



Unidad para la Calidad

PLAN ANUAL DE ACTUACIONES

AÑO 2014



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN

1. ACTUACIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES

- 1.1. Seguimiento de los SGC en todos los Centros de la UM
- 1.2. Aporte de resultados académicos
- 1.3. Ayuda a la verificación de títulos oficiales
- 1.4. Ayuda al seguimiento y acreditación de títulos oficiales
- 1.5. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora

2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DE LOS PROFESORES

- 2.1. Aplicación del nuevo modelo de análisis y mejora de la actividad docente del profesorado.
- 2.2. Revisión continua de la aplicación informática para gestionar el proceso.
- 2.3. Recogida de la opinión de los alumnos sobre la actividad docente del profesorado.

3. PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

- 3.1. Elaboración de planes anuales de mejora
- 3.2. Cartas de Servicios
- 3.3. Documentación de los procesos clave
- 3.4. Plan de auditorías en los Servicios
- 3.5. Apoyo y seguimiento a planes de mejora

4. ORGANIZACIÓN/PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO, JORNADAS, SEMINARIOS Y CONFERENCIAS

- 4.1. Impartición de seminarios y conferencias internas
- 4.2. Organización de Jornadas/Asistencia a Jornadas
- 4.3. Participación en actividades externas de evaluación y en Grupos de Trabajo

5. OTRAS ACTIVIDADES

- 5.1. Realización de encuestas de satisfacción

6. GESTIÓN INTERNA DE LA UNIDAD PARA LA CALIDAD

- 6.1. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
- 6.2. Actualización del SGC de la UC
- 6.3. Consolidación de la estructura administrativa de la UC



0. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de las indicaciones establecidas en el proceso estratégico PE06 de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, así como de las obligaciones contraídas con sus grupos de interés en la Misión, Visión y Valores, y los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios, se presenta ante el Comité de Calidad de la UC el Plan Anual de Actuaciones de la Unidad para la Calidad para el año 2014. Previamente a su aprobación se ha enviado a todos los miembros de la UC para su conocimiento y aportaciones.

Este Plan ha sido elaborado a partir de la prórroga realizada sobre el Plan de Calidad de la Universidad 2013, presentada por el Delegado del Rector para la Calidad. No hay un Plan de Calidad 2014 propiamente dicho por la apertura del proceso electoral para la elección de Rector en el primer trimestre del presente año, por lo que además, todas las actividades indicadas en el plan de actuaciones que se presenta estarán condicionadas a la aprobación o modificación, en su caso, por parte del nuevo equipo directivo de la Universidad.

Murcia, 10 de enero de 2014

LA JEFA DE ÁREA DE CALIDAD
E INNOVACIÓN

Francisca Martínez Faura



1. ACTUACIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES

Programa	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	1.1. Seguimiento de los SGC en todos los Centros de la UM
Objetivo	- Consolidar la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros. - Introducir progresivamente los cambios en el Sistema, derivados de la instalación de la aplicación informática que gestiona dicho Sistema (UNICA), que deberán estar finalizados a principios del curso 2014/2015.
Explicación de la actuación: Desde el curso 2009/10, la totalidad de los Centros de la Universidad cuentan con un Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) cuyo alcance incluye a todas las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten bajo la responsabilidad del Centro. En consecuencia, la implantación del SGC ya se inició en todos los Centros. Han constituido su Comisión de Garantía de la Calidad y se reúne periódicamente, y lo están aplicando, con mayor o menor grado de avance y de dificultad, en los diferentes procesos que alcanza recogiendo evidencias (registros) de su aplicación. Durante los meses de julio a noviembre de 2013 se ha llevado a cabo un proyecto piloto de certificación del SGC en los Centros de Veterinaria y Química, por el cual se certificó el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Veterinaria. El éxito de esta implantación reside por un lado en la disponibilidad de recursos humanos y de medios de gestión de la documentación y de la información, así como de que se produzca una auténtica reflexión de los resultados obtenidos en cada Centro, con la consiguiente propuesta de acciones de mejora consecuencia de la misma. En relación con todo lo anterior, desde la Unidad para la Calidad se ha de aportar asesoramiento e información suficiente para el desarrollo de las actividades anteriores, entre la que cabe destacar la información relativa a los indicadores del SGC. Para alcanzar el segundo objetivo se formará un grupo de trabajo cuya función será adaptar el Sistema a la aplicación informática implantada, o adecuar la aplicación al Sistema, según corresponda. Esta actuación no podrá concluir hasta que UNICA se haya aplicado durante un curso académico completo a fin de que todos los procesos del Sistema hayan pasado por dicha aplicación.	
Indicadores de seguimiento y análisis: - Asistencia a todas las reuniones convocadas por los Comités de Calidad de los Centros - Adaptación del Sistema a la aplicación UNICA/Adecuación UNICA al Sistema	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de ambas actuaciones y anualmente se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.	
Responsable: Luis	Prioridad: Principal



Programa	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	1.2. Aporte de resultados académicos
Objetivo	Obtención y aporte de los valores de los indicadores de resultados académicos.
Explicación de la actuación: Aunque se podría considerar incluida en la actuación anterior, como un aporte de información más a los sistemas de calidad de los Centros, los Estatutos de la UMU indican que cada Centro debe elaborar un informe de sus resultados académicos, con las propuestas de mejora que considere pertinentes, de las que debe informar al Claustro. Para facilitar su elaboración la UC aporta a cada Centro los valores correspondientes a los indicadores recogidos en el correspondiente proceso del SGC de los Centros de la UMU, desagregados a nivel de titulación, asignatura y, en su caso, grupo, y comparados con el valor de rama de conocimiento a la que pertenecen y con el valor para el conjunto de la UMU. El informe global se facilita también a la Comisión de Calidad del Claustro, para la presentación del correspondiente informe a sesión plenaria	
Indicadores de seguimiento y análisis: - Duración de la actividad (desde inicio del curso a la entrega del informe a Centros y a CCC) (siempre antes del final del 2º trimestre) - Número de incidencias en la aplicación ECU3	
Fechas para el seguimiento y análisis: Se informará al CC de la UC al inicio de la actividad y se informará a la dirección, a través de un breve informe con carácter mensual, la evolución de esta actividad. Cuando finalice el proceso se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.	
Responsable: Luis	Prioridad: Principal

Programa	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	1.3. Ayuda a la verificación de títulos oficiales
Objetivo	Colaborar con los Centros y el Vicerrectorado de Estudios en la elaboración de las Memorias para la verificación o acreditación inicial de nuevas titulaciones oficiales.
Explicación de la actuación: Aunque a día de hoy ya la mayor parte de las titulaciones de grado y de máster han sido acreditadas por el Consejo de Universidades tras el preceptivo informe de la ANECA, se continúan presentando nuevas titulaciones, sobre todo másteres, para lo que la actuación de la Unidad para la Calidad en el apoyo a la elaboración de las Memorias, principalmente en lo referente a los puntos 8 y 9 (Resultados del aprendizaje y Sistema de garantía de la calidad, respectivamente) ha de mantenerse como hasta ahora se ha venido realizando. En cuanto a los programas de doctorado, tras la aprobación por CG el año pasado del Sistema de Garantía de la Calidad, se están recibiendo informes de verificación de los programas ya enviados, por lo que la Unidad para la Calidad colabora en el análisis de los	



informes recibidos, también en el asesoramiento de los que aún no se han enviado o puedan presentarse como nuevos, así como en el inicio de su implantación (Escuela Internacional de Doctorado)

Indicadores de seguimiento y análisis:

- Número de títulos verificados durante el año.

Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y cuando finalice el proceso se aportarán los resultados del indicador propuesto.

Responsable: Luis

Prioridad: Principal

Programa	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	1.4. Ayuda al seguimiento y acreditación de títulos oficiales
Objetivo	Colaborar con los Centros y con el Vicerrectorado de Estudios a preparar y llevar a cabo el seguimiento de sus titulaciones, con el objetivo final de superar la acreditación de las mismas.
Explicación de la actuación: En el momento de elaborar este Plan se está llevando a cabo un proyecto piloto de acreditación en el que participan 4 títulos de dos Centros de la UM. La UC está colaborando con las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros, especialmente en lo que se refiere al aporte de evidencias. La participación en este proyecto debe servir de aprendizaje y preparación para la UC a fin de dar respuesta ágil y adecuada para el momento en que la acreditación obligatoria se extienda al conjunto de títulos oficiales, de acuerdo con la programación establecida por ANECA y que a continuación de esta ficha se reproduce. Por otra parte, en materia de seguimiento la CARM debe publicar su propia normativa sobre el procedimiento y la ampliación de indicadores que, en repetidas ocasiones, ha señalado que piensa establecer. La UC asesora a los Centros sobre el contenido de los informes que deben realizar, así como, en su caso, realizando revisiones previas para mejorar los resultados de este proceso. También participa en el diseño de las páginas web de los Centros en los aspectos incluidos en el SGC.	
Indicadores de seguimiento y análisis: -Número y % de titulaciones con resultado positivo en la acreditación, sobre el total de titulaciones con informe. - Número y % de titulaciones con resultado positivo en el seguimiento, sobre el total de titulaciones con informe.	
Fechas para el seguimiento y análisis: Se informará al CC del inicio de la actividad y se aportarán los resultados del indicador a final del proceso.	
Responsable: Luis	Prioridad: Principal



LA AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA LA ACREDITACIÓN GENERA EL SIGUIENTE CALENDARIO
(Programación que se indica en la ficha anterior)

CURSO	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
	Titulaciones que debiesen acreditarse en los cursos 12/13 y 13/14, y que voluntariamente la Universidad quiera presentar a la renovación, si la Comunidad Autónoma pone en marcha el procedimiento correspondiente. Posibilidad de experiencias piloto	Títulos que debían acreditarse en 2012/2013.	Títulos que vencían en 2013/2014. + Títulos que vencen en 2015/2016.	Títulos que vencían en 2014/2015 + Títulos que vencen en 2016/2017.	Títulos que vencen en 2017/2018.

Programa	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	1.5. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora
Objetivo	Facilitar el desarrollo de los Planes de Mejora elaborados a partir de la aplicación del SGC
Explicación de la actuación: En los últimos años se viene realizando un apoyo económico, incluido en el presupuesto de la Universidad, a los planes de mejoras elaborados como consecuencia del análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del SGC de los Centros. En los SGC se contempla un proceso (PM01) en el que se elaboran acciones de mejora en las diferentes titulaciones que se imparte en cada Centro, a partir del análisis de lo realizado en cada año/curso. Con esta actuación se trata de continuar el apoyo económico, antes mencionado. Teniendo en cuenta que el presupuesto destinado a esta actividad se ha reducido en un 67 % en los últimos 4 años, en la Convocatoria que se elabore para el presente ejercicio se indicarán expresamente los gastos financiados a fin de rentabilizar al máximo los pocos recursos disponibles.	

**Indicadores de seguimiento y análisis:**

- Número de Centros que solicitan apoyo económico a sus planes de mejoras y porcentaje respecto de los que pueden solicitarlo.
- Número de unidades que reciben ayuda a sus planes de mejoras y porcentaje respecto de los que lo solicitan.

Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y anualmente se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.

Responsable: Luis

Prioridad: Principal

2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DE LOS PROFESORES

Programa	2. Evaluación de la actividad docente de los profesores
Actuación	2.1. Aplicación del nuevo modelo de análisis y mejora de la actividad docente del profesorado.
Objetivo	Implantación con carácter general a todo el profesorado de la Universidad, estableciendo la programación cuatrienal por titulaciones.

Explicación de la actuación: A lo largo de 2012 una Comisión nombrada por el Consejo de Gobierno elaboró el nuevo modelo de evaluación docente del profesorado, denominado “análisis y mejora de la actividad docente del profesorado” a fin de que con carácter general obtenga una evaluación cada 4 años. El procedimiento diseñado se aprobó en Consejo de Gobierno el pasado 19 de abril de 2013. Las fuentes de esta evaluación son: el autoinforme del profesor; los resultados de la encuesta de evaluación docente; los resultados académicos de las asignaturas que imparte y las evidencias derivadas del SGC del Centro. Para ello el profesorado recibirá de la UC anualmente los indicadores de resultados de las asignaturas que imparte, así como los resultados de las encuestas de sus alumnos cada dos años. Con estas fuentes de información y las derivadas del propio SGC del Centro, el profesor realizará un informe de autoevaluación que se incorporará como uno de los indicadores de resultados del proceso correspondiente del Sistema de Garantía de Calidad del Centro.



Indicadores de seguimiento y análisis:

- Número de profesores que realizan el autoinforme en relación con el número de profesores de deben presentarlo.
- Número de QSRF sobre esta materia

Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad. El informe institucional constituirá la evidencia anual del cumplimiento de este proceso

Responsable: Antonio Valera

Prioridad: Principal

Programa	2. Evaluación de la actividad docente de los profesores
Actuación	2.2. Revisión continua de la aplicación informática para gestionar el proceso.
Objetivo	Continuar revisando la aplicación informática para lograr la gestión del proceso de modo eficiente.
Explicación de la actuación: La necesidad de una aplicación informática que gestione un proceso tan complejo como la evaluación de la actividad docente del profesorado es evidente. Dados los cambios que se han ido produciendo en los tres años de la aplicación experimental del proceso se hace necesaria una continua revisión de dicha aplicación.	
Indicadores de seguimiento y análisis - Aplicación informática en funcionamiento	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad.	
Responsable: A. Valera	Prioridad: Principal

Programa	2. Evaluación de la actividad docente del profesorado
Actuación	2.3. Recogida de la opinión de los alumnos sobre la actividad docente del profesorado
Objetivo	- Obtener evidencias de esta fuente de información a utilizar en la evaluación de la actividad docente del profesorado. - Uso de la aplicación informática de encuestas. Búsqueda de fórmulas para aumentar su eficacia.
Explicación de la actuación: Una de las fuentes de información utilizadas para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la UM es la opinión de los alumnos, actividad que se está realizando en la UC desde hace varios años, considerándose también una información de interés para el profesor con resultados bienales. Las encuestas se han adaptado a los requerimientos del nuevo modelo de evaluación del	



profesorado y por primera vez se están llevando a cabo utilizando la aplicación informática de encuestas online.

La UC ejecutará esta actividad, de acuerdo con el calendario establecido, al 50 por cien de las titulaciones cada año. También se atenderán las solicitudes individuales de profesores que, no estando en la programación, realicen para conocer la opinión de sus alumnos.

La segunda actuación consistirá en la búsqueda de fórmulas para incrementar el número de respuestas de los alumnos, a través de contactos con otras universidades que llevan aplicando este modelo online desde hacer varios cursos, entre otras.

Indicadores de seguimiento:

Número de informes emitidos

Número de profesores de los que se recoge opinión

Número de sugerencias-quejas-reclamaciones-felicitaciones

Número de encuestas recogidas

Número de asignaturas/grupos evaluadas

Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad. Los indicadores se aportarán al finalizar cada cuatrimestre.

Responsable: A. Valera

Prioridad: Principal

3. PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Programa	3. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
Actuación	3.1. Elaboración de planes anuales de mejora.
Objetivo	Realizar un diagnóstico de los Servicios que finalice con la elaboración del Plan Global de Mejoras del mismo y, a partir del mismo, el Plan Anual de Mejora que se ha de renovar de forma sistemática.
Explicación de la actuación:	En el documento que contiene el PCS 2011/14 se indica los Servicios que deben realizar su Autoevaluación en el año 2013, siguiendo el enfoque de cuestionario con el Modelo de Excelencia de la EFQM. El proceso acabará con la elaboración de un Plan Global de Mejoras (PGM) del Servicio, en el que se incluyen las áreas de mejora identificadas. A partir de este PGM se elabora el Plan Anual de Mejoras (PAM) a realizar durante el año siguiente, el cual debe haber sido consensuado previamente con Gerencia para asegurar su viabilidad. Esta última acción se realizará de forma sistemática, añadiendo junto al nuevo PAM una breve memoria de la actividad realizada en el PAM anterior.
Indicadores de seguimiento y análisis:	- Número de Servicios que inician el proceso y % sobre el total previsto - Número de Servicios que elaboran su PGM y su PAM y % con respecto al total de los que inician el proceso. - Grado de satisfacción de los Comités de Autoevaluación
Fechas para el seguimiento y análisis:	Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y a final de cada anualidad se aportarán los resultados de los indicadores previstos.
Responsable: Luis y Roberto	Prioridad: Principal

Programa	3. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
-----------------	--



Actuación	3.2. Cartas de Servicios
Objetivo	Apoyar la elaboración, seguimiento y la actualización de las Cartas de Servicio.
Explicación de la actuación: La mayoría de los Servicios Universitarios tienen su Carta de Servicios aprobada y publicada. La actividad a realizar por la UC en esta materia es realizar el seguimiento de lo previsto en el Plan de Calidad de Servicios 2011/2014 referido a la elaboración, modificación, seguimiento y cumplimiento de la normativa referida a las Cartas de Servicio de las distintas unidades de la Universidad. Otra actuación en esta materia para el año 2014 procede de un mandato expreso de la Gerencia de impulsar y asesorar la elaboración de Cartas de Servicio de las Secretarías de los Centros, constituyendo grupos de trabajo formados por personal adscrito a las mismas.	
Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de Servicios que elaboran/revisan y publican su Carta en relación con los previstos - Número % de Servicios que presentan el informe de seguimiento en el primer trimestre con respecto a los que tienen la Carta aprobada. - % de Secretarías de Centros con la Carta de Servicios aprobada	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y anualmente se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.	
Responsable: Luis/Roberto	Prioridad: Principal

Programa	3. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
Actuación	3.3. Documentación de los procesos clave
Objetivo	Documentación de los procesos clave de la gestión de la Universidad de Murcia
Explicación de la actuación: Uno de los objetivos del Plan de Calidad para los Servicios Universitarios (2011/14) consiste en que, como consecuencia de la evaluación y la elaboración del Plan de Mejoras, se identifiquen los procesos clave de cada Servicio y se desarrolle la documentación necesaria para los mismos. Durante el año 2013 la Gerencia ha impulsado este proceso, promoviendo acciones formativas en esta materia y recabando información actualizada de todos los procesos que llevan a cabo los distintos Servicios. En el Plan que se presenta el objetivo final es que a lo largo de todo el año se identifiquen y documenten los procesos clave de la Gerencia, apoyando y asesorando a los Servicios en esta actividad	
Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de Servicios que documentan sus procesos con respecto al total de Servicios posible - Grado de satisfacción de los Servicios con el asesoramiento y apoyo de la UC	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y al final de la anualidad se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
Responsable: Luis/Roberto	Prioridad: Principal

Programa	3. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
-----------------	--



Actuación	3.4. Plan de Auditorías en los Servicios
Objetivo	Realizar auditorías internas a los Sistemas de Gestión de los Servicios que lo solicitan, tanto si tienen reconocimiento externo o no. Apoyo a las Unidades que quieran obtenerlo.
Explicación de la actuación: En años anteriores distintos Servicios de la Universidad obtuvieron reconocimientos externos. Aquellos Servicios que tienen certificado su sistema de gestión de calidad en base a la norma UNE EN ISO 9001:2008 han planteado que no van a renovar la certificación dada la situación de restricción económica planteada en todas las unidades de gasto. Para garantizar que se mantienen los niveles de calidad de estos Servicios la UC realizará, anualmente una auditoría interna en las Unidades certificadas: Gestión Económica, Unidad Técnica y Unidad para la Calidad, a petición de dichas Unidades. Igualmente, si procede, se apoyará a los Servicios que soliciten cualquier reconocimiento externo o cualquier auditoría interna.	
Indicadores de seguimiento y análisis - Número de auditorías internas realizadas con respecto a las previstas	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y a final de año se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
Responsable: Luis/Roberto	Prioridad: Principal

Programa	3. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
Actuación	3.5. Apoyo y seguimiento a Planes de Mejora.
Objetivo	Facilitar el desarrollo de los Planes de Mejoras e implicar al personal en la cultura de la calidad.
Explicación de la actuación: Uno de los objetivos que se pretende con la realización de evaluaciones, además de analizar la situación del servicio evaluado, es plantear y llevar a cabo actuaciones de mejora de las mismas. Con esta actuación se trata de continuar el apoyo económico a los Planes de Mejora llevados a cabo por las Unidades administrativas de la Universidad. Teniendo en cuenta que el presupuesto destinado a esta actividad se ha reducido en un 67 % en los últimos 4 años, en la Convocatoria que se elabore para el presente ejercicio se indicarán expresamente los gastos financiados a fin de rentabilizar al máximo los pocos recursos disponibles.	
Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de Servicios que solicitan ayudas con respecto al total de Servicios posibles	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y cuando se concedan las ayudas se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
Responsable: Luis	Prioridad: Principal

4. ORGANIZACIÓN/PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO, JORNADAS, SEMINARIOS Y CONFERENCIAS



Programa	4. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
Actuación	4.1. Impartición de seminarios y conferencias internas
Objetivo	Aportar información de los programas del Plan de Calidad y promover la implicación de los miembros de la Comunidad Universitaria en la mejora de la calidad de todas las actividades de la UMU
Explicación de la actuación: Además de cumplir con lo propuesto en los Estatutos, como actividad de difusión de la cultura de la calidad, se trata de implicar a profesores, PAS y estudiantes en las actividades que se incluyen en el vigente Plan de Calidad de la Universidad.	
Indicadores de seguimiento y análisis - Número de acciones realizadas - Número de asistentes (total y por acción formativa) - Grado de satisfacción de los asistentes con las actividades llevadas a cabo	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
Responsable: Paquita	Prioridad: Principal

Programa	4. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
Actuación	4.2. Organización de Jornadas/Asistencia a Jornadas
Objetivo	Promocionar la Universidad de Murcia y su Unidad para la Calidad dando a conocer las actividades que la misma realiza, facilitando ser un punto de encuentro para compartir experiencias con otras Universidades
Explicación de la actuación: El número de jornadas y seminarios que se organiza desde las diferentes Universidades sobre temas de calidad, es realmente considerable. Se entiende que la Universidad de Murcia en general y la Unidad para la Calidad en particular deben organizar o colaborar en la organización de encuentros y jornadas no sólo para dar a conocer y ser reconocida en su labor en el ámbito de la calidad sino para facilitar el intercambio de experiencias en temas de interés para la UM con el consiguiente aprendizaje que de ello se deriva.	
Indicadores de seguimiento y análisis - Número de jornadas a las que se acude como invitado o ponente - Número de jornadas a las que se inscribe el personal de la UC - Número de jornadas organizadas - Grado de satisfacción con las jornadas organizadas	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
Responsable: Paquita	Prioridad: Principal



Programa	4. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
Actuación	4.3. Participación en actividades externas de evaluación y en Grupos de Trabajo.
Objetivo	Aumentar la formación en temas de calidad del personal de la Unidad para la Calidad y aumentar su presencia en foros especializados.
Explicación de la actuación: En este apartado la Unidad participará activamente, como lo viene realizando, en evaluaciones externas a petición de Agencias de evaluación, otras Universidades e Instituciones, dentro de los diferentes programas que se están llevando a cabo a nivel nacional. Igualmente se impulsará la participación del personal en todos los Grupos de trabajo que se creen en el conjunto de Universidades.	
Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de Grupos de Trabajo en los que se participa con respecto al total de Grupos de Trabajo propuestos por las Universidades u otras instituciones a nivel nacional. - Número actividades externas de evaluación realizadas	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
Responsable: Paquita	Prioridad: Principal

5. OTRAS ACTIVIDADES

Programa	5. Otras actividades
Actuación	5.1 Realización de encuestas de satisfacción
Objetivo	Realizar encuestas a petición de Servicios, Centros, etc.
Explicación de la actuación: Una de las actividades de la Unidad consiste en facilitar a los Servicios Universitarios y a los Centros encuestas de satisfacción sobre actividades concretas de los mismos, petición que incluye el análisis de resultados de estos estudios. El propósito que se plasma en este plan de actuaciones es facilitar la tarea a través de la aplicación de encuestas disponible en ATICA. Su uso será obligatorio también para las encuestas que se deriven de la aplicación de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros, de los Sistemas de Calidad de los Servicios, así como de la aplicación de los Planes Anuales de Mejora de éstos últimos. Se trata por tanto de eliminar papel y agilizar la respuesta de la UC a las unidades que demandan nuestra colaboración en esta materia.	



Indicadores de seguimiento y análisis:

- Número de acciones realizadas
- Grado de satisfacción de los solicitantes

Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y se aportarán indicadores de acuerdo con los plazos del sistema de gestión de la Unidad

Responsable: A. Valera

Prioridad: Principal

6. GESTION INTERNA DE LA UC

Programa	6. Gestión interna de la UC
Actuación	6.1. Sistema de gestión de la calidad ISO 9001
Objetivo	Asegurar el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad de la Unidad para la Calidad.
Explicación de la actuación: La UC obtuvo la certificación de su sistema de gestión de calidad, basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2008. En dicho sistema se indica toda una serie de acciones a realizar, desde definición y seguimiento de objetivos a realización de acciones correctivas y preventivas, auditorías internas, etc. Dada la situación de reducción presupuestaria en nuestra Unidad se ha acordado no renovar la certificación, aunque sí mantener la estructura de nuestro sistema de gestión de calidad, revisando el conjunto del mismo para suprimir aquellos procesos que no supongan una merma de la calidad en la prestación de nuestros servicios. Por ello se mantendrá una auditoría interna anual, con la misma precisión y rigurosidad que las que se realizaban para mantener la certificación. .	
Indicadores de seguimiento y análisis Cumplimiento del de la UC (en particular auditorías internas y su resultado) Nº de no conformidades detectadas en auditorías y otros Nº de acciones preventivas y correctivas propuestas	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
Responsable: Paquita/Luis/Roberto	Prioridad: Principal

Programa	6. Gestión Interna de la UC
Actuación	6.2. Actualización Sistema de Gestión de la UC
Objetivo	Actualizar a la realidad presente nuestro Sistema de Gestión de Calidad, y publicarlo en el mes de junio, como máximo.
Explicación de la actuación: La auditoría interna sobre nuestro sistema de gestión llevada	



a cabo los días 14 y 15 de enero de 2014 ha puesto de manifiesto la necesidad de realizar una revisión en profundidad de nuestro del mismo. Hay que actualizar el manual, la documentación, los formatos y los indicadores asociados a los procesos.

La actuación en esta materia será llevar a cabo dicha actualización a través de un grupo de trabajo, formado por personal de la Unidad que haya participado en la auditoría interna

Indicadores de seguimiento y análisis

- Edición de una nueva versión del Sistema en su conjunto.

Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y en la fecha prevista se informará del resultado del indicador.

Responsable: Luis/Roberto

Prioridad: Principal

Programa	6. Estructura administrativa de la UC
Actuación	6.3. Consolidación de la estructura administrativa de la UC
Objetivo	Consolidar la estructura administrativa de personal de la UC para poder llevar a cabo sus actuaciones de modo eficiente y satisfactorio.
Explicación de la actuación: En los últimos años (2009/2011) se transformaron 3 becas en formación en tres contratos por obra o servicio a razón de 35 horas por persona. En noviembre de 2012 estos tres contratos se pasaron a nombramientos de interinidad a razón de 20 horas por persona. También la persona que lleva 7 años en régimen de interinidad ha sufrido una reducción de jornada (y retribuciones) de un tercio. Durante el año 2013 se consiguió que los tres contratos pasaran a una dedicación de 25 horas. El objetivo propuesto de consolidación de la estructura administrativa parece más lejos que nunca, aunque desde la dirección de la Unidad nos parece irrenunciable y, no vamos a dejar de perseverar en que al menos se respeten los niveles de dedicación horaria y de retribuciones de años anteriores.	
Indicadores de seguimiento y análisis	
- Alcanzar el horario y retribuciones a tiempo completo del personal afectado por la reducción.	
Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de las negociaciones con la Gerencia.	
Responsable: Paquita	Prioridad: Principal