

**Unidad para la Calidad**

**PLAN ANUAL DE ACTUACIONES**

**AÑO 2010**



# ÍNDICE

## 0. INTRODUCCIÓN

### 1. ACTUACIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES

- 1.1. Diseño e implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad en los Centros de la UMU (SGICs)
- 1.2. Asistencia y asesoramiento a Comisiones de Calidad
- 1.3. Aporte de resultados académicos
- 1.4. Ayuda a la verificación de titulaciones oficiales
- 1.5. Apoyo al seguimiento de titulaciones oficiales
- 1.6. Ayuda a la acreditación de programas de doctorado
- 1.7. Apoyo y seguimiento a planes de Mejora
- 1.8. Adaptación de la aplicación informática a los requerimiento del SGIC

### 2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

- 2.1. Análisis de los resultados del primer año de aplicación experimental
- 2.2. Aplicación del segundo año experimental del procedimiento para la evaluación docente, una vez revisado en la actuación anterior
- 2.3. Evaluación de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente de su profesorado

### 3. GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS ESTUDIOS PROPIOS

- 3.1. Participación en la Comisión Evaluación de Estudios Propios y en la revisión del procedimiento

### 4. PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

- 4.1. Elaboración de Planes de Mejora
- 4.2. Cartas de Servicio
- 4.3. Documentación de los procesos clave
- 4.4. Reconocimiento externo de la calidad
- 4.5. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora elaborados por los Servicios, consecuencia de su evaluación previa
- 4.6. Adaptación de la aplicación informática a los requerimientos de los Sistemas de Gestión de Calidad de los Servicios que han obtenido un reconocimiento externo.

### 5. GESTIÓN INTERNA DE LA UNIDAD PARA LA CALIDAD

- 5.1. Seguimiento de la Carta de Servicios
- 5.2. Mantenimiento de la página web
- 5.3. Sistema de gestión de calidad ISO 9001
- 5.4. Plan de formación del personal de la UC
- 5.5. Estructura administrativa de la UC

### 6. SEMINARIOS Y CONFERENCIAS

- 6.1. Organización de jornadas

### 7. OTRAS ACTIVIDADES

- 7.1. Realización de encuestas de satisfacción

## **0. INTRODUCCIÓN.**

Con motivo de la revisión del SGC de la Unidad para la Calidad, aprobado por el CC en su reunión de fecha 21 de septiembre pasado, también se han modificado algunos aspectos de la Misión y la Visión de la UC, adaptándolas a las nuevas necesidades derivadas de la actual configuración de nuestro mapa de procesos.

Siguiendo las indicaciones establecidas en el proceso estratégico PE06, y en cumplimiento de las obligaciones contraídas con sus grupos de interés en la Misión, Visión y Valores y en su 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 2010. Previamente a su aprobación se ha enviado a todos los miembros de la UC para su conocimiento y aportaciones.

En este Plan merece destacar la continuación de las actuaciones relevantes iniciadas en años anteriores, como el segundo año experimental de la evaluación de la actividad docente del profesorado, así como la incorporación de otras entre las que estaría la adaptación de una herramienta informática para la gestión documental e informativa de los SGIC y de los Sistemas de Gestión de la Calidad de los Servicios.

También merece destacarse la implantación en todos los Centros de la UMU de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad, tras el diseño de la documentación marco por la UC y su implantación generalizada, si bien hay que decir que en unos casos más avanzada que en otros.

Es igualmente destacable la implantación del diseño, realizado en pasado curso, de un Sistema de Garantía de la Calidad de los Estudios Propios de posgrado, en el que la Unidad está colaborando activamente, al ser miembro de la Comisión de Evaluación de Estudios Propios, órgano que tiene la responsabilidad de verificar la calidad de los proyectos presentados, analizar las posibles modificaciones a los cursos aprobados y analizar incidencias y alegaciones previas a una posible suspensión del curso.

Por último, hay que resaltar la terminación del Plan de Calidad en los Servicios, en el que se incluye para este año la autoevaluación con la herramienta Perfil del Modelo EFQM en aquellos Servicios que realizaron su autoevaluación hace cuatro años o más. En este punto, como en las otras actividades contempladas en el Plan se estará a lo que dicte la Gerencia en esta materia.

Murcia, 1 de diciembre de 2009

**LA JEFA DE ÁREA DE CALIDAD  
Y CONVERGENCIA EUROPEA**

Francisca Martínez Faura

## 1. ACTUACIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES (FACULTADES Y ESCUELAS)

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.1. Diseño e implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad en los Centros de la UMU
<b>Objetivo</b>	Finalizar, en aquellos Centros que aún no lo han hecho, el diseño del SGIC en base al propuesto por la UC y enviar a la ANECA para su evaluación.
<b>Explicación de la actuación:</b> Una vez finalizado el plan piloto llevado a cabo el curso 2007/08 con las Facultades de Comunicación y Documentación, Química y Veterinaria y la segunda edición de evaluación correspondiente al curso 2008/09 en el que participaron la mayoría de Centros de la UMU, sólo quedan cinco Centros (Óptica, Ciencias del Deporte, Bellas Artes, ISEN y Enfermería de Cartagena) por tener su SGIC evaluado por ANECA. Con esta actuación se trata de cumplir el acuerdo del Consejo de Gobierno sobre el diseño de SGIC's en todos los Centros de la UMU, lo que facilitará el seguimiento de las titulaciones oficiales que se impartan en los mismos y ayudará a mejorar su propia gestión.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Número de Centros que tienen diseñado su SGIC y lo están implantando	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Luis/Lola	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.2. Asistencia y asesoramiento a Comisiones de Calidad
<b>Objetivo</b>	Asesorar a las Comisiones de Calidad de los diferentes Centros de la UMU en el desarrollo de todas sus funciones
<b>Explicación de la actuación:</b> Aunque muchos Centros ya tenían definida una Comisión de Calidad, el diseño de los SGIC ha supuesto que la constitución de tal Comisión sea necesaria, y en la misma se incluye a un miembro de la UC. Se trata de una actuación complementaria de la anterior, puesto que la implantación de los SGIC se propone como prioritaria.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Número y porcentaje de reuniones de cada Comité de Calidad a las que se es convocado y se asiste. El compromiso de la UC es la asistencia al 90 % de reuniones.	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Luis/Lola	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.3. Aporte de resultados académicos
<b>Objetivo</b>	Obtención y aporte de los valores de los indicadores de resultados académicos
<p><b>Explicación de la actuación:</b> Aunque se podría considerar incluida en la actuación anterior como un aporte de información más a los sistemas de calidad de los Centros, se incorpora al plan como una actuación específica al indicar los Estatutos de la UMU 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.</p> <p>Para facilitar su elaboración la UC aporta a cada Centro los valores correspondientes a los indicadores recogidos en el correspondiente proceso del SGIC de los Centros de la UMU, desagregados a nivel de titulación y comparados con las medias del Centro, rama de conocimiento y conjunto de la UMU.</p> <p>Asimismo, al Presidente de la Comisión de Calidad del Claustro se le facilita, para su presentación al Claustro, un informe con los resultados correspondientes a cada rama del conocimiento y a la media de la Universidad.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Duración de la actividad (desde inicio a entrega de informe a Centros y a CCC) siempre antes del final del 2º trimestre.</p> <p>Número de incidencias en la aplicación (ECU)</p>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y cuando finalice el proceso se aportarán los resultados de los indicadores propuestos</p>	
<b>Responsable:</b> A. Valera	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.4. Ayuda a la verificación de titulaciones oficiales
<b>Objetivo</b>	Ayudar a los Centros y al Vicerrectorado de Estudios a la elaboración de las Memorias para la verificación de nuevas titulaciones oficiales.
<p><b>Explicación de la actuación:</b> Aunque a día de hoy ya hay un importante número de titulaciones de grado y de máster que han sido acreditadas por el Consejo de Universidades, tras el preceptivo informe de ANECA, hay evidencias de que se desean presentar nuevas titulaciones 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 Calidad, respectivamente) ha de mantenerse como hasta ahora se ha venido realizando.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Número de titulaciones en las que se ha pedido apoyo de la UC con respecto al total de titulaciones que se envían a verificación.</p>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad.</p>	
<b>Responsable:</b> Luis/Lola	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.5. Apoyo al seguimiento de las titulaciones oficiales
<b>Objetivo</b>	Apoyar a los Centros a realizar el seguimiento de sus titulaciones, con el objetivo de superar la acreditación de las mismas
<b>Explicación de la actuación:</b> En el momento de elaborar este Plan de actuación no existen documentos oficiales, salvo el R.D. 1391/2007, que indiquen cómo se realizará el seguimiento de las titulaciones oficiales. Existe un documento de la Red de Agencias (REACU) con recomendaciones para el seguimiento basado en el SGIC, en la información pública disponible (web), en las modificaciones que se puedan realizar a los títulos acreditados y en las recomendaciones realizadas desde ANECA en el momento de la verificación. Desde la UC se debe estar al día en cuanto a la información que sobre el tema se vaya generando y ayudar a las Comisiones de Garantía de Calidad a la recogida y disponibilidad de la información y las evidencias necesarias.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> No se definen indicadores específicos para esta actividad hasta que no se realice la regulación al respecto.	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Aún no teniendo definidos indicadores, trimestralmente se informará al CC del desarrollo de esta actuación.	
<b>Responsable:</b> Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.6. Ayuda a la acreditación de programas de doctorado
<b>Objetivo</b>	Ayudar a los Centros/Departamentos a preparar la documentación para la acreditación de los programas de doctorado.
<b>Explicación de la actuación:</b> Se ha venido poniendo de manifiesto que el R.D. 1393/2007 regula los Grados, que puede aplicarse en parte a los Máster, y su aplicación en el doctorado tiene importantes lagunas. El Ministerio de Educación así lo ha entendido y ha declarado que se está elaborando una regulación específica para Máster y Doctorado. Como en otras actuaciones, la UC estará atenta a la publicación de esta normativa y facilitará su aplicación en la UMU, adaptando los SGIC o favoreciendo la aparición de nuevos sistemas, en su caso.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> No se definen indicadores específicos para esta actividad hasta que no se realice la regulación al respecto.	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Aún no teniendo definidos indicadores, trimestralmente se informará al CC del desarrollo de esta actuación.	
<b>Responsable:</b> Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Acciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.7. Apoyo y seguimiento a Planes de Mejora
<b>Objetivo</b>	Facilitar el desarrollo de los Planes de Mejora elaborados a partir de la aplicación del SGIC
<p><b>Explicación de la actuación:</b> En los últimos años se viene realizando un apoyo económico a los planes de mejora, consecuencia de las evaluaciones llevadas a cabo en titulaciones y servicios con amplia participación.</p> <p>En los SGIC se contempla un proceso (PM01) en el que se elaboran acciones de mejora en las diferentes titulaciones que se imparten en cada Centro a partir del análisis de lo realizado en cada año/curso.</p> <p>Con esta actuación se trata de continuar el apoyo a la realización de Planes de Mejora, por medio de ayudas económicas específicas mediante la publicación de la correspondiente Convocatoria.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b></p> <p>Número de Centros que solicitan apoyo económico a sus planes de mejoras y porcentaje respecto de los que lo tienen elaborado.</p> <p>Número de unidades que reciben ayuda a sus planes de mejoras y porcentaje respecto de los que lo solicitan.</p>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y cuando se concedan las ayudas se aportarán los resultados de los indicadores propuestos. Igualmente se presentará al CC un informe de resultados de la convocatoria anterior que contemple la aplicación del gasto realizado y la mejora que ha supuesto en la titulación.</p>	
<b>Responsable:</b> Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Acciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.8. Adaptación de la aplicación informática a los requerimientos del SGIC
<b>Objetivo</b>	Ayudar a los Centros en la gestión documental y de información de sus SGIC
<p><b>Explicación de la actuación:</b> En el mes de junio de 2009 se realizó un convenio con la Universidad de Santiago para la utilización y adaptación de la aplicación informática que han elaborado para la gestión documental y de información de los sistemas de garantía de calidad. Por distintas razones no se han podido hacer pruebas en condiciones hasta el mes de noviembre. La actuación de la UC en esta materia es adaptar la herramienta informática, en colaboración con ATICA, a las necesidades de los sistemas de los Centros, así como su utilización en el SGC de la propia Unidad.</p>	

<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> No se define un indicador cuantitativo de esta actuación. El propósito de la UC es que a final de curso 2009/10 todos los Centros tengan habilitada la herramienta informática. La implantación se hará por módulos una vez testados por la UC.	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Dada la importancia de esta actuación se informará del desarrollo de la misma en todas las reuniones del CC, incluidas las extraordinarias.	
<b>Responsable:</b> Luis/Antonio Valera	<b>Prioridad:</b> Principal

## 2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

<b>Programa</b>	2. Evaluación de la actividad docente del profesorado
<b>Actuación</b>	2.1. Análisis de los resultados del primer año de aplicación experimental
<b>Objetivo</b>	Colaborar con el Delegado del Rector y el Vicerrector de Profesorado en la revisión del modelo, aprobado por Consejo de Gobierno y ANECA, aplicado en el curso 2008/09.
<b>Explicación de la actuación:</b> Una vez finalizado el primer año de aplicación experimental del proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado, procede analizar por los diferentes grupos de interés y coordinado por el Delegado del Rector para la Calidad y el Vicerrectorado de Profesorado, si el modelo responde a las expectativas y necesidades que del proceso se derivan. Por ello habrá que revisar las dimensiones y sus componentes, su valoración, los indicadores asociados, si el modelo sirve para discriminar resultados, si es utilizable para las acciones previstas, etc. En esa revisión, además de contar con las opiniones de todos los participantes en el proceso se habrá de tener en cuenta actuaciones en otras Universidades.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Propuestas presentadas por los distintos Grupos de interés. Propuestas incorporadas al procedimiento	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> En esta actuación la fecha de relevancia es la de aprobación del Consejo de Gobierno para su posterior aplicación. El análisis procederá en la siguiente actuación	
<b>Responsable:</b> Antonio Valera	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	2. Evaluación de la actividad docente del profesorado
<b>Actuación</b>	2.2 Aplicación del segundo año experimental del procedimiento para la evaluación docente, una vez revisado en la actuación anterior
<b>Objetivo</b>	Aplicar el procedimiento revisado para la evaluación de la actividad docente del profesorado, en su segundo año experimental, analizar su aplicación, comparar con otras Universidades y proponer mejoras
<b>Explicación de la actuación:</b> El Delegado del Rector para la Calidad y el Vicerrector de Profesorado propondrán al Consejo de Gobierno el procedimiento revisado de evaluación de la actividad docente del profesorado. Una vez aprobado por este órgano el objetivo para 2010 es aplicarlo experimentalmente, analizar su aplicación y comparar el proceso con otras Universidades, para proponer mejoras. A la vista de los resultados, para el año 2011 se	

propondrá su aplicación, bien como tercer año experimental o con carácter general y cíclico para todo el profesorado de la Universidad de Murcia.

**Indicadores de seguimiento y análisis:**

Número y porcentaje de evaluaciones realizadas sobre el total de las posibles  
 Número de sugerencias-quejas-reclamaciones

**Fechas para el seguimiento y análisis:** Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y a final del proceso se aportarán los resultados de los indicadores propuestos

**Responsable:** Antonio Valera/ M<sup>a</sup>. Ángeles

**Prioridad:** Principal

<b>Programa</b>	2. Evaluación de la actividad docente del profesorado
<b>Actuación</b>	2.3. Evaluación de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente de su profesorado
<b>Objetivo</b>	Obtener evidencias de esta fuente de información que se utilizará principalmente en la evaluación de la actividad docente del profesorado y como información de interés para éste, el Departamento, el Centro y la Universidad.

**Explicación de la actuación:** Una de las fuentes de información utilizadas para la evaluación de la actividad docente del profesorado es la opinión a los alumnos, actividad que se lleva a cabo desde hace casi dos décadas. Además también se considera una información de interés para el profesor al que los alumnos evalúan, para el Departamento y Centro al que está adscrito, así como para el equipo de dirección de la Universidad. Para el curso 2010 está previsto obtener la opinión de los alumnos de las ramas de Ciencias Experimentales y Técnicas, así como de Humanidades

**Indicadores de seguimiento y análisis:**

Número de Informes emitidos  
 Número de asignaturas a las que se ha acudido, por lo menos en una ocasión.  
 Número de errores de muestreo  
 Número de profesores de los que se recoge opinión  
 Número de Departamentos, Titulaciones y Centros de cuyos profesores se recoge opinión.  
 Número de sugerencias-quejas-reclamaciones  
 Número de encuestas recogidas  
 Número de asignaturas evaluadas

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

**Responsable:** Antonio Valera/ M<sup>a</sup>. Ángeles

**Prioridad:** Principal

### 3. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS ESTUDIOS PROPIOS

<b>Programa</b>	3. Garantía de calidad de los Estudios Propios
<b>Actuación</b>	3.1. Participación en la Comisión Evaluación Estudios Propios y en la revisión del procedimiento
<b>Objetivo</b>	Colaborar con el Vicerrectorado de Innovación y Convergencia Europea en la implantación, seguimiento y mejora de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Estudios Propios de posgrado, así como participar en la Comisión de verificación y seguimiento de los mismos.
<b>Explicación de la actuación:</b> Durante el curso 2008/09, a petición del Vicerrectorado de Innovación y Convergencia Europea, la UC diseñó un Sistema de Garantía de Calidad para los Estudios Propios de posgrado, similar al que han de aplicar los estudios oficiales de posgrado. Una vez que la Unidad correspondiente ha implantado el Sistema, la UC participa como miembro de la Comisión que ha de verificar, tanto los títulos propios, como valorar sus resultados	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Número de reuniones a las que se asiste Número de cursos propios que se informan	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y a final de curso del número de proyectos informados.	
<b>Responsable:</b> Paquita	<b>Prioridad:</b> Principal

### 4. PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

*\* Este Programa se realizará en base a las instrucciones dadas por la Gerencia y, en su caso, por el Vicerrector competente.*

<b>Programa</b>	Plan de Calidad en los Servicios
<b>Actuación</b>	4.1. Elaboración de Planes de Mejora
<b>Objetivo</b>	Realizar un diagnóstico de los Servicios que finalice con el Plan de Mejoras del mismo.
<b>Explicación de la actuación:</b> En las anualidades 2007, 2008 y 2009 han hecho su Plan de Mejoras la mayoría de Servicios que estaban previstos en el Plan de Calidad. Los Servicios que, estando contemplados en la anualidad correspondiente, no lo han llevado a cabo son Gestión Económica y ATICA por estar en fase de elaboración de su SGC en base a la norma ISO:9001. La actuación prevista para el 2010 es la autoevaluación, siguiendo el enfoque de cuestionario PERFIL con el Modelo de Excelencia EFQM, de los Servicios siguientes: Asesoría Jurídica, Contratación y Patrimonio, Gestión Académica, Relaciones Internacionales y Servicio de Apoyo a la Investigación (SAI). También se incorpora a esta evaluación el Servicio de Actividades Deportivas al no haber realizado su autoevaluación en los años anteriores. Por otra parte la UC debe realizar un seguimiento del Plan anual de Mejoras de los Servicios evaluados en años anteriores a través de la memoria elaborada al efecto, así como de la propuesta del nuevo plan anual, dentro del proceso de mejora continua.	

<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>  Número de Servicios que envían la memoria del plan anual, con respecto al total de Servicios evaluados.  Número de Servicios que presentan la propuesta del nuevo plan anual con respecto al total de Servicios evaluados  Número de Servicios que realizan la autoevaluación con la herramienta PERFIL con respecto a los previstos en la anualidad 2010.  Grado de satisfacción de los Comités de Autoevaluación</p>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y al final de la misma se aportarán los resultados de los indicadores propuestos</p>	
<p><b>Responsable:</b> Luis/Roberto</p>	<p><b>Prioridad:</b> Principal</p>

<b>Programa</b>	4. Plan de Calidad en los Servicios Universitarios
<b>Actuación</b>	4.2 Cartas de Servicio
<b>Objetivo</b>	Apoyar la elaboración, aprobación e implantación de Cartas de Servicio en todas las Unidades administrativas de la Universidad, mediante la formación y el asesoramiento correspondientes.
<p><b>Explicación de la actuación:</b> La totalidad de Servicios indicados en el Plan de Calidad de los Servicios 2006/2010 tienen ya elaborada su Carta de Servicios, estando los correspondientes a la última anualidad pendientes de publicar. La actuación que debe realizar a continuación la UC es, en primer lugar, instar a los Servicios que procedan a la publicación de sus Cartas. Por otra parte y, de acuerdo con el procedimiento establecido, velar para que se realice el seguimiento anual y, en los supuestos planteados en el mismo, colaborar con los Servicios en la actualización de su Carta.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>  Número de Servicios que presentan el informe de seguimiento en el primer trimestre, con respecto al total de Servicios que tienen publicada su Carta.</p>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> El seguimiento se iniciará en el primer trimestre del año natural con la recepción de los informes de seguimiento. Durante el siguiente trimestre se analizarán los mismos y se informará al final de este periodo al CC de la UC.</p>	
<p><b>Responsable:</b> Luis/Roberto</p>	<p><b>Prioridad:</b> Principal</p>

<b>Programa</b>	Plan de Calidad en los Servicios
<b>Actuación</b>	4.3. Documentación de los procesos clave
<b>Objetivo</b>	Documentación de los procesos clave que han identificado los Servicios en su Autoevaluación.
<p><b>Explicación de la actuación:</b> El tercer objetivo del Plan de Calidad para los Servicios consiste en que, como consecuencia de la evaluación y del Plan de Mejoras, en los que han identificado sus procesos clave, se desarrolle la documentación necesaria para los mismos,</p>	

permitiendo con esta actuación que se pueda medir su eficacia, su revisión y su mejora. El plan de acción que se propone arranca de la designación concreta por parte de la Gerencia de los Servicios que han de participar en esta actuación, permitiendo la incorporación voluntaria de todos aquellos que cumplan la condición de tener su Carta de Servicios y su Plan de Mejoras elaborados. A todos ellos se les impartirá una formación específica en diseño de procesos.

**Indicadores de seguimiento y análisis:**

Número de Servicios que asisten al curso de formación con respecto a los convocados  
Grado de satisfacción de los asistentes en la formación recibida

**Fechas para el seguimiento y análisis:** Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y a final de año se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.

**Responsable:** Luis/Roberto

**Prioridad:** Principal

<b>Programa</b>	Plan de Calidad en los Servicios
<b>Actuación</b>	4.4. Reconocimiento externo de la calidad
<b>Objetivo</b>	Apoyo al reconocimiento externo del Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios que lo soliciten.
<p><b>Explicación de la actuación:</b> En años anteriores, la Biblioteca obtuvo un reconocimiento del MEC a su gestión, el Servicio de Relaciones Internacionales el sello 200+ en relación al Modelo EFQM, la Unidad para la Calidad la certificación de su sistema de gestión de la calidad en base a la norma UNE EN ISO 9001:2008 y la Unidad Técnica de Mantenimiento y Planificación el mismo reconocimiento anterior así como el de gestión medioambiental en base a la norma UNE EN ISO 14001:2004. La UC asesorará y apoyará a aquellos Servicios que lo soliciten en la obtención de un reconocimiento externo a su sistema de gestión.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Número de Servicios que inician y finalizan su proceso de reconocimiento externo con respecto al número de Servicios asesorados por la UC</p>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y a final de año se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.</p>	
<b>Responsable:</b> Luis/Roberto	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	Plan de Calidad en los Servicios
<b>Actuación</b>	4.5. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora elaborados por los Servicios, consecuencia de su evaluación previa
<b>Objetivo</b>	Facilitar el desarrollo de los planes de mejora e implicar al personal en la cultura de la calidad
<p><b>Explicación de la actuación:</b> 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 la misma. En los últimos años se está llevando a cabo un apoyo económico a los planes de mejora, al igual que para las titulaciones, con desigual participación con respecto a los Servicios.</p> <p>Con esta actuación se trata de continuar con el apoyo económico a través de la Convocatoria Rectoral oportuna, así como propiciar la creación de Comités de Calidad que realicen el seguimiento de los respectivos planes anuales, y por ende de las actuaciones previstas en él, con apoyo de la Unidad para la Calidad.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b></p> <p>Número de unidades que solicitan ayudas con respecto a las unidades que tienen elaborado su Plan de Mejoras</p> <p>Número de unidades que reciben ayudas, con respecto al total de unidades que lo solicitan</p>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y cuando se concedan las ayudas se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.</p>	
<b>Responsable:</b> Luis/Lola	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	Plan de Calidad en los Servicios
<b>Actuación</b>	4.6. Adaptación de la aplicación informática a los requerimientos de los Sistemas de Gestión de Calidad de los Servicios que han obtenido reconocimiento externo.
<b>Objetivo</b>	Proponer y ayudar a los Servicios a la implantación de una aplicación informática que gestione y documente su Sistema de Gestión de Calidad.
<p><b>Explicación de la actuación:</b> En el mes de junio de 2009 se realizó un convenio con la Universidad de Santiago para la utilización y adaptación de la aplicación informática que han elaborado para la gestión documental y de información de los sistemas de garantía de calidad. Por distintas razones no se han podido hacer pruebas en condiciones hasta el mes de noviembre. La actuación de la UC en esta materia es implantar la aplicación informática en la Unidad para la Calidad y, una vez probada su eficiencia, ofertar a los Servicios que tienen un reconocimiento externo el apoyo y asesoramiento en la adaptación de esta herramienta.</p>	

<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> No se define un indicador cuantitativo de esta actuación. El propósito de la UC es que a final de curso 2009/10 la aplicación funcione con todas sus utilidades en la gestión de nuestro Sistema. A continuación se ofertará a los Servicios el apoyo y asesoramiento que requieran para su implantación.	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Dada la importancia de esta actuación se informará del desarrollo de la misma en todas las reuniones del CC, incluidas las extraordinarias.	
<b>Responsable:</b> Luis/Antonio Valera	<b>Prioridad:</b> Principal

## 5. GESTIÓN INTERNA DE LA UNIDAD PARA LA CALIDAD

<b>Programa</b>	5. Gestión interna de la UC
<b>Actuación</b>	5.1. Seguimiento de la Carta de Servicios
<b>Objetivo</b>	Garantizar que se cumplen de forma satisfactoria los compromisos con los usuarios de la UC en todas sus actividades
<b>Explicación de la actuación:</b> Una vez que la UC tiene elaborada y aprobada la revisión de su Carta de Servicios, ha de llevar a cabo el seguimiento de sus compromisos por medio de los indicadores previstos en la misma. A tal fin se ha realizado un cuadro con los indicadores recogidos tanto en la Carta de Servicios como los procedentes de su SGC y que no figuren en la misma, en el que se plasmen los objetivos anuales, valores de seguimiento, etc.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Los que aparecen en la Carta de Servicios	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y semestralmente se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Luis/Roberto	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	5. Gestión interna de la UC
<b>Actuación</b>	5.2. Mantenimiento página web
<b>Objetivo</b>	Mantener actualizada la página web de la UC de manera que proporcione un soporte informativo eficaz y útil
<b>Explicación de la actuación:</b> Constantemente están apareciendo novedades y cambios en materia de calidad: normativa, guías, protocolos, formatos, etc. La web de la UC debe ser un soporte de información para nuestros grupos de interés en lo que respecta a las actividades que hacemos y a los servicios que prestamos, documentos de interés, noticias, enlaces, novedades, etc.	

<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>	
Número de actualizaciones realizadas con respecto al compromiso establecido en nuestra Carta de Servicios, es decir, cada 15 días hábiles	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y semestralmente se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	5. Gestión interna de la UC
<b>Actuación</b>	5.3. Sistema de gestión de calidad ISO 9001
<b>Objetivo</b>	Asegurar el buen funcionamiento del SGC de la Unidad, que debe facilitar su buen funcionamiento
<b>Explicación de la actuación:</b> La UC obtuvo la certificación de su SGC, basado en la NORMA UNE-EN ISO 9001:2000 en el año 2008. En el año 2009 fue evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de ISO 9001:2008 prorrogando la certificación hasta marzo de 2011. Las actuaciones en esta materia deben ir encaminadas a mantener la certificación, pasando la auditoría externa de seguimiento sin observaciones graves. Para ello personal de la UC lleva a cabo regularmente las auditorías internas.	

<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>	
Cumplimiento del SGC de la UC, en particular las auditorías internas y su resultado	
Número de no conformidades detectadas en auditorías	
Número de no conformidades detectadas fuera de auditorías	
Número de acciones preventivas y correctivas abiertas	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y semestralmente se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Luis/Roberto	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	5. Gestión interna de la UC
<b>Actuación</b>	5.4. Plan de formación del personal de la UC
<b>Objetivo</b>	Facilitar la formación adecuada al personal de la UC para llevar adelante el plan de actuaciones previsto. Cumplir con una obligación contraída en el SGC de la Unidad.
<b>Explicación de la actuación:</b> Una vez aprobado el Programa Anual de Formación, de acuerdo con lo previsto en el PE03, teniendo en cuenta las propuestas del personal se llevará a cabo, teniendo en cuenta especialmente las necesidades que en esta materia requieran las becarias en formación que hay en la Unidad. Igualmente se tendrán en cuenta las ofertas de formación, internas y externas, conforme vayan surgiendo nuevas necesidades o nuevas oportunidades.	

<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Redacción del Plan y su seguimiento Número de acciones formativas solicitadas Número de acciones formativas a las que ha asistido el personal.	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y semestralmente se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.	
<b>Responsable:</b> Paquita	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	5. Gestión interna de la UC
<b>Actuación</b>	5.5. Estructura administrativa de la UC
<b>Objetivo</b>	Consolidar la estructura administrativa del personal de la UC para poder llevar a cabo sus actuaciones de modo eficiente y satisfactorio para todos sus grupos de interés
<b>Explicación de la actuación:</b> Para el correcto funcionamiento de la UC se considera clave continuar con su consolidación como estructura administrativa, que comenzó en el año 2008. En lo que no se ha avanzado nada desde el año 2005 es en cuanto a la necesidad de un número de creación de plazas para llevar a cabo las nuevas actividades que se han multiplicado desde esa fecha y se realizan con el apoyo de tres becarias en formación. Con tal motivo y en repetidas ocasiones se ha presentado una propuesta tanto a la Gerencia como al Rectorado, de la que se debe hacer el adecuado seguimiento.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> Número de puestos creados con respecto a los solicitados	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y semestralmente se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.	
<b>Responsable:</b> Paquita	<b>Prioridad:</b> Principal

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

<b>Programa</b>	6. Organización/Participación en Grupos de Trabajo, Jornadas, Seminarios y Conferencias.
<b>Actuación</b>	6.1. Organización de jornadas
<b>Objetivo</b>	Dar a conocer las actividades que la Unidad para la Calidad realiza, facilitando ser un punto de encuentro para compartir experiencias con otras Universidades
<b>Explicación de la actuación:</b> El número de jornadas y seminarios que se organiza desde las diferentes Universidades sobre temas de calidad, es realmente considerable. La Unidad para la Calidad debe 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 UMU con el consiguiente aprendizaje que de ello se deriva.	

Dentro de estos encuentros hay que destacar el continuar con la jornada de intercambio de experiencias con la Universidad Politécnica de Cartagena y la Dirección General de Universidades de la CARM, se debe analizar la conveniencia de proponer la organización de alguna jornada a nivel nacional (programa de encuentros de calidad de la ANECA), así como mantener las alianzas con los grupos de trabajo en los que la UMU participa y que pertenecen al Foro de Universidades del Club de Excelencia en la Gestión.

**Indicadores de seguimiento y análisis:**

Número de jornadas a las que se acude como invitado o asistente  
 Número de jornadas organizadas  
 Número de Grupos de Trabajo en los que se participa con relación al número de Grupos de Trabajo creados en el seno del Foro de Universidades del CEG.  
 Grado de satisfacción con las jornadas organizadas

**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/A.Valera/Luis

**Prioridad:** Principal

**7. OTRAS ACTIVIDADES**

<b>Programa</b>	7. Otras actividades
<b>Actuación</b>	7.1. Realización de encuestas de satisfacción
<b>Objetivo</b>	Realizar encuestas de satisfacción a demanda de Servicios, Centros, etc.
<b>Explicación de la actuación:</b> Habitualmente se dirigen a la UC desde diferentes Centros y, especialmente Servicios, solicitando la elaboración, desarrollo y análisis de resultados de encuestas de satisfacción. Se trata de una actividad habitual de la Unidad.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>	
Número de acciones realizadas Grado de satisfacción de las unidades peticionarias	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.	
<b>Responsable:</b> A. Valera	<b>Prioridad:</b> Principal