



**ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE
GIJÓN (EPI GIJÓN)**

Curso: 2016-17

Este informe es un complemento al informe de seguimiento RG-SGIC-UO-68 de los títulos que se imparten en la Escuela Politécnica de Ingeniería de Gijón:

- Grado en Ingeniería Eléctrica (GIELEC)
- Grado en Ingeniería Electrónica, Industrial y Automática (GIELIA)
- Grado en Ingeniería Mecánica (GIMECA)
- Grado en Ingeniería Química Industrial (GIIQUI)
- Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales (GITECI)
- Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información (GIITIN)
- Grado en Ingeniería en Tecnologías y Servicios de Telecomunicación (GITELE)
- Máster en Ingeniería Energética (MINGEN)
- Máster en Ingeniería Industrial (MINGINDU)
- Máster en Ingeniería Informática (MINFOR)
- Máster en Ingeniería de Telecomunicación (MINGTELE)

Por una parte, el informe recoge información global del Centro y, por otra parte, incluye aspectos que son comunes a todos los títulos, como los que afectan a la satisfacción del Personal de Administración y Servicios o a la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Centro y/o el Campus.

1. Matrícula

Las Figuras 1 a 5 muestran información sobre la matrícula en las diferentes titulaciones de la EPI, tanto de Grado como de Máster. Aunque el informe se refiere al curso 2016-17, se incluye en algún caso los datos de matrícula en 2017-18, consultados a fecha 01 de enero de 2018.

En la Figura 1 se observa cómo la matrícula total del Centro ha ido disminuyendo en la medida que lo hacía la matrícula en las enseñanzas renovadas. Cuando se analiza la matrícula en cada uno de los Grados (Figura 2), se observa:

- El número de estudiantes matriculados en el Grado en Ingeniería Mecánica disminuye progresivamente en la medida en que también lo hace el número de estudiantes de nuevo ingreso (véase el Informe de Seguimiento del Título 2016-17).
- El número de estudiantes matriculados en el Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información sigue una tendencia creciente continuada. Esto va asociado al fuerte incremento que se produjo en la matrícula de nuevo ingreso entre los cursos 2013-14 y 2014-15. Ello provocó que para el curso 2015-16 se ampliase el límite de admisión de 60 a 110 estudiantes.
- En el resto de Grados, en términos generales, la matrícula es más estable:



- Se aprecia una ligera disminución en Tecnologías Industriales en 2015-16, asociada también a una disminución en los estudiantes de nuevo ingreso ese curso, seguida de una estabilización entorno a los 400 estudiantes.
- Se aprecia un incremento de matrícula en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática en 2015-16, asociado también a un aumento en los estudiantes de nuevo ingreso ese curso. Dicho aumento motivó un incremento del número de plazas de nuevo ingreso, pasando de 90 a 110. Desde entonces, el número de estudiantes de nuevo ingreso se encuentra en torno a este número. La matrícula total se ha estabilizado en torno a los 800 estudiantes.
- La matrícula en el Grado en Ingeniería en Tecnologías y Servicios de Telecomunicación parece estabilizada en torno a los 400 estudiantes.
- Los Grados en Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Química Industrial son los que presentan menos alumnos, con una matrícula bastante estable en torno a 200 y 170 alumnos respectivamente.

La Figura 3 muestra la evolución de la matrícula en los másteres del Centro.

Por último, las Figuras 4 y 5 muestran el porcentaje de hombres y mujeres en cada uno de los títulos del Centro. El Grado en Ingeniería Química Industrial es el único en que la proporción de mujeres supera a la de hombres. El siguiente título en el que proporcionalmente más mujeres se matriculan es el Grado en Ingeniería en Tecnologías y Servicios de Telecomunicación (33%). Las titulaciones de Informática son las que tienen menor proporción de mujeres: 18% en el Grado y 4% en el Máster.

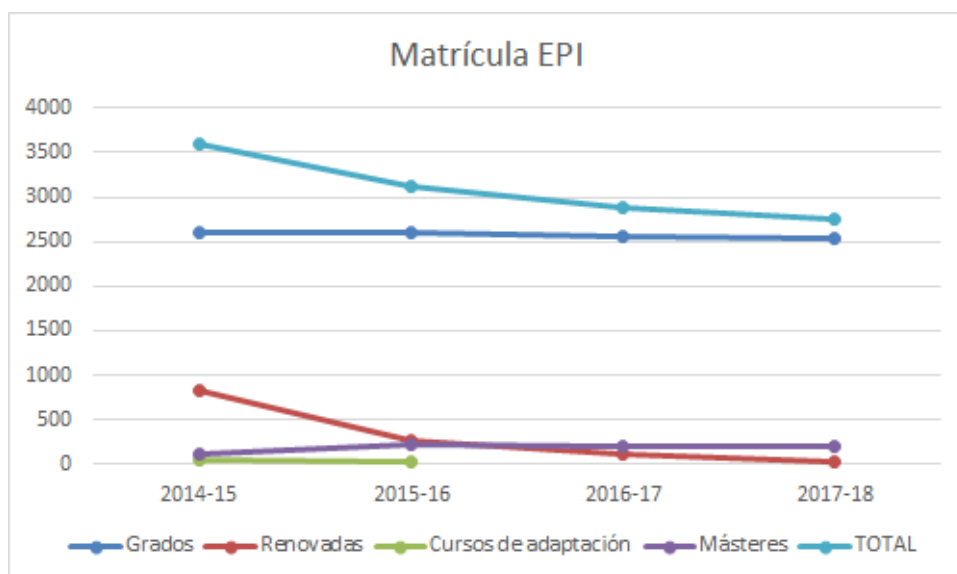


Figura 1. Evolución de la matrícula en el conjunto de titulaciones de la EPI.

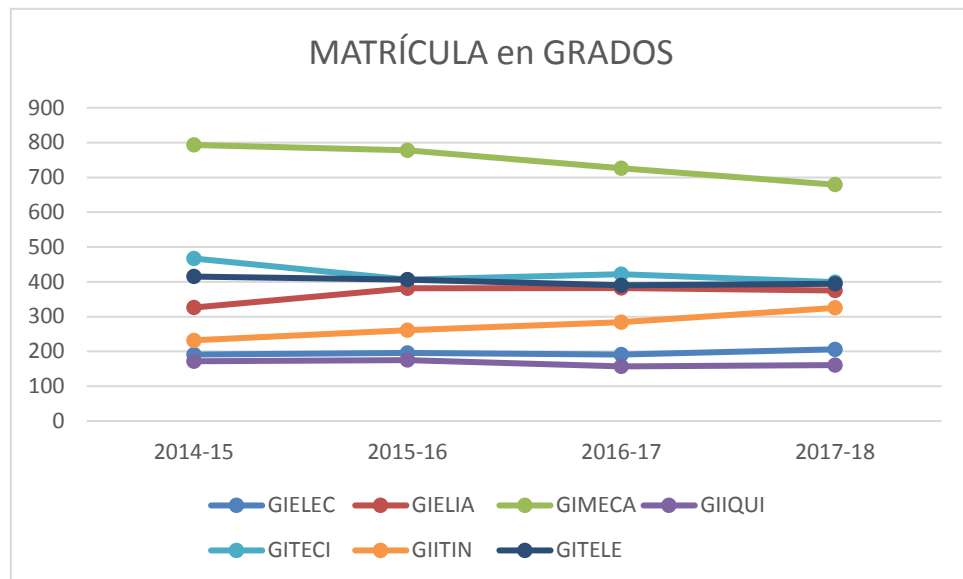


Figura 2. Evolución de la matrícula en los Grados de la EPI.

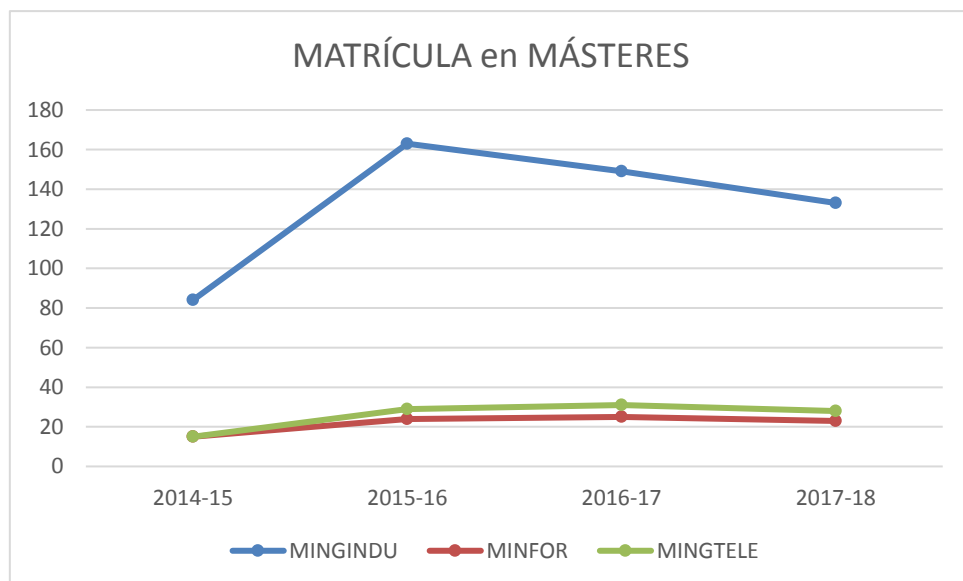


Figura 3. Evolución de la matrícula en los Másteres de la EPI.

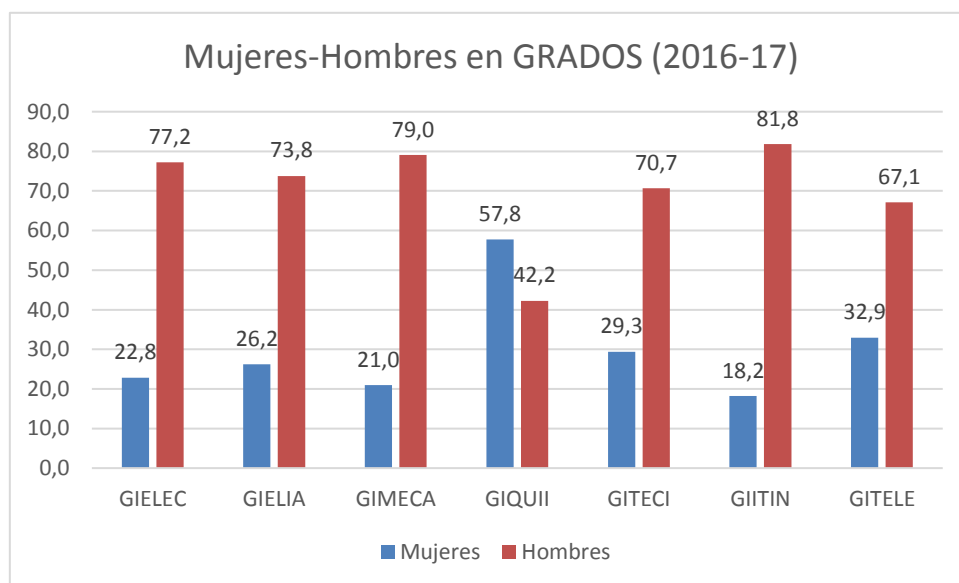


Figura 4. Relación mujeres-hombres en los Grados de la EPI.

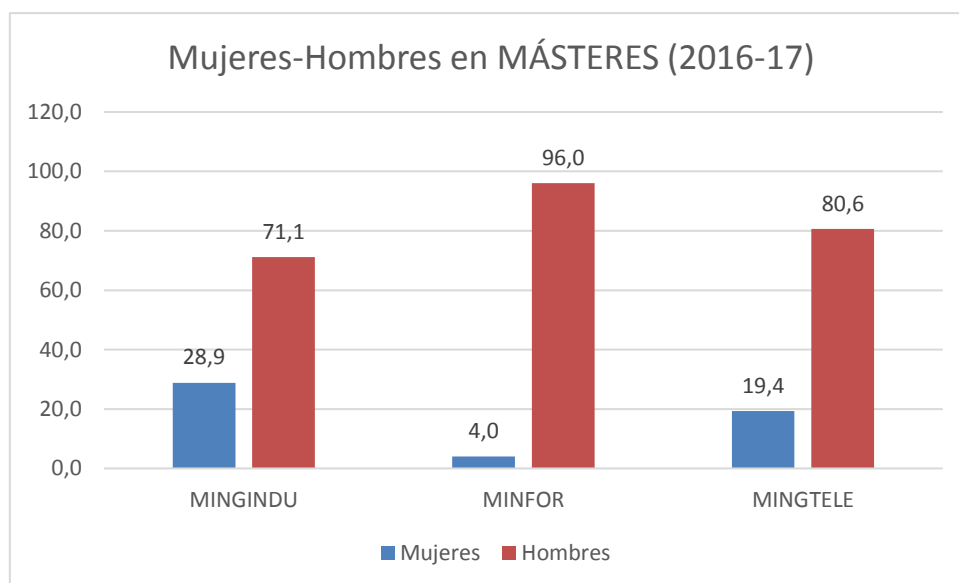


Figura 5. Relación mujeres-hombres en los Másteres de la EPI.



2. Perfil de Ingreso

El Informe de Estudios Previos R-SGIC-UO-EPI-07 recoge información sobre el perfil de ingreso y las asignaturas cursadas en Bachillerato por los estudiantes. En concreto, se recoge información sobre la vía de ingreso en la titulación y sobre las principales asignaturas cursadas en el último curso previo a su ingreso en la titulación. Para ello, se realiza la Encuesta a Estudiantes de Nuevo Ingreso R-SGIC-UO-EPI-06 entre los estudiantes que acuden a las Jornadas de Acogida que se celebran en los primeros días de septiembre, antes del inicio de las clases. La encuesta, además, está disponible *on line* en la página web de la EPI.

Esta información puede ser útil, por ejemplo, para poder analizar su influencia en las tasas de rendimiento observadas en primer curso. En la Tabla 1 se puede observar que las tasas de rendimiento más bajas corresponden, por orden creciente del valor del indicador, a GIELEC, GIITIN y GITELE. Por otro lado, en la Figura 6 puede apreciarse que los Grados en los que el porcentaje de estudiantes que ha cursado Matemáticas y Física es menor son GIELEC (78%) y en GIITIN (en torno al 70%). En GITELE, sin embargo, esos porcentajes superan el 90%. Por otro lado, estos dos Grados son también los que en 2016-17 recibieron mayor porcentaje de estudiantes por vías diferentes a la PAU (siempre según la información recabada en dichas encuestas) y los que presentan notas medias de acceso ligeramente más bajas cuando se comparan con el resto de Grados. Estos son datos que podrían contribuir a que en esos dos Grados se hayan obtenido tasas de rendimiento más bajas. También podría estar influyendo negativamente el hecho de que los estudiantes no hubieran elegido el Grado en cuestión como primera opción. Sin embargo, en el caso de GIELEC el 100% de los estudiantes de nuevo ingreso procedentes de preinscripción habían elegido ese Grado como primera opción, mientras que en el caso de GIITIN lo habría hecho el 83,5%. Esto quiere decir que hay un 16,5% de estudiantes de nuevo ingreso que tal vez preferirían estar estudiando otro Grado y que pudieran no estar suficientemente motivados, tener expectativas de cambio de Grado, etc.

En GITELE, sin embargo, no se observa la misma correlación entre asignaturas cursadas en Bachillerato (el 95% de los encuestados habría estudiado Matemáticas y el 90% Física), vías de acceso (la mayoría habría accedido a través de la PAU), notas medidas de acceso (la nota media de PAU es igual a la de GIELIA y GITECI, y 0,7 / 0,8 puntos superior a la de GIITIN / GIELEC) y la Tasa de Rendimiento en primer curso. Por otro lado, el porcentaje de estudiantes que eligieron el Grado como primera opción es similar al de GIITIN, el 84,2%.

Por último, cabe comentar una diferencia más entre GIELEC/GIITIN y GITELE. Mientras que en aquéllos el valor de la Tasa de Rendimiento ha venido experimentando pequeños incrementos en los últimos años, en GITELE ha ocurrido justo lo contrario: la Tasa de Rendimiento disminuyó en 2015-16 en más de 10 puntos con respecto a los valores que se habían tenido hasta entonces, y esto se mantuvo en 2016-17.

Sería conveniente seguir analizando en cursos sucesivos la relación entre el perfil de los estudiantes que ingresan en la EPI y los resultados que consiguen. Además, este análisis podría relacionarse también con la tasa de abandono en primer curso.

Tabla 1. Tasa de rendimiento (TR) y Tasa de Éxito (TE_x) de primer curso en 2016-17.

	GIELEC	GIELIA	GIMECA	GIQUII	GITECI	GIITIN	GITELE
TR (%)	46,3	60,2	53,5	52,7	56,3	47,5	48,4
TE _x (%)	57,5	68,2	64,2	65,9	63,7	60,7	61,8

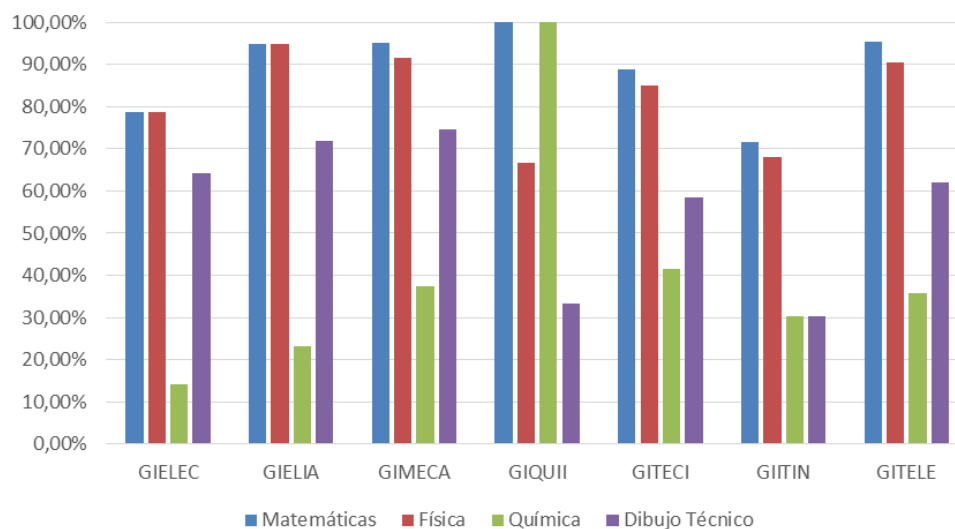


Figura 6. Asignaturas cursadas por los estudiantes de nuevo ingreso en 2016-17 en el curso académico anterior a su ingreso en la EPI.



3. Tasa de Abandono

La Tasa de Abandono¹ en el conjunto de Grados del Centro, para la cohorte de nuevo ingreso en 2013-14, es de 56,6%. Se ha incrementado en aproximadamente 5 puntos porcentuales respecto a las dos cohortes anteriores. Es algo superior a la Tasa de Abandono en el conjunto de Grados de la rama de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de Oviedo (50,5%, valor que también se ha incrementado respecto a las dos últimas cohortes), y casi 20 puntos superior a la Tasa de Abandono en el conjunto de Grados de la Universidad de Oviedo (37,1%).

En los informes de seguimiento de los títulos se puede comprobar la evolución de este indicador en cada uno de ellos. Existen variaciones en el valor del indicador entre los diferentes Grados y variaciones también en la evolución que ha seguido desde que ha comenzado a medirse. En general, se puede decir que en torno al 50% del abandono (con variaciones en función del Grado y de la cohorte de entrada) se produce como consecuencia de la aplicación de la normativa de permanencia de la Universidad de Oviedo. En dichos informes se incluye un análisis más detallado del abandono de primer año² para las tres últimas cohortes de entrada. Se observa cierta tendencia general en todos los Grados, aunque con algunas particularidades que se comentan a continuación:

- En los Grados de la rama industrial (GIELEC, GIELIA, GIMECA, GIQUII) el abandono de primer año forzado por la normativa de permanencia varía, salvo excepciones, entre el 40% y el 60% del abandono total. Otra parte muy importante del abandono se corresponde con estudiantes que sí cumplían la normativa de permanencia pero que, al menos en el curso siguiente a su ingreso en el Grado, no han vuelto a matricularse en ningún Grado de la UO. Este conjunto de estudiantes puede suponer entre el 30 y el 55% del abandono total. Aunque no se dispone de datos, existe la percepción de que gran parte de estos estudiantes podría haberse matriculado en ciclos formativos tras su abandono de la universidad; otros vuelven a matricularse en algún Grado de la UO posteriormente. Finalmente, el porcentaje de estudiantes que abandonan voluntariamente estos Grados para matricularse en otro Grados, ya sea o no de la EPI, es muy pequeño frente a los dos casos anteriores.
- En el Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales (GITECI) el comportamiento del abandono de primer año es un poco diferente: el abandono forzado por la normativa de permanencia es menor (aunque creciendo); el abandono voluntario que no se matricula posteriormente en la UO también es menor (aunque también aumentando); existe un mayor porcentaje de estudiantes que cambian de grado por voluntad propia, y mayoritariamente lo hacen a otro grado de la EPI, fundamentalmente a los Grados de la rama industrial.
- En el Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información (GIITIN) el abandono de primer año forzado por la normativa de permanencia está en torno al 60%, mientras que el abandono no forzado que no se matricula posteriormente en otro Grado de la UO está en torno al 16%. Los estudiantes que cambian de Grado por voluntad propia (20% - 25%), eligen mayoritariamente un Grado fuera de la EPI, en concreto el Grado en Ingeniería Informática del Software.
- En el Grado en Ingeniería en Tecnologías y Servicios de Telecomunicación (GITELE) el abandono de primer año forzado por la normativa de permanencia ha tenido un comportamiento variable (entre el 38% y el 59% del abandono total), mientras que el abandono no forzado que no se matricula posteriormente en otro Grado de la UO ha sido más estable (entre el 25% y el 31%).

¹ La Tasa de Abandono es la suma de las tasas parciales de abandono producidas durante los tres primeros años de una cohorte de entrada. Se considera que un estudiante abandona un título cuando, sin haberse titulado en el mismo, no se matricula en él durante dos cursos académicos consecutivos.

² En este caso, estudiantes que permanecen un curso académico matriculados en el título, dejando de matricularse el siguiente.



Los estudiantes que cambian de Grado por voluntad propia (20% - 25%), eligen mayoritariamente un Grado fuera de la EPI, y por lo general se dispersan en una abanico amplio de títulos.

En el caso de los Másteres, la Tasa de Abandono solo puede calcularse en el Máster de Ingeniería Energética, al no haber transcurrido, en el resto de Másteres, el tiempo necesario desde su implantación para el cálculo de la tasa. En el mencionado Máster la Tasa de Abandono ha estado siempre por debajo del valor de referencia de la memoria de verificación.

4. Tasa de Graduación

La Tasa de Graduación³ en el conjunto de Grados del Centro, para la cohorte de nuevo ingreso en 2012-13, es de 24,8%. Mantiene una tendencia suavemente creciente desde el valor obtenido para la primera cohorte de entrada (20,9% y 22,6% para las cohortes de entrada en 2010-11 y 2011-12 respectivamente). Es algo inferior a la Tasa de Graduación en el conjunto de Grados de la rama de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de Oviedo (22,9%, 23,6%, 26% para las cohortes de entrada en 2010-11, 2011-12 y 2012-13 respectivamente), e inferior también a la Tasa de Graduación en el conjunto de Grados de la Universidad de Oviedo (41,3%, 37%, 38,6% para las cohortes de entrada en 2010-11, 2011-12 y 2012-13 respectivamente).

En los informes de seguimiento de los títulos se puede comprobar la evolución de este indicador en cada uno de ellos. Existen variaciones en el valor del indicador entre los diferentes Grados y variaciones también en la evaluación que ha seguido desde que ha comenzado a medirse.

5. Tasa de Transición de Grado a Máster

La Tasa de Transición de Grado a Máster se define como el porcentaje de estudiantes que al finalizar un Grado comienzan un Máster en el curso inmediatamente posterior al de la finalización del Grado, ambos en la Universidad de Oviedo. Además, se ha analizado también la tasa de Transición de Grado a Máster dentro de la EPI. El resultado, que se muestra en las Figuras 7 a 9, se comenta a continuación.

- En los Grados de la rama industrial (GIELEC, GIELIA, GIMECA, GITECI) la Tasa de Transición de Grado a Máster ha ido disminuyendo hasta situarse en torno al 25% (Figura 7). Cabe pensar que las dos causas más obvias de esta disminución sean la incorporación al mercado laboral o la elección de un Máster fuera de la Universidad de Oviedo. Se podría realizar un estudio cruzando los datos con los resultados de la encuesta a egresados, si bien hay que tener en cuenta que la tasa de respuesta en estas encuestas está generalmente alrededor del 50%.

Por lo que respecta a la transición desde estos Grados al Máster en Ingeniería Industrial, para la última cohorte de egresados ha sido inferior al 8%, no habiéndose matriculado en este Máster ningún egresado de GIELEC ni de GIELIA. Los egresados de GIELEC que optan por cursar un Máster en la Universidad de Oviedo eligen mayoritariamente el Máster en Conversión de Energía Eléctrica y Sistemas de Potencia, mientras que los de GIELIA optan por el Máster en Ingeniería de Automatización e Informática Industrial.

- En el Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales la Tasa de Transición de Grado a Máster también ha disminuido, aunque se mantiene en valores más altos que para los Grados especialistas, en torno al 60% (Figura 8). Prácticamente todos los egresados de GITECI que optan por cursar un Máster en la Universidad de Oviedo eligen este Máster. Ambos comportamientos son lógicos, pues se trata de un Máster diseñado especialmente para los titulados de este Grado.

³ Porcentaje de estudiantes de una cohorte de entrada que finalizan sus estudios en el tiempo teórico previsto en el plan de estudios o en un curso más (esto es, en el caso de los Grados, en 4 o 5 cursos académicos).



- En el Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información la Tasa de Transición de Grado a Máster ha sufrido oscilaciones, situándose actualmente en el 43,5% (Figura 9(a)). Mayoritariamente optan por el Máster en Ingeniería Informática.

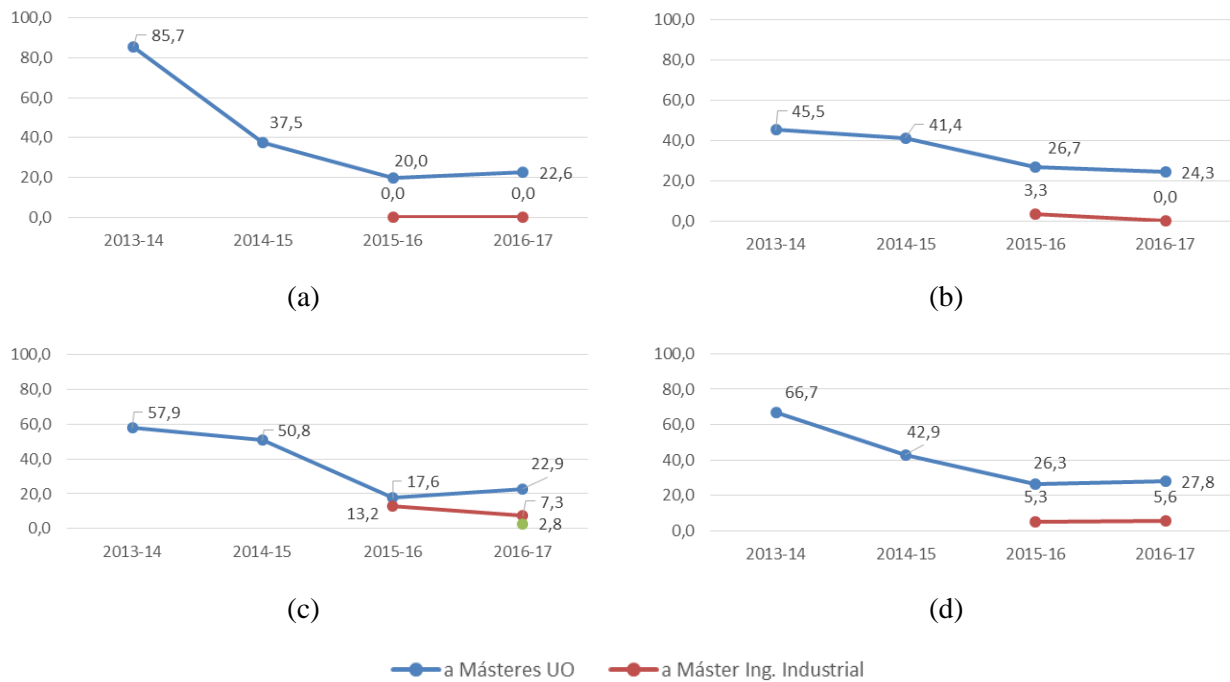


Figura 7. Tasa de Transición de Grado a Máster: (a) GIELEC, (b) GIELIA, (c) GIMECA, (d) GIQUII.

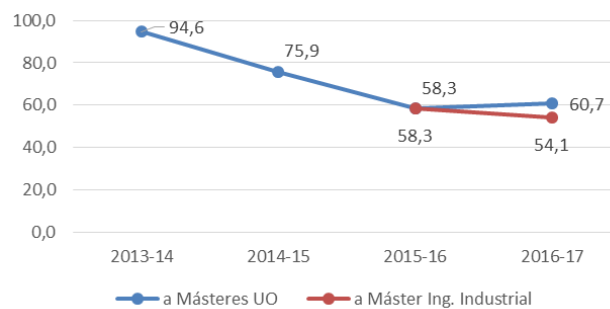


Figura 8. Tasa de Transición de Grado a Máster en GITECI.

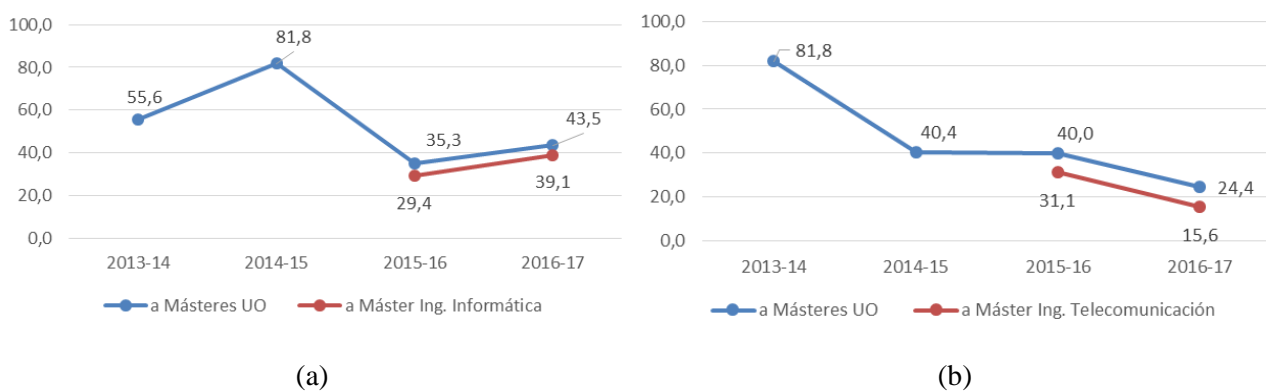


Figura 9. Tasa de Transición de Grado a Máster: (a) GIITIN, (b) GITELE.



- En el Grado en Ingeniería en Tecnologías y Servicios de Telecomunicación la Tasa de Transición de Grado a Máster ha ido disminuyendo hasta situarse en torno al 25% (Figura 9(b)). De los egresados en 2016-17 que han optado por cursar un Máster en la Universidad de Oviedo, la tercera parte ha elegido el Máster en Ingeniería de Automatización e Informática Industrial y el resto han optado por el Máster en Ingeniería de Telecomunicación.

6. Prácticas Externas

El número de estudiantes de la EPI que cursan las asignaturas de Prácticas Externas / Prácticas en Empresa en las titulaciones de Grado es muy elevado. La gestión manual de las encuestas correspondientes supone demasiado trabajo para poder realizarlo con los medios y el personal disponibles. En julio de 2016 se solicitó al Vicerrectorado de Estudiantes la revisión de la aplicación *Geservemp* de gestión de Prácticas en Empresa para incorporar funcionalidades esenciales para la mejora de la gestión, el seguimiento y la documentación de las prácticas. Entre estas funcionalidades, se solicitó la realización y archivo de las encuestas de forma que permitiese el posterior análisis estadístico. Mientras tanto, desde la Dirección de la EPI se ha diseñado un procedimiento provisional para recoger los datos de las encuestas de forma que las estadísticas estén disponibles a tiempo para la realización de los informes anuales de seguimiento.

El número de estudiantes de Grado de la EPI que realizaron prácticas durante el curso 2016-17 fue de 302, 133 de ellas curriculares (vinculadas a las asignaturas de Prácticas Externas/Prácticas en Empresa) y 169 extracurriculares. El número de tutores académicos involucrados en la realización de las prácticas fue 140, con una media de 2,2 alumnos por tutor. El elevado número de empresas con las que se tienen convenios, posibilita que todo aquel alumno que quiera hacer prácticas externas pueda llevarlo a cabo.

Por lo que se refiere a las encuestas realizadas tanto a estudiantes como a los tutores en empresa, hay unanimidad en los resultados obtenidos en los diferentes Grados. Algunos aspectos a destacar son los siguientes:

- Prácticamente el 100% de los alumnos matriculados que se presentaron a la asignatura cumplieron la encuesta.
- Por lo que se refiere a la valoración de los estudiantes, la puntuación media otorgada a los diferentes ítems de la encuesta se encontraba siempre por encima de los 4 puntos sobre una puntuación máxima de 5.
- El ítem con una puntuación más baja en todos los Grados fue el que hacía referencia a la necesidad de manejar algún idioma en el trabajo a desempeñar. La puntuación media otorgada a este ítem estuvo en torno a 3 puntos. Fue también el ítem en que las respuestas presentaron una desviación típica mayor (aproximadamente 1,2), variando las calificaciones otorgadas entre 1 y 5 puntos.
- Los tutores de empresas también valoraron muy positivamente a los estudiantes, con valoraciones siempre por encima de los 4 puntos (sobre 5). Los ítems que, en general, presentaron puntuaciones más bajas (en promedio siempre por encima de los 4 puntos) fueron: la capacidad técnica, la creatividad y las habilidades de comunicación oral y escrita. Por el contrario, los que obtuvieron valoraciones más altas fueron aspectos como: la capacidad de aprendizaje, el sentido de la responsabilidad, la implicación personal y la puntualidad.



7. Movilidad

Un total de 193 estudiantes de la EPI realizaron en el curso 2016-17 una movilidad internacional Erasmus: 168 eran estudiantes de Grado, de los cuales 162 participaron en el programa Erasmus Estudios y los 8 restantes en el programa Erasmus Prácticas; y 25 eran estudiantes de Máster (17 Erasmus Estudios y 8 Erasmus Prácticas). Las Figuras 10 y 11 muestra cómo se distribuyen estos alumnos entre las distintas titulaciones del Centro.

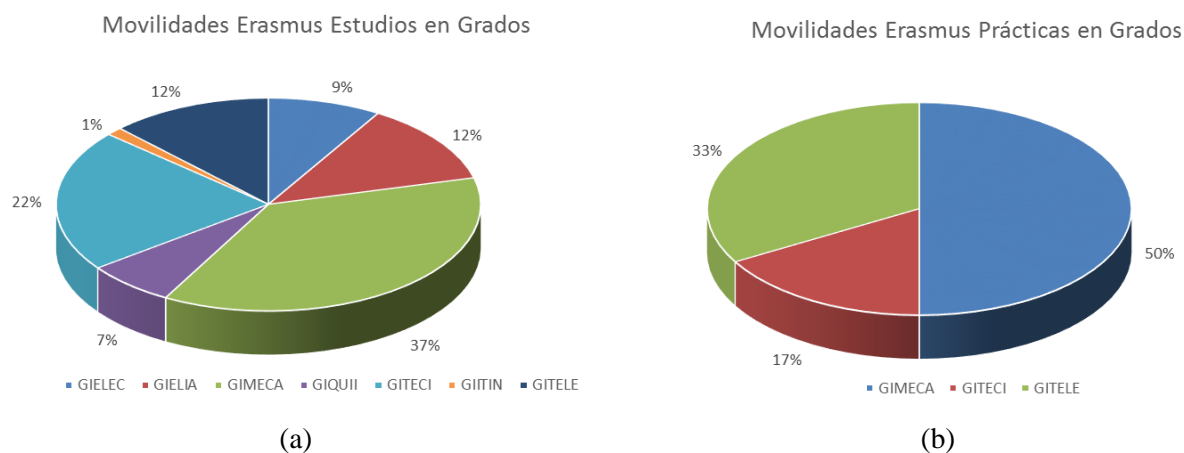


Figura 10. Distribución de los estudiantes de Grado que han realizado movildades Erasmus: (a) Estudios, (b) Prácticas.

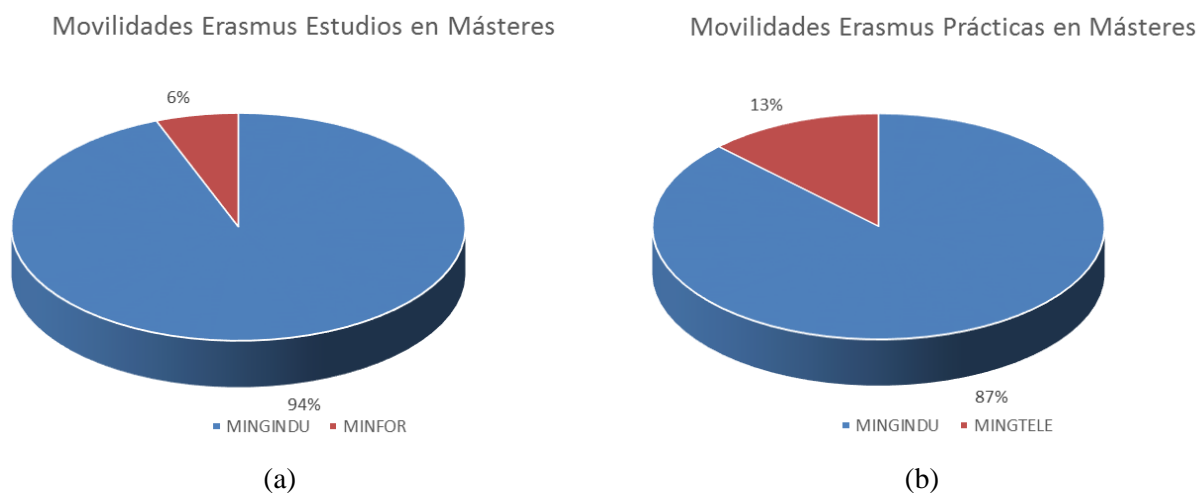


Figura 11. Distribución de los estudiantes de Máster que han realizado movildades Erasmus: (a) Estudios, (b) Prácticas.

La participación en las encuestas ha sido alta, por encima del 70% en todos los títulos, y en un porcentaje muy alto los estudiantes manifiestan estar *muy satisfechos* o *bastante satisfechos*, en general, con su experiencia de movilidad Erasmus. A la vista de los Informes de Satisfacción de Movilidad Internacional 2016-17, no se detecta ningún punto especialmente débil en las Movildades Erasmus.

Por otro lado, 12 estudiantes han participado en el programa de movilidad nacional SICUE: 5 de GIELEC, 5 de GITELE, 1 de GIQUII y 1 de GITECI. Cabe comentar que no está implantadas a nivel de Universidad las encuestas en los programas de movilidad nacional.



8. Satisfacción de los distintos colectivos implicados

Estudiantes y Profesores

En los informes de seguimiento de los títulos se **valora la satisfacción de estudiantes y profesores** a través de la Encuesta General de la Enseñanza.

Personal de Administración y Servicios

Para dar cumplimiento a la directriz del SGIC de la Universidad de Oviedo que hace referencia a la garantía y mejora de la calidad del Personal de Administración y Servicios (PAS) del Centro, se realiza la encuesta de satisfacción (R-SGIC-UO-49) con el objetivo de recoger información acerca de las necesidades y expectativas del Personal de Administración y Servicios de la EPI Gijón.

- Se han cumplimentado 36 cuestionarios. Los encuestados tenían una antigüedad media en la Universidad de Oviedo de 22 años y su situación laboral se distribuye de la siguiente manera:
 - Funcionario de Carrera: 19
 - Funcionario Interino: 1
 - Labora Fijo: 10
 - Laboral temporal: 3
- La encuesta consta de 10 preguntas clasificadas en dos categorías: Entorno Laboral (4 preguntas) y Desarrollo Profesional (6 preguntas), y una última pregunta sobre la Satisfacción general con el puesto de trabajo. Se contestan otorgando una valoración entre 0 y 10.
- La valoración media de los encuestados a las condiciones de su entorno laboral es de 7,0 puntos, siendo el aspecto peor valorado las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.), con 5,9 puntos, y el aspecto mejor valorado la amplitud de los espacio de trabajo (8,3).
- Por lo que respecta al desarrollo profesional, las puntuaciones más bajas son las que tienen que ver con la política de PAS de la Universidad de Oviedo (5,3), las oportunidades para el desarrollo de la carrera profesional (5,8) y la información proporcionada por la Universidad en temas que afectan al desarrollo del trabajo (5,9). El aspecto mejor valorado son las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar (7,3). La valoración media de este apartado es 6,2 puntos.
- Cuando se les pregunta por la satisfacción general con su puesto de trabajo, su valoración media es de 8,1 puntos.

Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados

Para valorar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados se dispone de:

- Informe de valoración de los servicios prestados por las unidades administrativas de Centro (enero 2017 – diciembre 2017).
 - Se cumplimentaron solo 13 encuestas: 4 correspondientes a la Sección de Alumnos y 9 a la de Asuntos Generales.
 - Se considera una muestra muy pequeña, estando los resultados muy polarizados. En una escala de 1 a 10, ocho personas valoran el servicio prestado con menos de 5 puntos, una persona con 5 puntos, una persona con 9 puntos y 3 personas con 10 puntos.
 - Los resultados no son significativos. Teniendo en cuenta que los potenciales usuarios de estos servicios son, como mínimo, todos los estudiantes que tiene el Centro (además de profesores, consultas externas, etc.), se debe trabajar para conseguir que el número de respuestas aumente.
- Informe de valoración de los servicios prestados por el Registro Auxiliar de Gijón (enero 2017 – octubre 2017).



- Se recogieron 166 cuestionarios.
- Todos los aspectos sobre los que se pregunta en la encuesta obtienen una valoración superior a 4,6 puntos sobre 5.
- En aquellos casos en que han surgido incidencias en el servicio, éstas se respondieron y/o solucionaron inmediatamente en la mayoría de los casos.
- En una escala de 10 a 1 el 87% de los usuarios valora el servicio con 10 puntos, el 55% lo valora con 9 puntos, el 14% con 8 puntos, el 4% con 7 puntos y el 2% restante con 6 puntos.
- A la vista de los resultados, la conclusión que puede sacarse es que este servicio está muy bien valorado por los usuarios, sin aparentemente ningún punto débil que mejorar o corregir. Solo comentar que, entre las opiniones de los usuarios, se recogen algunas relativas a la implantación del registro electrónico.

9. Atención a las quejas y sugerencias

Por lo que respecta a la atención a sugerencias y reclamaciones, en abril de 2016 comenzó a funcionar en la web de la EPI un Punto de Información para la recogida de consultas, sugerencias y quejas procedentes de los estudiantes y del profesorado que imparte docencia en el Centro, así como de cualquier otro agente vinculado. Esta información se recoge mediante un sistema informático de *helpdesk* (<http://www.epigijon.uniovi.es/helpdesk>), redirigiéndose las consultas, dependiendo de su naturaleza, al personal de administración y servicios o del equipo directivo asignado para su resolución. La gestión de las mismas está pues sistematizada y queda registrada. Desde su implantación hasta la fecha de finalización del curso 2015-16 (31 de agosto de 2016), a través de dicho punto de información se tramitaron un total de 152 consultas clasificadas en distintas categorías, según se recoge en los informes de seguimiento de los títulos 2015-16.

Sin embargo, cuando se procedió a recopilar los datos de utilización del curso 2016-17 solo había contabilizadas 120 consultas. Es decir, en un curso completo se habían producido menos consultas que en los seis meses anteriores. Además, durante los meses de verano, coincidiendo con el periodo de matrícula, solo estaban registradas 3 consultas. Se procedió entonces a realizar las comprobaciones necesarias, que demostraron que el servicio no estaba funcionando correctamente. Esto, no obstante, probablemente no haya supuesto un inconveniente mayor para la atención de consultas, quejas y sugerencias porque, de hecho, muchos estudiantes, así como el resto del personal, siguen haciendo uso de otros medios, principalmente el correo electrónico o las consultas in situ, para resolver las diferentes cuestiones que se les plantean, ya sea en los trámites administrativos o en otras cuestiones.

Es necesario pues realizar un seguimiento continuado del funcionamiento de este punto de información y realizar una mayor difusión entre los potenciales usuarios de su utilización porque, en caso contrario, es prácticamente imposible realizar el seguimiento de las consultas, quejas, sugerencias, etc.



10. Acciones de mejora

Las acciones de mejora que se incluyen a continuación son aplicables a todos los Grados del Centro.

Nº	Acción	Responsable Ejecución	Período temporal	Recursos necesarios	Indicador seguimiento
1	Adecuar la composición de la Comisión de Calidad en el apartado de agentes externos a la potencial disponibilidad de los mismos para asistir a las reuniones de la comisión.	Dirección EPI	2018		Nº de reuniones a las que asisten agentes externos.
2	Completar la representación de estudiantes en la Comisión de Calidad (CC) y promover su asistencia a las reuniones.	Dirección EPI / Comisión de Calidad EPI	2018		Nº de títulos con representación de estudiantes en la CC. Nº de reuniones con representación de estudiantes.
3	Realizar una mayor difusión del punto de información <i>helpdesk</i> y un seguimiento continuado de su grado de utilización.	Dirección EPI	2018		Nº de consultas gestionadas.
4	Analizar las causas del abandono de 2º y 3º año en todos los Grados de la EPI.	Comisión de Calidad EPI	2018 en adelante	Datos sobre abandono de 2º y 3º año (UTCál)	Informe de Seguimiento de los títulos 2017-18 y sucesivos.