



UNIDAD PARA LA CALIDAD

PLAN ANUAL DE ACTUACIONES

AÑO 2012



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN

1. ACTUACIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES

- 1.1. Consolidación de la implantación de los SGC en todos los Centros de la UM
- 1.2. Aporte de resultados académicos
- 1.3. Colaborar en el seguimiento de los títulos oficiales
- 1.4. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora

2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

- 2.1. Análisis de los resultados del tercer año de aplicación experimental. Revisión del modelo de evaluación 2011 y el procedimiento de aplicación
- 2.2 Recogida de la opinión de los alumnos sobre la actividad docente del profesorado

3. PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

- 3.1. Elaboración Planes Anuales de Mejora
- 3.2. Cartas de Servicios
- 3.3. Documentación de los procesos clave

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

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

5. OTRAS ACTIVIDADES

- 5.1. Realización de encuestas de satisfacción

6. GESTIÓN INTERNA DE LA UC

- 6.1. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
- 6.2. Estructura administrativa de la UC



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las instrucciones contenidas en el proceso estratégico PE06 y 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 2012 (PAAUC2012). Previamente a su aprobación se ha enviado a todos los miembros de la UC para su conocimiento y aportaciones.

En este Plan, elaborado a partir del Plan de Calidad 2012, propuesto por el Delegado del Rector para la Calidad, y del Plan de Actuaciones de la UMU previsto para el curso 2011/12, se indican, como viene siendo habitual, las actuaciones más destacadas que va a llevar a cabo la Unidad para la Calidad y, en cualquier caso todas aquellas contempladas en el alcance de nuestro Sistema de Garantía de Calidad.

Es de destacar que no aparece ninguna actuación referida a Estudios Propios o a sistemas de garantía de calidad en programas oficiales de doctorado puesto que ambos procesos se encuentran en fase de desarrollo normativo. Si a lo largo de la vigencia del Plan fueran aprobadas las normas correspondientes, las actuaciones derivadas de ellas en materia de calidad se incluirían en una revisión del presente Plan de Actuaciones.

También hay que señalar que alguna de las actuaciones que venían contempladas en el Plan de Actuaciones del año anterior desaparecen o se modifican con respecto a éste, bien porque se van a llevar a cabo a través de otras unidades administrativas o bien porque se ven afectadas por el plan de austeridad aprobado por los órganos de gobierno de nuestra Universidad.

Murcia, 21 de diciembre de 2011

LA JEFA DE ÁREA DE CALIDAD
E INNOVACIÓN

Francisca Martínez Faura



PROGRAMA 1. ACTUACIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES

| | |
|---|--|
| Programa | 1. Actuaciones en Centros y sus Titulaciones |
| Actuación | 1.1. Consolidación de la implantación de los SGC en todos los Centros de la UM |
| Objetivo | Apoyo a la consolidación de la implantación de los sistemas de gestión de calidad diseñados y aprobados por los Centros y ANECA. Nuestro objetivo es que el 100 % de los Centros y los másteres dependientes del Vicerrectorado de Estudios y Escuela de Osteopatía consoliden su Sistema |
| Explicación de la actuación: | Los Sistemas de Garantía de Calidad diseñados para cada Centro y aprobados por la respectiva Junta de Facultad, enviado en la Memoria de Verificación de los títulos y aprobado por ANECA han de consolidar la implantación que se ha llevado a cabo gradualmente. |
| Indicadores de seguimiento y análisis: | <ul style="list-style-type: none">- Reuniones específicas con Coordinadores de Calidad (al menos 3 al año)- Asistencia al menos al 75 % de las reuniones convocadas por las Comisiones de Calidad del Centro |
| 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: Luis Zuñel | Prioridad: Principal |

| | |
|---|---|
| Programa | 1. Actuaciones en Centros y sus Titulaciones |
| Actuación | 1.2. Aporte de resultados académicos |
| Objetivo | Distribución a los Centros de los valores obtenidos en los indicadores académicos establecidos en su Sistema de Garantía de Calidad, y en los Estatutos de la Universidad de Murcia. Informe general al Claustro. Disposición de la información en los Centros antes del 31 de enero |
| Explicación de la actuación: | Los Centros deben disponer de información sobre sus resultados académicos de acuerdo con su Sistema de Garantía de Calidad, y también para elaborar un informe de los mismos con las propuestas de mejora que consideren pertinentes dirigido al Claustro de acuerdo con los Estatutos de la Universidad. Para facilitar su elaboración la UC aporta a cada Centro los valores correspondientes a los indicadores recogidos en su SGC, desagregados a nivel de titulación y comparados con las medias del Centro, de la rama de conocimiento y del conjunto de la Universidad. Todos los datos también están desagregados a nivel de género. Dicho informe se presenta también a la Comisión de Calidad del Claustro que utiliza en su exposición en sesión plenaria. |
| Indicadores de seguimiento y análisis: | Presentación en plazo |
| Fechas para el seguimiento y análisis: | Informe al CC en la sesión siguiente a la entrega de datos |
| Responsable: Luis Zuñel | Prioridad: Principal |



| | |
|---|--|
| Programa | 1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones |
| Actuación | 1.3. Colaborar en el seguimiento de los títulos oficiales |
| Objetivo | Colaborar con los Centros y con el Vicerrectorado de Estudios en el seguimiento de sus títulos oficiales a fin de superar la acreditación de las mismas. El objetivo propuesto es realizar la auditoría previa en el 100 % de los títulos oficiales en los que se realizará el seguimiento. |
| Explicación de la actuación: Después de conocer los resultados del proyecto piloto realizado en grados y másteres establecido por la CARM, la ANECA ha informado que en el mes de febrero de 2012 se llevará a cabo, con carácter general, el seguimiento de títulos oficiales. La UC colaborará con las Comisiones de Calidad de los Centros, así como con el Vicerrectorado de Estudios para este seguimiento, realizando una auditoría previa de información disponible en la web de los Centros y la documentación requerida, de acuerdo con las directrices de ANECA. Así el DRPC acompañado de un técnico de la UC ha iniciado a final de 2011 una serie de reuniones en cada uno de los Centros de la Universidad que se culminarán en el año 2012. | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: -Número de titulaciones con resultado favorable en el seguimiento -% de auditorías previas en los títulos oficiales en los que se realiza el seguimiento. | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC del desarrollo de la actividad y se aportarán los resultados del indicador propuesto | |
| Responsable: Luis Zuñel | Prioridad: Principal |

| | |
|---|---|
| Programa | 1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones |
| Actuación | 1.4. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora |
| Objetivo | Facilitar el desarrollo de los Planes de Mejora elaborados a partir de la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros. Proporcionar ayuda económica a todos los Centros que los soliciten y cumplan con los criterios señalados en la Convocatoria. |
| Explicación de la actuación: En los últimos años se viene realizando un apoyo económico a los planes de mejora elaborados como consecuencia de las evaluaciones llevadas a cabo en titulaciones y servicios. En los SGC de los Centros se contempla un proceso (PM01) en el que se elaboran acciones de mejora de las diferentes titulaciones que se imparten en cada Centro, a partir de lo realizado en el curso anterior. Con esta actuación se trata de continuar el apoyo a la realización de acciones contempladas en el Plan de Mejoras, por medio de ayudas específicas mediante convocatoria pública. | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de unidades que reciben ayuda a sus planes de mejora y porcentaje respecto de las que lo solicitan <i>(Esta actividad se lleva a cabo también para los Servicios, con los mismos criterios. Programa 3)</i> | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Se informará en el CC posterior a la resolución de la convocatoria, aportando los resultados del indicador propuesto. | |
| Responsable: Luis Zuñel | Prioridad: Principal |



PROGRAMA 2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

| | | |
|---|---|-----------------------------|
| Programa | 2. Evaluación de la actividad docente del profesorado | |
| Actuación | 2.1. Análisis de los resultados del tercer año de aplicación experimental. Revisión del modelo de evaluación 2011 y el procedimiento de aplicación | |
| Objetivo | Analizar los resultados de las evaluaciones realizadas en el tercer año de aplicación experimental y elaborar los correspondientes informes. Revisión del modelo una vez realizadas las sucesivas fases experimentales. | |
| Explicación de la actuación: Las actuaciones que se llevarán a cabo serán, de una parte el análisis de los resultados de la aplicación del modelo 2011; por otra analizar si el modelo diseñado respecto a las necesidades y expectativas que se derivan del proceso, teniendo en cuenta a los grupos de interés. Para elaborar el modelo definitivo se tendrán en cuenta las directrices que ANECA y las distintas Agencias Autonómicas están elaborando para la certificación de este proceso. | | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: Elaboración de los informes correspondientes | | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC de los avances que se deriven de este proceso. | | |
| Responsable: Antonio Valera | | Prioridad: Principal |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
| Programa | 2. Evaluación de la actividad docente del profesorado | |
| Actuación | 2.2. Recogida de la opinión de los alumnos sobre la actividad docente del profesorado | |
| Objetivo | Aplicación de las encuestas al alumnado al objeto de obtener información necesaria para la evaluación docente del profesorado, indicada en la actuación anterior. Recoger información, al menos, en el 95 % de las asignaturas planificadas. | |
| Explicación de la actuación: Una de las fuentes de información utilizadas para la evaluación de la actividad docente del profesorado proviene de la opinión de los alumnos sobre su actuación que se recoge a través de encuestas en el aula. La planificación de las titulaciones en las que se recogerán las encuestas está elaborada de tal forma que cada tres cursos se evalúan todos los títulos de la Universidad de Murcia. También se atienden peticiones individuales de profesores que, estando fuera del turno que le corresponde, alegan alguna circunstancia especial que requiere dicha evaluación. | | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: Número de informes emitidos / Número de profesores de los que se recoge opinión. Número de asignaturas a las que se ha acudido, al menos, en una ocasión Número de errores de muestreo Número de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones Número de encuestas recogidas / Número de asignaturas evaluadas | | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Informe al CC al finalizar cada cuatrimestre | | |
| Responsable: Antonio Valera | | Prioridad: Principal |



PROGRAMA 3. PLAN CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

| | |
|---|---|
| Programa | 3. Plan Calidad de los Servicios Universitarios |
| Actuación | 3.1. Elaboración de Planes Anuales de Mejora |
| Objetivo | Colaborar con los servicios en la realización de un diagnóstico de su situación que finalice con la elaboración de un Plan Global de Mejoras y, a partir del mismo, la elaboración de un Plan Anual de Mejora que se ha de renovar de forma sistemática. Participar en, al menos, el 95 % de las reuniones a las que sea convocada la UC |
| Explicación de la actuación: El Plan de Calidad de los Servicios 2011/14, aprobado en Consejo de Gobierno se indica los Servicios que deben realizar su autoevaluación en el año 2012, siguiendo el enfoque de cuestionario con el Modelo de Excelencia EFQM. El proceso acaba con la elaboración de un Plan de Mejora Global (PMG) del Servicio que tiene una duración de 4 años coincidiendo con el Plan de Calidad. A partir del PMG, se elabora el Plan Anual de Mejoras (PAM) que debe ser consensuado con la Gerencia para asegurar su viabilidad. La función de la UC en este caso es asesorar a los Servicios en la elaboración de estos documentos e informar a Gerencia de su realización. | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: -Número de Servicios que elaboran el PGM y el PAM, con respecto al total de planificados para este año. -% participación de la UC en reuniones convocadas por los servicios | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de esta actuación. | |
| Responsable: Luis Zuñel / Roberto López | Prioridad: Principal |

| | |
|--|---|
| Programa | 3. Plan Calidad de los Servicios Universitarios |
| Actuación | 3.2. Cartas de Servicio |
| Objetivo | Apojar a los Servicios en la elaboración, seguimiento y actualización de las Cartas de Servicio. Participar en, al menos, el 95 % de las reuniones a las que sea convocada la UC. Realizar el seguimiento de todas la Cartas indicadas en el Plan para 2012 |
| Explicación de la actuación: El Plan de Calidad de los Servicios 2011/14 contempla como otra actuación la de la elaboración, seguimiento y actualización de Cartas de Servicio de acuerdo a una planificación anual. La UC tiene como función en este proceso la de comprobar la difusión eficaz de las Cartas de Servicio, asegurar la elaboración del informe de seguimiento previsto en la normativa y que éste refleje el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos a través de los indicadores definidos y utilizados en las respectivas Cartas. | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de Servicios que elaboran y publican su Carta en relación con los previstos en el Plan. - % de Servicios que presentan informe de seguimiento con respecto a los que tienen su Carta de Servicios en vigor. -% participación de la UC en reuniones convocadas por los servicios | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de esta actuación. | |
| Responsable: Luis Zuñel / Roberto López | Prioridad: Principal |



| | |
|---|--|
| Programa | 3. Plan 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. Participar en, al menos, el 95 % de las reuniones a las que sea convocada la UC. |
| Explicación de la actuación: Uno de los objetivos del Plan de Calidad de Servicios 2011/14 consiste en la identificación de los procesos clave de cada Servicio y se desarrolle la documentación necesaria para los mismos. Los procesos de elaboración de Planes de Mejora y de Cartas de Servicio han permitido que la mayoría de Servicios Universitarios tengan identificados sus procesos clave. Partiendo de esta base, en el mes de noviembre de 2011 se iniciaron reuniones de la Gerencia con los responsables de los Servicios a fin de que iniciaran esta actividad a lo largo de 2012 con el apoyo y asesoramiento de la Unidad para la Calidad | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de Servicios que documentan sus procesos con respecto al total planificado - Grado de satisfacción de los Servicios con el apoyo y asesoramiento de la UC - % participación de la UC en reuniones convocadas por los servicios | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de esta actuación. | |
| Responsable: Luis Zuñel / Roberto López | Prioridad: Principal |

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

| | |
|---|---|
| Programa | 4. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, cursos y conferencias |
| Actuación | 4.1. Impartición de cursos y conferencias internas |
| Objetivo | Aportar información y formación en materia de calidad y promover la participación de los miembros de la comunidad universitaria en la mejora de la calidad de todas las actividades de la Universidad de Murcia |
| Explicación de la actuación: Además de cumplir con lo dispuesto en los Estatutos como actividad de difusión de la cultura de calidad, se trata de implicar a PDI, PAS y estudiantes en las actividades que se incluyen en el presente Plan de actuaciones. | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de acciones realizadas - Número de asistentes (total y por actividad) - Grado de satisfacción con las actividades llevadas a cabo. | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de esta actuación. | |
| Responsable: Paquita Martínez/Luis Zuñel /Antonio Valera | Prioridad: Principal |



| | |
|---|--|
| Programa | 4. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, cursos y conferencias |
| Actuación | 4.2. Organización y asistencia a Jornadas |
| Objetivo | Promocionar la Universidad de Murcia y su Unidad para la Calidad dando a conocer las actividades que la misma realiza en las Jornadas y Encuentros llevadas a cabo por las distintas Universidades e Instituciones. Participar en todos aquellos eventos que las disponibilidades presupuestarias permitan. |
| Explicación de la actuación: El número de Jornadas y Encuentros que se organizan desde diferentes Universidades e Instituciones sobre temas de calidad es realmente considerable. Se entiende que la Universidad de Murcia en general y la Unidad para la Calidad en particular debe colaborar en la organización de estos eventos, 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 acude como asistente el personal de La UC | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de esta actuación. | |
| Responsable: Paquita Martínez/Luis Zuñel /Antonio Valera | Prioridad: Principal |

| | |
|---|---|
| Programa | 4. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, cursos y conferencias |
| Actuación | 4.3. Participación en actividades externas de evaluación y Grupos de Trabajo |
| Objetivo | Aumentar la formación en temas de calidad del personal de la Unidad y aumentar su participación en foros especializados. Participar en todas las actividades externas para los que sean requeridos |
| Explicación de la actuación: En este apartado la Unidad participará activamente, como viene haciéndolo, en evaluaciones externas a petición de Agencias de evaluación, otras Universidades o Instituciones, dentro de los diferentes programas que se están llevando a cabo. Igualmente se mantendrá la participación en grupos de trabajo lo que supone un importante grado de aprendizaje, así como una mayor visibilidad de la Unidad para la calidad en el resto de Instituciones. | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de Grupos de Trabajo en los que se participa con respecto al total de Grupos de Trabajo a nivel nacional. - Número de actividades de evaluación externa realizadas. | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de esta actuación. | |
| Responsable: Paquita Martínez/Luis Zuñel /Antonio Valera | Prioridad: Principal |



5. OTRAS ACTIVIDADES

| | |
|--|---|
| Programa | 5. Otras actividades |
| Actuación | 5.1. realización de encuestas de satisfacción |
| Objetivo | Realizar encuestas de satisfacción a petición de Servicios, Centros, etc. Realización de todas las demandas que se produzcan en este sentido |
| 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 con actividades concretas de los mismos, petición que incluye el análisis de los resultados de estos estudios. El propósito que se plasma en este Plan de Actuaciones es facilitar la tarea utilizando cada vez más el módulo de encuestas disponible en ATICA. Su uso será recomendable también para las encuestas que se deriven de la aplicación de los SGC de los Centros, de los SGC de los Servicios, así como de la aplicación de Planes anuales de mejora de estos últimos. Se trata por tanto de ir progresivamente eliminando papel y de agilizar la respuesta de la UC a las unidades que demandan nuestra colaboración en esta materia | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: % de acciones realizadas sobre el total de solicitadas. | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de esta actuación. | |
| Responsable: Antonio Valera | Prioridad: Principal |

6. GESTIÓN INTERNA DE LA UC

| | |
|---|--|
| Programa | 6. Gestión Interna de la UC |
| Actuación | 6.1. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 |
| Objetivo | Asegurar el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad. Nuestro objetivo es mantener dicha certificación |
| Explicación de la actuación: La UC obtuvo la certificación de su sistema de garantía 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 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. | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: - Número de no conformidades detectadas en auditorías / Número de corregidas - Número de acciones preventivas y correctivas realizadas sobre las propuestas - Cumplimiento general del SGC de la UC, en particular auditorías internas y su resultado | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de esta actuación. | |
| Responsable: Paquita Martínez/Luis Zuñel | Prioridad: Principal |



| | |
|---|---|
| Programa | 6. Gestión Interna de la UC |
| Actuación | 6.2. Estructura administrativa de la UC |
| Objetivo | Consolidar la estructura administrativa del personal de la UC para poder llevar a cabo sus actuaciones de modo eficiente y satisfactorio. |
| Explicación de la actuación: Para el correcto funcionamiento de la UC se considera clave continuar con su consolidación como estructura administrativa. En el pasado año se consolidaron dos contratos por obra o servicio, como consecuencia de su transformación de becas en formación a contrato. Dada la actual situación económica nos proponemos mantener la persona interina, así como los tres contratos que hay en la actualidad. | |
| Indicadores de seguimiento y análisis: Mantener las cuatro personas que tenemos eventuales: una interina y tres contratadas. | |
| Fechas para el seguimiento y análisis: Trimestralmente se informará al CC de la UC del desarrollo de esta actuación. | |
| Responsable: Paquita Martínez | Prioridad: Principal |