



# MANUAL DE LA CALIDAD

## Capítulo 1

### Presentación de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia

Código: MC 1  
Revisión: 02  
Fecha: 21/09/09  
Página 1 de 6

UNIVERSIDAD DE  
**MURCIA**

## INDICE

### 1.1. OBJETO

### 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 1.4. DESARROLLO

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	20/11/06	Edición inicial
01	10/01/08	Revisión completa tras auditoría interna
02	21/09/09	Revisión completa del SGC

		Fecha
Elaborado por:	Luis Zuñel	7-7-2009
Revisado por:	Francisca Martínez	4-9-2009
Aprobado en Comité de Calidad:		21-9-2009



## MANUAL DE LA CALIDAD Capítulo 1

### Presentación de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia

Código: MC 1  
Revisión: 02  
Fecha: 21/09/09  
Página 2 de 6

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

#### 1.1. OBJETO.

Este documento tiene por objeto describir la Unidad para la Calidad (en lo sucesivo UC) de la Universidad de Murcia (UMU) en aspectos tales como sus funciones, situación dentro de la Universidad de Murcia, estructura organizativa y otros que resulten de interés a efectos de su identificación para la implantación de su Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGC) basado en las Normas ISO 9000.

#### 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este capítulo no contiene requisitos que aconsejen la definición de un ámbito de aplicación.

#### 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

La relativa al gobierno de la UMU, como son sus Estatutos, Reglamentos Generales, etc.

#### 1.4. DESARROLLO.

La Unidad para la Calidad es un Servicio de la Universidad de Murcia, creado en el curso 2000/2001 a partir de la "Unidad de Evaluación", que ha estado prestando servicio desde el curso 1995/1996 con el objetivo principal de colaborar en la evaluación del profesorado y servir como Unidad Técnica para los procesos institucionales de evaluación de titulaciones y servicios.

Su principal función es la de colaborar tanto con el Consejo de Dirección (Equipo Rectoral) de la UMU como con todos sus estamentos y colectivos, en el desarrollo de actuaciones relativas a la gestión de la calidad y la mejora continua, bien prestando funciones de asesoramiento bien desarrollando actividades en línea con lo anterior.



## MANUAL DE LA CALIDAD Capítulo 1

### Presentación de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia

Código: MC 1  
Revisión: 02  
Fecha: 21/09/09  
Página 3 de 6

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

Esta función genérica se despliega claramente a partir de su misión, visión, valores y objetivos generales, que se presentan en el capítulo 2 de este Manual, en un listado de funciones entre las que están:

- Apoyo a las actuaciones que, vinculadas a procesos de calidad, se realicen en torno a la integración de las diferentes titulaciones oficiales en el EEES, como son el diseño, implantación y mantenimiento de sistemas de garantía de la calidad y la acreditación de titulaciones.
- Evaluación de estudios propios, profesorado, servicios, departamentos, Institutos Universitarios, y resto de unidades organizativas de la Universidad de Murcia, en el marco del Plan de Calidad de la Universidad.
- Recogida y análisis de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente de sus profesores.
- Asesoramiento y apoyo a la realización de Planes de Mejora que se derivan de los procesos de evaluación o de los sistemas de calidad implantados.
- Elaboración de encuestas para conocer necesidades y expectativas o de satisfacción de los diferentes grupos de interés, a demanda de los miembros de la comunidad universitaria.
- Aplicación de sistemas de gestión de la calidad, en procesos clave o unidades (Centros o Servicios).
- Aporte de resultados académicos y otros indicadores contenidos en los sistemas de garantía interna de la calidad de los Centros
- Información, formación y asesoramiento a todos los grupos de trabajo que lo soliciten.

La Dirección de la UC recae en la Jefa del Área de Calidad y Convergencia Europea, que se coordinará con el Delegado del Rector para la Calidad, responsable de la elaboración y desarrollo de los planes de calidad de la UMU así como de su presentación a aprobación, por los diferentes órganos de representación,



## MANUAL DE LA CALIDAD Capítulo 1

### Presentación de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia

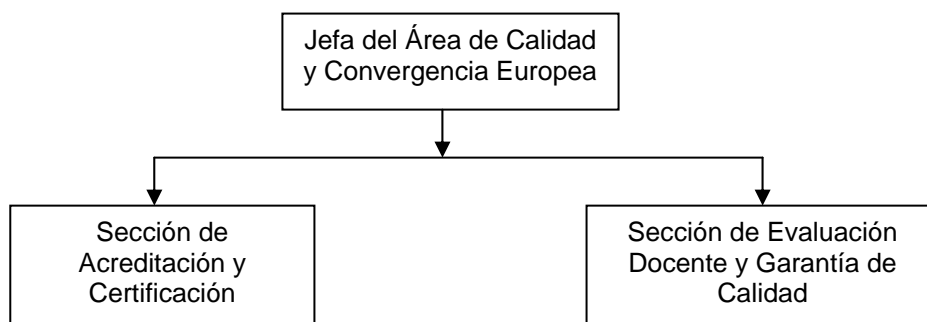
Código: MC 1  
Revisión: 02  
Fecha: 21/09/09  
Página 4 de 6

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

según corresponda, tales como Consejo de Dirección, Consejo de Gobierno, Claustro y/o Consejo Social.

En lo relativo al SGC de la UC para las actividades incluidas en el mismo, la Jefa del Área de Calidad y Convergencia Europea asume todas las responsabilidades que la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 asigna a la Dirección de la organización. En uso de esas responsabilidades nombra al Representante de la Dirección con las funciones que se indican en el correspondiente nombramiento y en el punto 5.4.5.2 del presente Manual. Asimismo, crea un Comité de Calidad constituido por todo el personal de la UC y al que asistirá como invitado el Delegado del Rector para la Calidad. Las funciones del Comité se definen en el punto 5.4.5.4 de este Manual de la Calidad, sin perjuicio de que la experiencia que se obtenga del funcionamiento del Comité ponga de relieve la conveniencia de ampliar o reducir esas funciones dejando constancia en la correspondiente Acta de reunión de las modificaciones realizadas.

En la figura siguiente se muestra el modelo actual de organización de la UC. La estructura refleja la división en Secciones, aunque se mantiene una completa colaboración entre los miembros que la integran.





## MANUAL DE LA CALIDAD Capítulo 1

### Presentación de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia

Código: MC 1  
Revisión: 02  
Fecha: 21/09/09  
Página 5 de 6

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

**La Sección de Acreditación y Certificación** es responsable de:

- Prestar apoyo a todos los procesos de evaluación, certificación y acreditación de Titulaciones, Centros, Departamentos, Institutos Universitarios, Escuelas Profesionales, Servicios, etc.
- Prestar apoyo a los Centros para implantar y gestionar su Sistema de Garantía Interna de la Calidad (Programa AUDIT de ANECA) y asesorar a las Comisiones de Garantía de Calidad de los mismos.
- Asesorar y apoyar en la implantación y gestión del Plan de Calidad de los Servicios de la UMU, así como asesorar y apoyar a las unidades que se propongan obtener certificaciones, tipo UNE-EN-ISO o EFQM, Menciones de Calidad en Doctorado, Certificados de Calidad del Ministerio de Educación y Ciencia, etc.
- Elaborar Guías Metodológicas y de adaptación y adecuación de herramientas de calidad para las unidades que lo solicitan.

Gestionar el presupuesto de la Unidad mediante la Caja Pagadora; controlar y ejecutar subvenciones propias y justificar documental y económicamente subvenciones de otras instituciones, así como las acciones internas de garantía de la calidad.

**La Sección de Evaluación docente y Garantía de Calidad** es responsable de:

- Gestionar la evaluación de la actividad docente del profesorado (Programa DOCENTIA de ANECA)
- Elaborar el informe de indicadores de resultados de la enseñanza en Centros
- Diseñar y analizar los resultados de encuestas de satisfacción de los grupos de interés, a demanda de Centros o Servicios Universitarios.

En las dos Secciones anteriores también se incorpora la actividad de impartición de la formación relacionada con el ámbito de actuación de cada una de ellas.



**MANUAL DE LA CALIDAD**  
**Capítulo 1**

**Presentación de la Unidad para la  
Calidad de la Universidad de  
Murcia**

Código: MC 1  
Revisión: 02  
Fecha: 21/09/09  
Página 6 de 6

UNIVERSIDAD DE  
**MURCIA**

Los datos de identificación de la UC son:

<i>Razón social</i>	Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia
<i>Domicilio Social:</i>	Edificio Luis Vives, 2ª planta, Campus de Espinardo, 30100 – Espinardo - Murcia
<i>C. I. F. (de la UMU)</i>	Q-3018001-B
<i>e-mail</i>	unica@um.es
<i>Teléfono</i>	868 88 75 51
<i>Telefax</i>	868 88 75 50