

**Unidad para la Calidad**  
**PLAN ANUAL DE ACTUACIONES**  
**AÑO 2011**

## ÍNDICE

### **0. INTRODUCCIÓN**

#### **1. ACTUACIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES**

- 1.1. Implantación de los SGIC 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 de títulos oficiales
- 1.5. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora
- 1.6. Evaluación de la enseñanza en inglés.

#### **2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DE LOS PROFESORES**

- 2.1. Análisis de los resultados del segundo año de aplicación experimental y revisión del modelo de evaluación y de su procedimiento de aplicación.
- 2.2. Diseño y puesta en marcha de una aplicación informática para el proceso
- 2.3. Evaluación de los profesores que soliciten la acreditación
- 2.4. Recogida de la opinión de los alumnos sobre la actividad docente de su profesorado.

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

- 3.1. Evaluación de la calidad de los estudios propios de posgrado
- 3.2. Apoyo al diseño y la implantación del sistema de calidad de la Universidad Internacional del Mar (UNIMAR).

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

- 4.1. Elaboración de planes anuales de mejora. Apoyo y seguimiento.
- 4.2. Cartas de Servicios
- 4.3. Documentación de los procesos clave
- 4.4. Reconocimiento externo de la calidad
- 4.5. Apoyo y seguimiento a planes de mejora

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

- 5.1. Impartición de seminarios y conferencias internas
- 5.2. Organización de Jornadas/Asistencia a Jornadas
- 5.3. Participación en actividades externas de evaluación y en Grupos de Trabajo

#### **6. OTRAS ACTIVIDADES**

- 6.1. Realización de encuestas de satisfacción

#### **7. GESTIÓN INTERNA DE LA UNIDAD PARA LA CALIDAD**

- 7.1. Sistema de Gestión de Calidad ISO
- 7.2. Consolidación de la estructura administrativa de la UC

## **0. INTRODUCCIÓN.**

En cumplimiento de 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, así como 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 2011. 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 más relevantes iniciadas en años anteriores, como la implantación en todos los Centros de la Universidad de Sistemas de Garantía Interna de Calidad, y la labor de concienciación que durante el año 2010 se ha llevado a cabo con los responsables de los Másteres Oficiales que, en términos generales, son los más rezagados en cuanto a esta implantación. En este ámbito hay que señalar que la ANECA a final de 2010 ha establecido los criterios para el seguimiento de los títulos oficiales, de cara a la acreditación y que esta es una actuación que debe ser prioritaria en el plan de actuación que se presenta.

Se continua con el desarrollo de la aplicación informática para la gestión de los SGIC, así como una nueva utilidad en la misma que será la gestión de los Sistemas de Calidad de los Servicios que hayan sido certificados por la norma ISO.

También es de destacar la finalización del segundo año experimental del proceso de evaluación docente del profesorado y el inicio del tercer año experimental cuya revisión y aplicación está pendiente de algunas decisiones que se darán a final de febrero de 2011.

Por último hay que señalar la aprobación e implantación del Plan de Calidad en los Servicios 2011/2014, aprobado en Consejo de Gobierno y cuyas actuaciones se iniciarán a primeros de año. Dado el rodaje que ha supuesto el Plan de Calidad en los Servicios 2006/2010, en el actual se va a incidir más en la documentación de los procesos clave de los Servicios Universitarios, sin olvidar la implantación de Cartas de Servicios en aquéllos que no entraron en el primer plan, y su seguimiento en el resto, así como los procesos de evaluación para la elaboración de planes de mejora en los mismos términos que la Carta de Servicios.

Murcia, 3 de febrero de 2011

LA JEFA DE ÁREA DE CALIDAD  
Y CONVERGENCIA EUROPEA

Francisca Martínez Faura

## 1. ACTUACIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.1. Implantación de los SGIC en todos los Centros de la UM
<b>Objetivo</b>	Consolidar la implantación de los sistemas diseñados y aprobados por los Centros y por la ANECA
<p><b>Explicación de la actuación:</b> El .SGIC diseñado para cada Centro, aprobado por su Junta de Facultad/Escuela, enviado en la Memoria de verificación de titulaciones y aprobado por la ANECA se ha de continuar implantando de forma gradual en tanto que la mayoría de las titulaciones de grado están en su segundo curso y los másteres ya están finalizados en su primera edición.</p> <p>Así se han de ir aplicando los diferentes procesos del SGIC (captación, matriculación, orientación, desarrollo de la enseñanza, análisis de resultados, etc.), lo que supondrá comprobar la validez de lo documentado, obtener los correspondientes registros de la actividad llevada a cabo y facilitar el análisis y mejora de la misma para los cursos posteriores.</p> <p>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.</p>	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>	
<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	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.2. 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, 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.</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>El informe global se facilita también a la Comisión de Calidad del Claustro, para la presentación del correspondiente informe a sesión plenaria</p>	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duración de la actividad (desde inicio a entrega de informe a Centros y a CCC) (siempre antes del final del 2º trimestre)</li> <li>- Número de incidencias en la aplicación ECU3</li> </ul>	

<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Se informará al CC de la UC al inicio de la actividad y se comunicará un breve informe de desarrollo mensual. Cuando finalice el proceso se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.	
<b>Responsable:</b> Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.3. Ayuda a la verificación de títulos oficiales
<b>Objetivo</b>	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.
<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 la 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 la calidad, respectivamente) ha de mantenerse como hasta ahora se ha venido realizando. En cuanto a los programas de doctorado, se está a la espera de normativa pero, en cualquier caso, el papel de la UC debe ser similar al del resto de titulaciones oficiales: apoyo a la elaboración de la Memoria para la acreditación	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> - % Anual de titulaciones en las que se ha colaborado sobre el total de titulaciones verificadas.	
<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	
<b>Responsable:</b> Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.4. Ayuda al seguimiento de títulos oficiales
<b>Objetivo</b>	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.
<b>Explicación de la actuación:</b> En el momento de elaborar este Plan la ANECA ya ha presentado los criterios que se van a utilizar para llevar a cabo el seguimiento de las titulaciones oficiales. La CARM ha iniciado un programa piloto que afecta a cinco titulaciones de la UM, tres grados y dos másteres. La UC colaborará con las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros y el Vicerrectorado de Estudios en la preparación del seguimiento y realizará una auditoría previa a la documentación que deben presentar los centros según las directrices de ANECA. La UC también colaborará en el diseño uniforme y completo de las páginas web de los Centros.	

<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>	
- Número de titulaciones con resultado positivo en el seguimiento	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Se informará al CC del inicio de la actividad y se aportarán los resultados del indicador a final del proceso.	
<b>Responsable:</b> Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.5. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora
<b>Objetivo</b>	Facilitar el desarrollo de los Planes de Mejora elaborados a partir de la aplicación del SGIC
<b>Explicación de la actuación:</b> En los últimos años se viene realizando un apoyo económico a los planes de mejoras elaborados como consecuencia de las evaluaciones llevadas a cabo en titulaciones y servicios. En los SGIC 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 a la realización de Planes de Mejora, por medio de ayudas económicas específicas mediante convocatoria pública.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>	
- Número de unidades que solicitan apoyo económico a sus planes de mejoras y porcentaje respecto de los que lo tienen elaborado.	
- Número de unidades que reciben ayuda a sus planes de mejoras y porcentaje respecto de los que lo solicitan.	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones
<b>Actuación</b>	1.6. Evaluación de la enseñanza en inglés
<b>Objetivo</b>	Diseñar y aplicar un procedimiento para las asignaturas que se imparten en inglés en el marco de la convocatoria de ayudas promovidas por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales e Innovación.
<b>Explicación de la actuación:</b> El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales e Innovación ha impulsado una convocatoria de proyectos de innovación docente en inglés que consta de dos partes. En la primera (curso 2010/2011) se elaboran los materiales necesarios para impartir la docencia de una asignatura en inglés y en la segunda (curso 2011/2012) se imparte esa asignatura. En la propia Convocatoria se indica que la Unidad para la Calidad realizará un seguimiento específico del desarrollo de la impartición de las asignaturas que sean aprobadas en la Convocatoria. La UC por tanto, elaborará un proceso para el seguimiento específico que deberá estar concluido el 30 de junio, al objeto de que sea aprobado por el Vicerrectorado, y llevará a cabo su aplicación durante el curso 2011/2012.	

<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> - Cumplimiento de plazo para la elaboración del procedimiento - Número de asinaturas en inglés que inician el proceso.	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y al final del proceso se informará de los indicadores propuestos.	
<b>Responsable:</b> A. Valera	<b>Prioridad:</b> Principal

## 2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DE LOS PROFESORES

<b>Programa</b>	2. Evaluación de la actividad docente de los profesores	
<b>Actuación</b>	2.1. Análisis de los resultados del segundo año de aplicación experimental. Revisión del modelo de evaluación 2010 y el procedimiento de aplicación	
<b>Objetivo</b>	Analizar los resultados de las evaluaciones realizadas en este segundo año de aplicación experimental y elaborar los correspondientes informes. Revisión del modelo	
<b>Explicación de la actuación:</b> Estas actuaciones consistirán, de una parte, en el análisis de los resultados de la aplicación del Modelo 2010 (subdimensiones, factor de encargo docente, resultado final) y si es capaz de discriminar entre los profesores evaluados, así como la elaboración de los correspondientes informes tras el desarrollo del segundo año experimental; por otra analizar si el modelo diseñado responde a las expectativas y necesidades que del proceso se derivan, contando con todos los grupos de interés.		
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> - Elaboración del informe correspondiente.		
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b>		
<b>Responsable:</b> Aunque la mayor parte de estas actuaciones tienen un componente político importante, Antonio Valera es la persona encargada de su seguimiento.		<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	2. Evaluación de la actividad docente de los profesores	
<b>Actuación</b>	2.2. Diseño y puesta en marcha de una aplicación informática para gestionar el proceso.	
<b>Objetivo</b>	Finalizar el diseño de una aplicación informática y probar su aplicabilidad para la gestión del proceso de modo eficiente.	
<b>Explicación de la actuación:</b> La necesidad de una aplicación informática que gestione un proceso tan complejo como la evaluación de la actividad docente del profesorado es evidente. La UC está trabajando en su elaboración quedando para este año su desarrollo final y la comprobación de su eficacia.		
<b>Indicadores de seguimiento y análisis</b> - Aplicación informática terminada		
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad. Al tratarse de un indicador cualitativo se cumplirá cuando la aplicación esté funcionando y, en cualquier caso, antes de que acabe la vigencia de este Plan.		
<b>Responsable:</b> A. Valera		<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	2. Evaluación de la actividad docente del profesorado
<b>Actuación</b>	2.3. Evaluación del profesorado
<b>Objetivo</b>	Realizar la evaluación de la actividad docente de únicamente los profesores que la soliciten, de modo voluntario, para su acreditación
<b>Explicación de la actuación:</b> Estando a la espera de que se tome la decisión de que se aplique el procedimiento de evaluación docente de forma experimental o sistemática, en cualquier caso la UC tendrá que realizar la evaluación, al menos, a los profesores que lo soliciten para su acreditación. Si la decisión fuera de hacer la aplicación sistemática se haría de acuerdo al procedimiento.	
<b>Indicadores de seguimiento:</b> - Número de profesores evaluados - Cumplimiento de los plazos establecidos, con un margen temporal de un 20 % de incremento, si se trata de la evaluación sistemática	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y del análisis del proceso a final del mismo.	
<b>Responsable:</b> A. Valera	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	2. Evaluación de la actividad docente del profesorado
<b>Actuación</b>	2.4. Recogida de la opinión de los alumnos sobre la actividad docente del Profesorado
<b>Objetivo</b>	Obtener evidencias de esta fuente de información a utilizar en la evaluación de la actividad docente del profesorado
<b>Explicación de la actuación:</b> 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 más frecuentes que el proceso global de su evaluación. Durante la vigencia de este Plan se terminará la aplicación de las encuestas en la rama de Ciencias de la Salud, y se iniciará la recogida de opinión de los alumnos de la rama de Humanidades más la de Ciencias Sociales y Jurídicas, limitada a las titulaciones de la Facultad de Economía y Empresa y la Facultad de Derecho. También se atenderán las solicitudes que los profesores realicen para conocer la opinión de sus alumnos.	
<b>Indicadores de seguimiento:</b> Número de informes emitidos Número de asignaturas a las que se ha acudido, al menos, en una ocasión Número de errores de muestreo Número de profesores de los que se recoge opinión Número de sugerencias-quejas-reclamaciones-felicitaciones Número de encuestas recogidas Número de asignaturas evaluadas	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad. Los indicadores se aportarán al finalizar cada cuatrimestre.	
<b>Responsable:</b> A. Valera	<b>Prioridad:</b> Principal

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

<b>Programa</b>	3. Garantía de la calidad de los Estudios Propios
<b>Actuación</b>	3.1. Evaluación de la Calidad de los estudios propios de posgrado.
<b>Objetivo</b>	Garantizar el nivel de calidad de los estudios que implican la obtención de un título propio de la Universidad de Murcia, a semejanza de los títulos oficiales.
<p><b>Explicación de la actuación:</b> Una vez que el proceso de evaluación se puso en marcha en el curso 2008/2009, se propone mantener y mejorar esta actividad para garantizar, por un lado, que las propuestas de cursos que se realizan y aceptan para su impartición reúnen los requisitos similares a los exigidos para los títulos oficiales. Por otro, se deben analizar las memorias finales que se vayan presentando para la incorporación de propuestas de mejora en esos estudios, de acuerdo con el procedimiento aprobado en Consejo de Gobierno. De este modo, la UMU garantiza que realiza una oferta de calidad de sus Estudios Propios de forma similar a como realiza con sus titulaciones oficiales.</p> <p>La competencia de los Estudios Propios ha cambiado de Vicerrectorado, por lo que estaremos a lo que disponga la normativa vigente y las instrucciones del propio Vicerrectorado.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b></p> <p>- Número de cursos de posgrado evaluados</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	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	3. Garantía de la calidad de los Estudios Propios
<b>Actuación</b>	3.2. Apoyo al diseño e implantación del sistema de calidad de la Universidad Internacional del Mar (UNIMAR)
<b>Objetivo</b>	Identificar y documentar los procesos clave, proponer un panel de indicadores para la gestión de UNIMAR y analizar los resultados obtenidos para realizar propuestas de mejora
<p><b>Explicación de la actuación:</b> Aunque se han realizado algunas actuaciones que podrían denominarse de iniciación, se debe revisar el mapa de procesos correspondiente a las actividades de UNIMAR y documentar los considerados clave, definiendo, como corresponde, sus etapas, responsables, indicadores, etc.</p> <p>Una vez definidos estos procesos debe iniciarse su aplicación para poder obtener los indicadores de seguimiento y resultado que faciliten la garantía de calidad y la mejora continua de la misma.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento:</b></p> <p>- % de procesos documentados sobre el total de procesos clave.</p>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC y a final del año se aportarán los resultados de los indicadores propuestos</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	
<b>Responsable:</b> Luis/Roberto	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	3. Garantía de la calidad de los Estudios Propios
<b>Actuación</b>	3.2. Apoyo a la realización de evaluaciones (UNIMAR, cursos de promoción educativa, etc.)
<b>Objetivo</b>	Evaluar alguna de las actividades de formación continua que actualmente se están realizando para garantizar su calidad y su mejora
<b>Explicación de la actuación:</b> Ha sido un planteamiento de vicerrectores y coordinadores que se realizase la evaluación de alguno de los cursos de la Universidad Internacional del Mar o de otros que constituyen la oferta de formación continua de la UMU. En este sentido la colaboración de la UC es total, dentro de sus disponibilidades, proponiendo realizar encuestas de satisfacción a profesores y alumnos, así como de analizar la correspondiente Memoria realizada por el director de la actividad, en la que valore el cumplimiento de la propuesta que realizó en su momento y fue aprobada.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> - Número de cursos evaluados y porcentaje respecto del total ofertados - Número de encuestas realizadas con respecto al total de alumnos y profesores de los cursos evaluados	
<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	
<b>Responsable:</b> Luis/Roberto	<b>Prioridad:</b> Principal

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

<b>Programa</b>	4. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
<b>Actuación</b>	4.1. Elaboración de planes anuales de mejora.
<b>Objetivo</b>	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.
<b>Explicación de la actuación:</b> En el documento que contiene el PCS 2011/14 se indica los Servicios que deben realizar su Autoevaluación en el año 2011, siguiendo el enfoque de cuestionario con el Modelo de Excelencia de la EFQM. El proceso acabara 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 ha de 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. Los Servicios a elaborar sus planes en esta anualidad son: Servicio de Publicaciones, Colegio Mayor Azarbe, Servicio de Prevención, Unidad de Innovación y Unidad para la Calidad.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> - Número de Servicios que elaboran su PGM y su PAM y % con respecto al total de evaluados	

- Grado de satisfacción de los Comités de Autoevaluación	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y a final de la misma se aportarán los resultados de los indicadores previstos.	
<b>Responsable:</b> Luis y Roberto	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	4. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
<b>Actuación</b>	4.2. Cartas de Servicio
<b>Objetivo</b>	Apoyar la elaboración, seguimiento y la actualización de las Cartas de Servicio.
<p><b>Explicación de la actuación:</b> La mayoría de los Servicios Universitarios tienen su Carta de Servicios aprobada y publicada. El PCS 2011/14, contempla en la anualidad de 2011 apoyar la elaboración de la Carta en el Archivo Universitario, Control de Accesos, Servicio de Telefonía, Centro de Formación y Desarrollo Personal, Centro Social /y Sección de apoyo al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, Colegio Mayor Azarbe y el Servicio de Apoyo al Consejo de Dirección.</p> <p>Para el resto de Servicios que ya tienen su carta desde la Unidad para la Calidad se comprobará que su difusión es eficaz, que se elabore el informe de seguimiento previsto en la normativa y en el que se refleje el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos a través de los indicadores definidos y utilizados en las respectivas Cartas.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de Servicios que elaboran y publican su Carta en relación con los previstos</li> <li>-% de Servicios que presentan el informe de seguimiento en el primer trimestre con respecto a los que tienen la Carta aprobada.</li> </ul>	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y al final de la misma se aportarán los resultados de los indicadores propuestos.	
<b>Responsable:</b> Luis/Roberto	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	4. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
<b>Actuación</b>	4.3. Documentación de los procesos clave
<b>Objetivo</b>	Documentación de los procesos clave de la gestión de la Universidad de Murcia
<p><b>Explicación de la actuación:</b> 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.</p> <p>Puesto que los principales procesos que cada Servicio lleva a cabo han sido identificados tanto para el desarrollo de las Cartas de Servicio como en la formación que acompaña a la autoevaluación, se plantea que los Servicios que hayan realizado su autoevaluación en un año, inicien en el siguiente la documentación de sus procesos clave, junto a los que Gerencia haya planificado.</p> <p>La Unidad apoyará a los Servicios en todo este proceso.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de Servicios que documentan sus procesos con respecto al total de Servicios posible</li> <li>- Grado de satisfacción de los Servicios con el asesoramiento y apoyo de la UC</li> </ul>	

**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

<b>Programa</b>	4. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
<b>Actuación</b>	4.4. Reconocimiento externo de la Calidad
<b>Objetivo</b>	Apoyo al reconocimiento externo del Sistema de Gestión de la Calidad en los Servicios que lo deseen.
<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. A primeros de 2010 el Área de Gestión Económica también ha pasado la auditoría de certificación al amparo de la norma UNE EN ISO 9001:2008.</p> <p>Se plantea para el año 2011 el apoyo de la Unidad para la Calidad a aquellos Servicios que deseen seguir los pasos de los anteriores en el reconocimiento externo a su sistema de gestión, así como realizar las auditorías internas en los Servicios que ya disponen de un reconocimiento externo.</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de servicios que han obtenido o renovado su reconocimiento externo con apoyo de la UC en relación al total del año</li> <li>- Número de auditorías internas realizadas por los Servicios con apoyo de la UC con respecto a las que tengan programadas.</li> </ul>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC 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>	4. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
<b>Actuación</b>	4.5. Apoyo y seguimiento a Planes de Mejora.
<b>Objetivo</b>	Facilitar el desarrollo de los Planes de Mejoras 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 las mismas.</p> <p>En los últimos años ya se realizó un apoyo económico a los planes de mejoras consecuencia de las evaluaciones llevadas a cabo en titulaciones y servicios, con amplia participación. Con esta actuación, continuación de la expuesta como 5.1, se trata de continuar con este apoyo por medio de ayudas económicas (mediante convocatoria y resolución) así como propiciar la creación (en los casos en que aún no se ha hecho) de Comités de Calidad que realicen el seguimiento de las mismas, con el apoyo de la Unidad para la Calidad</p>	
<p><b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de Servicios que solicitan ayudas con respecto al total de Servicios posibles</li> </ul>	
<p><b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo</p>	

de la actividad y cuando se concedan las ayudas se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

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

<b>Programa</b>	5. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
<b>Actuación</b>	5.1. Impartición de seminarios y conferencias internas
<b>Objetivo</b>	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
<b>Explicación de la actuación:</b> 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 presente Plan de Calidad.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis</b> - Número de acciones realizadas - Número de asistentes (total y por acción formativa) - Grado de satisfacción con las actividades llevadas a cabo	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Paquita/A. Valera/Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	5. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
<b>Actuación</b>	5.2. Organización de Jornadas/Asistencia a Jornadas
<b>Objetivo</b>	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
<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. 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. Para esta anualidad la Universidad se ha comprometido con la organización de la Asamblea Anual del Foro de Universidades del Club de Excelencia en Gestión, que actualmente coordina. Además se apoyara la realización de la jornada de intercambio de experiencias con la Universidad Politécnica de Cartagena y la Dirección General de Universidades de la CARM y se analizará la conveniencia de proponer la organización de alguna jornada a nivel nacional (programa de encuentros de calidad de la ANECA).	

<b>Indicadores de seguimiento y análisis</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de jornadas a las que se acude como invitado o ponente</li> <li>- Número de jornadas a las que acude como asistente el personal de la UC</li> <li>- Número de jornadas organizadas</li> <li>- Grado de satisfacción con las jornadas organizadas</li> </ul>	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Paquita/A. Valera/Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	5. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
<b>Actuación</b>	5.3. Participación en actividades externas de evaluación y en Grupos de Trabajo.
<b>Objetivo</b>	Aumentar la formación en temas de calidad del personal de la Unidad para la Calidad y aumentar su presencia en foros especializados.
<p><b>Explicación de la actuación:</b> 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.</p> <p>Igualmente se mantendrá la participación en Grupos de trabajo, en los que somos coordinadores en algún caso y que supone un importante grado de aprendizaje, así como una mayor visibilidad de la UC en el resto de Universidades.</p>	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Número actividades externas de evaluación realizadas</li> </ul>	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Paquita/A. Valera/Luis	<b>Prioridad:</b> Principal

## 6. OTRAS ACTIVIDADES

<b>Programa</b>	6. Otras actividades
<b>Actuación</b>	6.1 Realización de encuestas de satisfacción
<b>Objetivo</b>	Realizar encuestas a petición de Servicios, Centros, etc.
<p><b>Explicación de la actuación:</b> Una de las actividades de la Unidad consiste en facilitar a los Servicios Universitarios y a los Centros encuestas de satisfacción con actividades concretas de los mismos, petición que incluye el análisis de resultados de estos estudios.</p> <p>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 recomendable 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.</p> <p>Se trata por tanto de eliminar papel y agilizar la respuesta de la UC a las unidades que demandan nuestra colaboración en esta materia.</p>	

<b>Indicadores de seguimiento y análisis:</b> - Número de acciones realizadas	
<b>Fechas para el seguimiento y análisis:</b> 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	
<b>Responsable:</b> A. Valera	<b>Prioridad:</b> Principal

## 7. GESTION INTERNA DE LA UC

<b>Programa</b>	7. Gestión interna de la UC
<b>Actuación</b>	7.1. Sistema de gestión de la calidad ISO 9001
<b>Objetivo</b>	Asegurar el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad de la Unidad para la Calidad.
<b>Explicación de la actuación:</b> 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. Se trata de mantener la certificación, pasando sin observaciones graves las auditorías, tanto las internas, como las externas de mantenimiento.	
<b>Indicadores de seguimiento y análisis</b> Cumplimiento del SGC de la UC (en particular auditorías internas y su resultado) Nº de no conformidades detectadas en auditorías y otros Nº de no conformidades corregidas respecto de las detectadas Nº de acciones preventivas y correctivas propuestas Nº de acciones preventivas y correctivas realizadas respecto de las propuestas	
<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> Paquita/Luis/Roberto	<b>Prioridad:</b> Principal

<b>Programa</b>	7. Estructura administrativa de la UC
<b>Actuación</b>	7.2. Consolidación de la estructura administrativa de la UC
<b>Objetivo</b>	Consolidar la estructura administrativa de personal de la UC para poder llevar a cabo sus actuaciones de modo eficiente y satisfactorio.
<b>Explicación de la actuación:</b> Para el correcto funcionamiento de la UC se considera clave continuar con su consolidación como estructura administrativa. Desde junio 2009 a 1 de enero de 2011 se han transformado 3 becas en formación a tres contratos por obra o servicio. También se mantiene desde hace 5 años una persona en régimen de interinidad. Sistemáticamente los responsables de la Unidad trasladan a los miembros del equipo de dirección de la Universidad las necesidades de creación de puestos, que reduzcan la eventualidad de las personas que prestan sus servicios en la Unidad.	
<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 del desarrollo de la actividad y a final de año se aportarán los resultados de los indicadores propuestos	
<b>Responsable:</b> Paquita	<b>Prioridad:</b> Principal