del CAU, que se puso en marcha al inicio de la creación de la Dirección General. En concreto, para este curso 2020-2021 se han recibido y gestionado 274 peticiones, Esta herramienta permite gestionar y controlar, de forma adecuada, todo el intercambio de información que se produce tanto internamente, entre las distintas unidades funcionales de la universidad, como con organismos externos.



## **Evaluaciones EFQM.**

La Universidad de Cádiz ha renovado en 2021 el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ que obtuvo en 2018, siendo este el más alto reconocimiento establecido por la European Foundation for Quality Management (EFQM), mejorando el sello 400+ conseguido por la UCA en 2016. Se trata, pues, de una distinción internacional del máximo nivel que se concede tras una evaluación completa del sistema de gestión de los procesos de docencia, investigación, transferencia y servicios de nuestra Universidad.

## **Buzón de Atención al Usuario (BAU).**

El Buzón de Atención al Usuario ([bau.uca.es](http://bau.uca.es)) es el cauce principal de la UCA para canalizar, hasta las distintas unidades responsables, las consultas, sugerencias, felicitaciones, las incidencias docentes, así como quejas y reclamaciones de los grupos de interés de la Universidad de Cádiz, sin perjuicio de que las mismas puedan ser tramitadas conforme a lo dispuesto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de los consumidores y usuarios de Andalucía. El objetivo principal del BAU es la mejora de los servicios prestados por la Universidad de Cádiz, estimulando la comunicación entre los usuarios y los responsables de las unidades y servicios. Todo ello mediante el uso de un sistema ágil, de fácil manejo y con un alto nivel de discreción que, además, permite conocer la percepción que de la UCA tienen sus usuarios. El BAU está regulado por la normativa aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno el 28 de septiembre de 2006 y modificada el 8 de abril de 2010 y posteriormente el 17 de diciembre de 2019 por acuerdo de Consejo de Gobierno.

	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
	Nº Solicitudes	TMR**	Nº Solicitudes	TMR**	Nº Solicitudes	TMR**	Nº Solicitudes	TMR**	Nº Solicitudes	TMR**
Consultas Generales	895	7,3	524	2,6	251	2,9	319	2,7	297	2,0
Felicitación para Centros	67	15,8	93	12,0	62	11,2	210	3,3	103	7,5
Felicitación para Departamentos	99	7,7	0	0	84	8,7	405	9,7	300	4,3
Felicitación para el Equipo de Gobierno	28	8,9	32	17,4	30	11,5	57	6,2	16	7,2
Felicitación para Servicios	135	15,9	197	9,3	136	14,1	201	6,2	199	3,1
Incidencia Docente	178	0	342	10,8	269	12,1	450	10,1	234	7,1
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Centros	255	10,0	271	8,1	164	11,0	155	8,0	261	3,2
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Departamentos	121	6,3	0	0	107	8,7	419	5,2	379	4,8
Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	389	8,1	405	0	266	20,8	214	9,3	146	4,2
Quejas y Reclamaciones dirigidas al Equipo de Gobierno	472	10,0	98	10,3	80	9,3	66	13,7	104	3,1
Sugerencias para Centros	18	13,1	37	5,5	28	12,3	25	4,7	30	4,7
Sugerencias para Departamentos 2		5,7	0	0	4	1,3	6	3,6	15	3,3
Sugerencias para el Equipo de Gobierno	33	12,4	29	17,4	23	10,6	10	8,6	7	5,9
Sugerencias para Servicios	53	5,7	83	5,7	55	19,7	38	11,9	30	5,1
<b>Total</b>	<b>2.745</b>		<b>2.021</b>		<b>1.559</b>		<b>2.575</b>		<b>2.121</b>	

\*Se indica el número solicitudes realizadas en el periodo tanto pendientes como terminadas. \*\*Cuenta el tiempo desde la creación de la solicitud y el primer comentario visible por el usuario. El tiempo se expresa en días (24 horas). Solo se tienen en cuenta las solicitudes terminadas. Fuente de datos: Inspección General e Servicios.

## Centro de Atención a Usuarios (CAU)

El [CAU](#) es una aplicación desarrollada en la Universidad de Cádiz para gestionar las peticiones de servicios desde los distintos usuarios, comunidad universitaria y sociedad, a las diferentes unidades de la Universidad. Actualmente existen 44 CAUs activos. El CAU dispone de mecanismos automáticos para medir el tiempo de prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado, el tiempo de respuesta y la eficacia en atender petición. Así mismo, existen servicios accesibles a toda la comunidad universitaria y Sociedad en general, por medio de una funcionalidad de registro.

	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
■ Número Total de peticiones atendidas	96.261	117.142	137.409	148.761	178.374
■ Satisfacción con el servicio	4,79	4,73	4,76	4,78	4,78
■ Satisfacción con el tiempo de respuesta	4,72	4,66	4,67	4,69	4,70
■ Valoración de la eficacia en la resolución de la petición	4,76	4,73	4,76	4,78	4,76

Escala de valores entre 1 y 5. Fuente de datos: Área de Tecnologías de la información. Sistema de Información. CAU. Anuales.

## Medidas de Satisfacción por la Prestación de los Servicios.

Anualmente, la Universidad de Cádiz realiza y publica encuestas de satisfacción general con la UCA de los Grupos de Interés (Estudiantes, Profesorado y Personal de Administración y Servicios) Desde el curso 2012-13 estas encuestas han sido administradas online, aplicándose a la finalización del curso académico (entre los meses de noviembre y diciembre); por este motivo no se muestran los datos correspondientes al curso correspondiente de la Memoria.

Las dimensiones valoradas en las encuestas del Profesorado y Personal de Administración y Servicios son: Liderazgo, Información, Sensibilidad/Comunicación, Funcionamiento General e Infraestructura y Recursos. La encuesta dirigida a los estudiantes contiene cuestiones relativas a los servicios y recursos de la universidad, la formación y el profesorado. Seguidamente se detalla la Satisfacción global de los Grupos de Interés.

Satisfacción global Promedio	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
■ Personal docente e investigador	3,36	3,37	3,41	3,45	3,41
■ Personal de administración y servicios	3,34	3,44	3,49	3,61	3,58
■ Estudiantes	3,34	3,20	3,32	3,28	3,38

Escala de valores entre 1 y 5. Fuente de datos: Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos.

### Inspección General de Servicios

La Inspección General de Servicios (IGS) se concibe en su reglamento como un elemento de apoyo a la comunidad universitaria, con el fin de propiciar, desde las funciones de inspección e informe que tiene encomendadas, el desarrollo de las actividades programadas en la UCA, el cumplimiento de las normas, la coordinación eficaz de las distintas unidades y la mejora de la Institución. Además, en el artículo 13 de dicho reglamento se establece que la IGS elaborará anualmente su plan de actuación cuya aprobación corresponderá al Rector (oído el Consejo de Gobierno) y llevará a cabo actuaciones extraordinarias, no previstas en el plan de actuación, como consecuencia de quejas, reclamaciones o hechos sobrevenidos que puedan afectar de forma significativa al normal funcionamiento de las actividades o servicios universitarios.

[El Plan de Actuación de la IGS durante el curso académico 2020-2021](#) se ha centrado, esencialmente, en el seguimiento, análisis y emisión de informes sobre las siguientes cuestiones: a) auditorías académicas en los diferentes centros que imparten títulos oficiales, contrastando la actividad que se desarrolla frente a la planificación docente, así como auditorías de actas académicas comprobando el grado de cumplimiento en las convocatorias de diciembre, febrero, julio y septiembre; b) colaboración en el seguimiento de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad; c) Implementación del mapa de riesgos de la UCA, con los resultados anteriormente reseñados; d) Gestión del BAU; e) Campañas de información sobre el uso adecuado de las herramientas de reclamación.

En cuanto a las Actuaciones Extraordinarias realizadas durante el curso 2020-21, su número asciende a 54. El carácter confidencial de estas actuaciones impide entrar en mayor detalle en relación con las mismas.

Las memorias y planes de actuación de la Inspección General de Servicios están accesibles para los miembros de la Comunidad Universitaria en la página web de la [Inspección General de Servicios](#).

### Contrato-Programa de la UCA con la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia.

El modelo de financiación de las universidades andaluzas con inicio en el año 2007, contempla que una parte de la financiación de las universidades se vincule al cumplimiento de objetivos definidos en un contrato programa. El seguimiento del contrato programa se ha venido realizando mediante un conjunto de indicadores y objetivos relativos a la formación, investigación e innovación en la Universidad. En el año 2020, la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo no ha solicitado la memoria de cumplimiento del Contrato Programa 2018. Aunque, al igual que en años anteriores, sin impacto en la financiación de las universidades. Todas las memorias anteriores se encuentran publicadas en la página Web: <http://contratoprograma.uca.es/>.

## Contratos-Programa con Centros y Departamentos.

Atendiendo al compromiso estratégico que en su día se suscribió con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, la UCA traslada cada año los objetivos establecidos en el modelo de financiación de las universidades públicas, a las unidades básicas de docencia e investigación a través de los contratos programa con centros y departamentos. El objetivo de los contratos programas es establecer unos compromisos por parte de las unidades, primar los resultados alcanzados el año anterior y estimular la mejora en formación, investigación e innovación. En el año 2021, el 100% de los centros y departamentos de la Universidad de Cádiz han asumido los compromisos establecidos en el Contrato Programa.

Por acuerdo de la Comisión Permanente de Asuntos Económicos y Presupuestarios de 22 de febrero de 2021, se aprobó el [Contrato-Programa con Centros y Departamentos para el Ejercicio 2020](#), con una financiación de 648.112,00 €.

Esta financiación es complementaria a la financiación ordinaria, y se estructura en los siguientes apartados:

- 30% a la firma del compromiso de adhesión del Contrato Programa. Se dotó a las unidades en el mes de febrero.
- 30% por los resultados. Se valora la aportación que cada unidad ha realizado al conjunto de los indicadores del Contrato Programa de la Universidad. Esta valoración se terminó de realizar en el mes de julio, procediéndose a su dotación.
- 40% por las mejoras. Se valoran las mejoras en los indicadores, con respecto al Contrato Programa del año anterior. Esta valoración se terminó de realizar en el mes de julio, procediéndose a su dotación.

## Jornada de Mejora

La celebración de esta Jornada tiene su origen en el año 2007, año en que se firma entre las Universidades Públicas Andaluzas y las principales centrales sindicales el Acuerdo del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS. No obstante, con el devenir del tiempo, la celebración cada año de esta Jornada de carácter anual ha adquirido entidad propia al convertirse, no sólo en una plataforma para dar a conocer las actuaciones que realiza el PAS en materia de calidad de los servicios, sino también, en una ocasión para el encuentro y la convivencia entre el personal.

Debido a la situación excepcional ocasionada por la crisis sanitaria del COVID-19, en el curso 2020-21 no se celebró esta Jornada .

