



UNIVERSIDAD DE MURCIA

CURSO 2010/11

**PROPUESTA DE PLAN DE
CALIDAD**

Antonio López Cabanes
Delegado del Rector para la Calidad
Noviembre 2010



En la situación actual, en la Universidad de Murcia existe la figura del Delegado del Rector para la Calidad (DRPC en adelante), con funciones no documentadas, pero cuyas responsabilidades implícitas incluyen las de proponer un plan de calidad así como supervisar su seguimiento, revisión y mejora.

Por otro lado, el artículo 36 del Reglamento del Claustro indica que, entre otras, es función de la Comisión de Calidad del Claustro (en adelante CCC) la de “Proponer al Consejo de Gobierno para su aprobación el Plan de Calidad de la Universidad de Murcia, que establecerá las actividades de evaluación, certificación y acreditación, de acuerdo con las directrices establecidas por el Claustro”. En este sentido elaboró un Plan de Calidad para el periodo 2006/2010, posteriormente segmentado en sus correspondientes anualidades, que recoge las líneas básicas de actuación en el marco de la calidad presentado a sesión plenaria del Claustro de 29 de Mayo de 2007 y aprobado por Consejo de Gobierno de 6 de Julio de 2007.

En este Plan se entiende por calidad la “planificación de actividades y su desarrollo, evaluación de los procesos y análisis de los resultados de las mismos y consideración de las consecuencias de la evaluación para realizar actuaciones de mejora que supongan aumentar el nivel de reconocimiento y valoración tanto global de la Universidad de Murcia, como de las diferentes unidades que la componen”.

Como el Artículo 124 de los Estatutos indica, y se desarrolla de forma más amplia en la definición de su misión, visión y valores (www.um.es/unica), la Unidad para la Calidad (en adelante UC) es una estructura administrativa especializada cuyas funciones son:

1. Colaborar, como órgano técnico, con la Comisión de Calidad en la elaboración de la propuesta del Plan de Calidad y su ejecución.
2. Proporcionar información, asesoramiento, formación y apoyo en todos los temas relacionados con la calidad.
3. Coordinar las actividades de evaluación que se desarrollen tanto por iniciativa de la propia Universidad como por la de órganos externos a ésta.

En este contexto y como continuación de los planes anuales anteriores, el Delegado del Rector para la Calidad, elabora esta propuesta de Plan de Calidad para el curso 2010/11, para su consideración por los diferentes órganos responsables de la Universidad de Murcia y, tras las correspondientes aprobaciones, su posterior aplicación, con el consiguiente carácter dinámico que a la gestión de la calidad corresponde, de modo general, y más aún en el ambiente universitario tan dado a la aparición de nuevas sugerencias-normas-programas, aún cuando cabe esperar que el curso 2010/11 sea un curso de consolidación de proyectos iniciados en años anteriores.

Así, como actividades destacables del Plan de Calidad que se desarrolla a continuación, han de figurar el continuar con la implantación de los Sistemas de Calidad en los Centros, una vez que su diseño ya ha sido evaluado positivamente por la ANECA en todos ellos, la posible terminación de la fase experimental de evaluación de la actividad docente del profesorado, que debe conducir a fin de 2010 a revisar el modelo de evaluación y establecer el modelo definitivo y desarrollar una aplicación informática para su aplicación sistemática a toda la Universidad. Asimismo, se incorporan a este Plan las actuaciones en los Servicios Universitarios, para los que se ha diseñado un plan cuatrienal (2011-2014) juntamente con la Gerencia y que incluye la implantación de la gestión por procesos, la consolidación de la autoevaluación y la mejora continua, así como de el seguimiento y



actualización de las cartas de servicios, como vehículo de conexión directa con sus usuarios.

La base del Plan de Calidad 2010/11 está en la gestión por procesos, en el ciclo de mejora continua o ciclo PDCA (planifica-desarrollo-comprueba y actúa) y en el Modelo de Excelencia de la EFQM (Fundación Europea de Gestión de la Calidad). En consecuencia la directriz fundamental en la que se basa es en la definición de objetivos, identificación de los grupos de interés a los que hay que atender (conocer sus expectativas y necesidades), planificación de la actividad (diseño del proceso), realización de la misma (ejecución del proceso y obtención de resultados), análisis (evaluación) y mejora (plan de mejora continua).

En este sentido no se entiende una labor de análisis/evaluación sin que lleve consigo una toma de decisiones, como es la realización de acciones de mejora conocidas y apoyadas desde la dirección de la Universidad.

Por otro lado, la conexión con el Plan Estratégico de la UMU es total, ya que estas acciones forman parte de la estrategia global planteada en el mismo.

Como resulta obvio, las actividades que se plantean necesitan de un apoyo humano y de información. La Universidad de Murcia cuenta con una Unidad para la Calidad que dispone de una plantilla excelente en valor, pero escasa y no estabilizada, algo a resolver. Además se han de hacer todos los esfuerzos posibles por que se disponga de una información fiable de forma rápida, para poder conocer los valores de los indicadores clave establecidos y que puedan utilizarse de modo eficiente para la gestión de los procesos, Centros, Servicios y la propia Universidad.

Por último, todo el Plan de Calidad que se presenta se basa en el cumplimiento de la responsabilidad social que la Universidad, como organismo público de educación superior, tiene contraída. De ahí que la transparencia y la rendición de cuentas sean los pilares básicos sobre los que está construido.



Índice

1. IMPLICACIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

2. ACCIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES.

2.1. Implantación de los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad en todos los Centros de la UMU

2.2. Aporte de resultados académicos

2.3. Ayuda a la verificación de titulaciones oficiales

2.4. Ayuda al seguimiento de las titulaciones oficiales

2.5. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejoras

3. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

3.1. Análisis de los resultados del segundo año de aplicación experimental

3.2. Revisión del modelo de evaluación y de su procedimiento de aplicación.

3.3. Diseño y puesta en marcha de una aplicación informática para el proceso

3.4. Evaluación de los profesores que soliciten la acreditación.

3.5. Recogida de la opinión de los alumnos sobre la actividad docente del Profesorado

4. GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS ESTUDIOS PROPIOS.

4.1. Evaluación de la calidad de los Estudios Propios (máster y especialista universitario)

4.2. Apoyo al diseño e implantación del sistema de calidad de la Universidad Internacional del Mar (UNIMAR)

5. PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

5.1. Elaboración de planes anuales de mejora

5.2. Cartas de Servicio

5.3. Documentación de los procesos clave

5.4. Reconocimiento externo de la calidad

5.5. Apoyo y seguimiento a los planes anuales de mejora elaborados por los servicios, consecuencia de la actuación 5.1

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

6.1. Impartición de seminarios y conferencias

6.2. Organización de jornadas

6.3. Asistencia a encuentros y jornadas

6.4. Participación en grupos de trabajo

7. OTRAS ACTIVIDADES

8. RECURSOS NECESARIOS



1. IMPLICACIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.

Está claro que sin la participación de las personas, en todos los niveles de responsabilidad, las actividades relativas a la mejora de la calidad de cualquier organización no pueden caminar hacia adelante. En este sentido, la primera de las funciones que los Estatutos le asignan a la CCC (art. 123 2.a) es la de promover la implicación de la comunidad universitaria en la mejora de la calidad de todas las actividades de la Universidad.

Esta implicación se propone conseguirla, básicamente, a través de la participación en los diferentes programas que constituyen el presente Plan de Calidad (evaluaciones, análisis de resultados, Comisiones de Calidad, seguimiento de la implantación de titulaciones y sistemas de calidad, etc.). No obstante, el DRPC apoyado en la Unidad para la Calidad, como órgano que de forma directa lleva a cabo la implantación del Plan, realizará propuestas concretas de organización/participación en jornadas y grupos de trabajo, para facilitar y propiciar la implicación del conjunto de la comunidad universitaria en las actividades propias de la gestión de la calidad.



2. ACCIONES EN CENTROS Y SUS TITULACIONES.

Al finalizar el curso 2009/10, la totalidad de los Centros de la Universidad cuentan con un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (en adelante SGIC), cuyo alcance incluye a todas las titulaciones oficiales adaptadas al EEES (en principio grados y másteres, estando pendiente de la legislación correspondiente respecto del doctorado), que se imparten bajo la responsabilidad del Centro.

En consecuencia, la implantación del SGIC ya se inició en todos los Centros, han constituido su Comisión de Garantía de la Calidad y han comenzado, con mayor o menor grado de avance, a llevar adelante los procesos previstos y recoger evidencias (registros) de su aplicación.

Así, en conjunto, en este curso se ha de consolidar la implantación del SGIC, resolviendo la gestión de documentación y obtención y distribución de información, que constituyen los principales problemas detectados. Además se espera que a lo largo del curso se reciban instrucciones de la ANECA sobre cómo y cuándo se llevará a cabo la certificación de dichos sistemas.

Por otro lado, según el RD 1393/2007 se ha de iniciar el seguimiento de las titulaciones que llevan más de un año impartándose, atendiendo a una normativa que, en el momento de redactar este Plan, aún no está definitivamente establecida aunque se cuenta con la realización de experiencias piloto en tres grados y dos másteres dentro de un plan coordinado por la Dirección General de Universidades de la CARM.

Además los másteres que fueron aprobados por el procedimiento abreviado, disponían de un plazo de tres años para su acreditación, que deberán prepararla en el curso 2010/11.

En relación con todo lo anterior, desde la Unidad para la Calidad se ha de aportar asesoramiento e información suficiente para el desarrollo de las actividades anteriores, entre la que cabe destacar la información relativa a los indicadores del SGIC, en particular los relativos a los resultados académicos, como se ha venido realizando en años anteriores.



Programa	2. Acciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	2.1. Implantación de los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad en todos los Centros de la UMU
Objetivo	Consolidar la implantación de los sistemas diseñados y aprobados por los Centros y por la ANECA
Explicación de la actuación: 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. 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. El éxito de esta implantación reside por un lado en la disponibilidad de recursos humanos y de medios de gestión de la documentación y de la información, así como de que se produzca una auténtica reflexión de los resultados obtenidos en cada Centro, con la consiguiente propuesta de acciones de mejora consecuencia de la misma.	
En colaboración con: Vicerrectorado de Estudios y Centros	

Programa	2. Acciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	2.2. Aporte de resultados académicos
Objetivo	Obtención y aporte de los valores de los indicadores de resultados académicos
Explicación de la actuación: Aunque se podría considerar incluida en la actuación anterior, como un aporte de información más a los sistemas de calidad de los Centros, los Estatutos de la UMU indican que cada Centro debe elaborar un informe de sus resultados académicos, con las propuestas de mejora que considere pertinentes, de las que debe informar al Claustro. Para facilitar su elaboración la UC aporta a cada Centro los valores correspondientes a los indicadores recogidos en el correspondiente proceso del 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. El informe global se facilita también a la Comisión de Calidad del Claustro, para la presentación del correspondiente informe a sesión plenaria	
En colaboración con: ATICA, Gestión Académica	



Programa	2. Acciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	2.3. Ayuda a la verificación de titulaciones oficiales
Objetivo	Colaborar con los Centros y el Vicerrectorado de Estudios en la elaboración de las Memorias para la verificación o acreditación inicial de nuevas titulaciones oficiales
Explicación de la actuación: Aunque a día de hoy ya 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	
En colaboración con: Vicerrectorado de Estudios, Centros	

Programa	2. Acciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	2.4. Ayuda al seguimiento de las titulaciones oficiales
Objetivo	Colaborar con los Centros y con el Vicerrectorado de Estudios a preparar y llevar a cabo el seguimiento de sus titulaciones, con el objetivo final de superar la acreditación de las mismas
Explicación de la actuación: En el momento de elaborar este Plan, existe un documento de la Comisión Universitaria Reguladora del Seguimiento y Acreditación (CURSA) que acepta el presentado por la Red de Agencias de Calidad Universitaria (REACU) en el que se indican ciertas recomendaciones para el seguimiento de titulaciones (la información que aporta el SGIC, la información pública disponible –web-, la atención dispensada a las recomendaciones realizadas en la acreditación inicial y los tres indicadores del RD 1393/2007). Tomando en consideración este documento y el RD 861/2010, desde la Dirección General de Universidades de la CARM se ha iniciado la planificación de unas experiencias piloto con cinco titulaciones por Universidad (en nuestro caso tres grados y dos másteres). Desde la Unidad para la Calidad se debe estar al día en cuanto a cualquier información sobre el tema que se vaya generando y colaborar con las Comisiones de Garantía de Calidad y el Vicerrectorado de Estudios en la preparación de ese seguimiento piloto y las consecuencias que se extraigan del mismo. Lo que sí resulta evidente, y ya se está trabajando en ellos, es el diseño de modo uniforme y completo de las páginas web de los Centros para que ofrezcan información completa y accesible sobre las diferentes titulaciones oficiales que se imparten en los mismos.	
En colaboración con: Vicerrectorado de Estudios, Vicerrectorado de Comunicación, Centros	



Programa	2. Acciones en Centros y sus titulaciones
Actuación	2.5. Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejoras
Objetivo	Facilitar el desarrollo de los Planes de Mejoras elaborados a partir de la aplicación del SGIC.
Explicación de la actuación: 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's 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 y resolución)	
En colaboración con: Centros	



3. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

Se podría considerar como una actividad incluida en los sistemas de calidad de las titulaciones, así aparece como uno de sus procesos en el RD 1393/2007, pero dada la sensibilidad especial que supone, se considera como una actividad diferenciada.

En el año 2009 ya se ha puesto en marcha el primer año experimental de la evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Murcia. Los resultados fueron difundidos y analizados y se propusieron varias modificaciones al modelo aplicado, que fueron aceptadas por la ANECA y el Consejo de Gobierno para su aplicación en 2010.

En 2010 se realizó la convocatoria del segundo año experimental, con la participación definitiva de 47 profesores a evaluar y 30 a actuar como evaluadores. Antes de acabar el año 2010, y dentro ya del curso 2010/11 procede analizar los resultados de este segundo año, teniendo en cuenta básicamente las condiciones de aplicabilidad del modelo, aunque también los resultados alcanzados. Como resultado de este análisis se propondrá revisar de nuevo el modelo o mantenerlo como ha sido aplicado y decidir la solicitud de un nuevo año experimental en el que se atiendan peticiones de evaluación por parte de profesores que la necesiten, por ejemplo para su acreditación y dedicar los esfuerzos en la puesta en marcha de una aplicación informática para la gestión eficaz y sostenible del proceso.

Como la opinión de los alumnos es una de las fuentes de información fundamental para este proceso, su recogida y análisis seguirá constituyendo uno de los procesos clave para la Unidad para la Calidad,

Programa	3. Evaluación de la actividad docente del profesorado
Actuación	3.1. Análisis de los resultados del segundo año de aplicación experimental
Objetivo	Analizar los resultados de las evaluaciones realizadas en este segundo año de aplicación experimental y elaborar los correspondientes informes
Explicación de la actuación: Esta actuación, íntimamente ligada a la 3.2, consistirá 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.	
En colaboración con: Vicerrectorado de Profesorado	



Programa	3. Evaluación de la actividad docente del profesorado
Actuación	3.2. Revisión del modelo de evaluación y de su procedimiento de aplicación
Objetivo	Revisar el modelo de evaluación aplicado en 2010 y el procedimiento seguido para su aplicación sistemática
Explicación de la actuación: Una vez finalizados los dos años previstos de aplicación experimental del proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Murcia, procede analizar por los diferentes grupos de interés y coordinado por el Delegado del Rector para la Calidad y el Vicerrector de Profesorado, si el modelo diseñado responde a las expectativas y necesidades que del proceso se derivan. Así habrá que revisar las dimensiones y sus componentes, su valoración, los indicadores asociados, comprobar si el modelo sirva 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. Además se debe decidir si se mantiene la situación experimental dedicando y se pone a punto una aplicación informática que gestione de forma eficiente todo el proceso, antes de proceder a su aplicación sistemática a toda la Universidad como está previsto en el procedimiento original.	
En colaboración con: Vicerrectorado de Profesorado	

Programa	3. Evaluación de la actividad docente del profesorado
Actuación	3.3. Diseño y puesta en marcha de una aplicación informática para el proceso
Objetivo	Finalizar el diseño de una aplicación informática y probar su aplicabilidad para la gestión del proceso de modo eficiente
Explicación de la actuación: Aunque la necesidad de la aplicación informática ya ha sido mencionada con anterioridad, se considera que debe tener especial atención por la importancia que tiene para la gestión del proceso (evaluados, evaluadores, resultados, etc.). Actualmente en la UC ya se está trabajando en el tema aunque falta su desarrollo final y comprobación de su eficacia (ver actuación 3.4).	
En colaboración con: ATICA	

Programa	3. Evaluación de la actividad docente del profesorado
Actuación	3.4. Evaluación de los profesores que soliciten la acreditación.
Objetivo	Realizar la evaluación de la actividad docente de únicamente los profesores que la soliciten, de modo voluntario, para su acreditación
Explicación de la actuación: Aunque ya se ha comentado que habrá que tomar la decisión de si se continua con la aplicación experimental o se pasa a la sistemática, la propuesta de este DRPC es considerar un nuevo año experimental con el objeto fundamental de probar la aplicación informática, realizando la evaluación de únicamente, los profesores que lo soliciten para su acreditación y, si el número no es considerable, se debería hacer una llamada solicitando voluntarios. La actuación quedaría descartada si se opta por la aplicación sistemática del modelo de evaluación revisado.	
En colaboración con: Vicerrectorado de Profesorado	



Programa	3. Evaluación de la actividad docente del profesorado
Actuación	3.5. Recogida de la opinión de los alumnos sobre la actividad docente del Profesorado
Objetivo	Obtener evidencias de esta fuente de información a utilizar en la evaluación de la actividad docente del profesorado
Explicación de la actuación: Una de las fuentes de información utilizadas para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la UMU es la opinión de los alumnos, actividad que se está realizando en la UC desde hace varios años. Para el curso 2010/11 se ha previsto obtener la opinión de los alumnos de la rama de ciencias de la salud (tanto grados como másteres), aplicando el correspondiente proceso definido en la UC. Además, como viene siendo habitual, se atenderá a todas las solicitudes que los profesores realicen para conocer la opinión de sus alumnos.	
En colaboración con: Centros y profesores	



4. GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS ESTUDIOS PROPIOS.

En el curso 2008/09 se aprobó en Consejo de Gobierno una normativa para la evaluación inicial de cursos de especialista universitario y de másteres, dentro de los denominados estudios propios de la Universidad de Murcia.

La experiencia acumulada, lleva a proponer la creación de un Centro específico que gestione estos estudios, bajo la forma que se considere adecuada: Centro de Estudios Propios, Centro de Posgrado, etc.

Asimismo, urge la revisión de la normativa sobre estos cursos, fundamentalmente en lo que a especialista universitario y másteres se refiere y, posteriormente, se debería hacer lo mismo con el resto de cursos. El objetivo, desde el punto de vista de la garantía de la calidad de los mismos, es implantar en ellos sistemas de calidad lo más parecido posible a los aplicados en los estudios denominados oficiales (los propios también se podría indicar que son oficiales de la Universidad de Murcia y, en su momento, probablemente se plantee su inclusión en registros autonómicos o nacionales como el RUCT).

Aunque también se podrían considerar estudios de posgrado o propios, merece mención diferenciada los cursos que se imparten en la Universidad Internacional del Mar. Desde hace unos años se viene proponiendo el realizar actuaciones de evaluación de la calidad en la misma y a final del curso 2008/09 se elaboró un borrador de posibles actuaciones, procesos a considerar e indicadores clave, que servirían para analizar el nivel de calidad conseguido.

Programa	4. Garantía de la calidad de los Estudios Propios
Actuación	4.1. Evaluación de la calidad de los Estudios Propios (máster y especialista universitario)
Objetivo	Garantizar el nivel de calidad que corresponde en cuanto que son títulos impartidos por la Universidad de Murcia.
Explicación de la actuación: Una vez que el proceso de evaluación ya se puso en marcha en el curso 2008/09, se propone mantener y mejorar esta actividad para garantizar, por un lado, que las propuestas de cursos que se realizan y aceptan para su implantación reúnen unos 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 dichos estudios. Como complemento se debe revisar la normativa a aplicar para garantizar unos niveles de calidad, en cuanto a dirección, profesorado, orientación a los alumnos, recursos materiales, prácticas externas, trabajo fin de máster, etc.	
En colaboración con: Vicerrectorado de Formación	



Programa	4. Garantía de la calidad de los Estudios Propios
Actuación	4.2. Apoyo al diseño e implantación del sistema de calidad de la Universidad Internacional del Mar (UNIMAR)
Objetivo	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
Explicación de la actuación: 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. 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..	
En colaboración con: Vicerrectorado de Extensión Universitaria (Universidad Internacional del Mar)	



5. PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Como documento aparte se ha elaborado el Plan de Calidad en los Servicios 2011/14, como continuación del anterior PCS 2006/10, que mantiene como principales actuaciones la elaboración de planes de mejora, consecuencia de un diagnóstico estructurado previo, el seguimiento y actualización de las cartas de servicio, la documentación de los procesos clave y el apoyo técnico a aquellos servicios que deseen obtener un reconocimiento externo, como ha venido ocurriendo con la Biblioteca, la Unidad Técnica de Mantenimiento, ATICA, el Servicio de Relaciones Internacionales y la Unidad para la Calidad.

Además, se propone llevar a cabo el apoyo y asesoramiento para que los planes anuales de mejora consigan los objetivos previstos, con la contribución que ello supone a la mejora de la gestión del conjunto de la Universidad.

Programa	5. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
Actuación	5.1. Elaboración de planes anuales de mejora
Objetivo	Realizar un diagnóstico de los Servicios que finalice con la elaboración del Plan Global de Mejoras del mismo y, a partir del mismo, el Plan Anual de Mejora que se ha de renovar de forma sistemática.
Explicación de la actuación: En el documento que contiene el PCS 2011/14 se indica los Servicios que deben realizar su Autoevaluación en el año 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	
En colaboración con: Gerencia	

Programa	5. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
Actuación	5.2. Cartas de Servicio
Objetivo	Apoyar el seguimiento y la actualización de las Cartas de Servicios elaboradas en todas las Unidades Administrativas de la UMU.
Explicación de la actuación: Casi todos los Servicios han diseñado, aprobado y difundido, su Carta de Servicios (son pocos los que no lo han hecho y se apoyará su realización al inicio del 2011). Procede comprobar su difusión eficaz y que se elabore en el primer trimestre de cada año, como se indica en la normativa correspondiente, el Informe de Seguimiento en el que se refleje el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos atendiendo a los indicadores definidos y utilizados.	
En colaboración con: Gerencia	



	5. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
Actuación	5.3. Documentación de los procesos clave
Objetivo	Documentación de los procesos clave de la gestión de la Universidad de Murcia
Explicación de la actuación: Como consecuencia tanto de la Autoevaluación como del diseño de las Cartas de Servicio, cada Servicio ha debido identificar sus procesos clave y el grado en que están documentados. Por otro lado, la propia Gerencia debe indicar cuáles considera que son los procesos clave para la gestión de la Universidad, alguno de los cuáles puede afectar a varios Servicios. Se propone 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. Se debe seguir un proceso continuo para que en el plazo de unos pocos años, la gestión por procesos sea un hecho en nuestra Universidad. En consecuencia, el plan de acción que se propone arranca de la designación concreta de los Servicios que han de participar en esta actuación (se permitirá la incorporación voluntaria de los que lo deseen) a los que, desde la Unidad para la Calidad, se impartirá una formación específica en diseño de procesos y se asesorará en la documentación de los mismos.	
En colaboración con: Gerencia	

Programa	5. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
Actuación	5.4. Reconocimiento externo de la calidad
Objetivo	Apoyo al reconocimiento externo del Sistema de Gestión de la Calidad en los Servicios que lo deseen.
Explicación de la actuación: 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, ATICA y 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. Se debe mantener, desde la Unidad para la Calidad, el apoyo y asesoramiento a aquellos Servicios que deseen obtener su reconocimiento externo y hayan participado de forma activa en el Plan de Calidad en los Servicios en años anteriores, con lo que deberían estar en condiciones de obtener con éxito ese reconocimiento.	
En colaboración con: Gerencia	



Programa	5. Plan de calidad de los Servicios Universitarios
Actuación	5.5. Apoyo y seguimiento a los planes anuales de mejora elaborados por los servicios, consecuencia de la actuación 5.1.
Objetivo	Facilitar el desarrollo de los Planes de Mejoras e implicar al personal en la cultura de la calidad.
Explicación de la actuación: Uno de los objetivos que se pretende con la realización de evaluaciones, además de analizar la situación del servicio evaluado, es plantear y llevar a cabo actuaciones de mejora de las mismas. 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	
En colaboración con: Gerencia	



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

La Universidad de Murcia (y en su nombre la Unidad para la Calidad) está desplegando una alta actividad de participación en encuentros y grupos de trabajo, así como en la organización de jornadas, bien en la propia UMU o en otras Universidades con las que se colabora.

Esta participación, además del aprendizaje del personal que asiste y de la aplicación en los procesos consecuencia del benchmarking, ha llevado a que la Universidad de Murcia sea considerada como referente nacional en alguna de las actividades en que participa y sea invitada a participar en encuentros y jornadas técnicas.

También se considera en este programa la realización de actividades internas en la Universidad de Murcia para dar a conocer los diferentes programas consecuencia de la aplicación del presente Plan, como las que tienen que ver con los Centros y titulaciones, o con la evaluación del profesorado.

Programa	6. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
Actuación	6.1. Impartición de seminarios y conferencias
Objetivo	Aportar información de los programas del Plan de Calidad y promover la implicación de los miembros de la Comunidad Universitaria en la mejora de la calidad de todas las actividades de la UMU
Explicación de la actuación: Además de cumplir con lo propuesto en los Estatutos, como actividad de difusión de la cultura de la calidad, se trata de implicar a profesores, PAS y estudiantes en las actividades que se incluyen en el presente Plan de Calidad.	

Programa	6. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
Actuación	6.2. Organización de jornadas
Objetivo	Promocionar la Universidad de Murcia y su Unidad para la Calidad dando a conocer las actividades que la misma realiza, facilitando ser un punto de encuentro para compartir experiencias con otras Universidades
Explicación de la actuación: El número de jornadas y seminarios que se organiza desde las diferentes Universidades sobre temas de calidad, es realmente considerable. Se entiende que la Universidad de Murcia en general y la Unidad para la Calidad en particular deben organizar o colaborar en la organización de encuentros y jornadas no sólo para dar a conocer y ser reconocida en su labor en el ámbito de la calidad sino para facilitar el intercambio de experiencias en temas de interés para la UMU con el consiguiente aprendizaje que de ello se deriva. Ya se ha comprometido la Universidad en 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).	



Programa	6. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
Actuación	6.3. Asistencia a encuentros y jornadas
Objetivo	Aumentar la formación en temas de calidad del personal de la Unidad para la Calidad
Explicación de la actuación: Como se indicó en la actuación anterior, el número de jornadas y seminarios que se organiza desde las diferentes Universidades sobre temas de calidad, es realmente considerable y resulta difícil estar presente incluso en la mayoría de ellas. No obstante, para aumentar la formación del personal de la Unidad para la Calidad se debe contemplar la asistencia de sus miembros a estos encuentros, no sólo por el aprendizaje directo consecuencia de las charlas y conferencias, sino por el intercambio de experiencias que el contacto con otras Universidades supone (benchmarking: aprende de los mejores). Entre estas jornadas cabe destacar el compromiso de asistencia a la Jornada Anual de Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades Andaluzas a las que la UC viene asistiendo y participando de forma activa desde 2007. Dentro de esta actuación se puede incluir también la participación de los miembros de la UC en actividades de evaluación en otras Universidades y Agencias, dentro de los diferentes programas que se están llevando a cabo	

Programa	6. Organización/participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias
Actuación	6.4. Participación en grupos de trabajo
Objetivo	Completar y compartir conocimientos a la vez que colaborar con otras Universidades en la solución de problemas comunes
Explicación de la actuación: De modo similar a lo indicado en 6.2, es creciente el número de grupos de trabajo sobre temas de calidad entre las Universidades Españolas. Actualmente la UC coordina varios de ellos y participa de forma activa en otros, que vienen aportando un importante grado de aprendizaje para sus miembros, a la vez que se da a conocer la actividad que se desarrolla en la UMU.	



7. OTRAS ACTIVIDADES

A las actividades anteriores, más identificadas y sistematizadas, hay que añadir las propias de atención a los miembros de la Comunidad Universitaria en temas relativos a la calidad, como son las que ya se han realizado en algún momento que guardan relación con encuestas de satisfacción no incluidas en el SGIC, tratamiento específico de asignaturas virtuales, etc.

8. RECURSOS NECESARIOS

Los recursos principales para llevar adelante el Plan propuesto son los humanos, que se manifiestan en la estructura de personal de la Unidad para la Calidad (UC) y los de información, en cuanto la disponibilidad de información fiable de forma rápida, se convierte en una exigencia para la gestión de cualquier organización hoy día.

En lo relativo a la necesidad de recursos humanos, en la actualidad la UC está constituida por una Jefa de Área (responsable también de las actividades de Convergencia), dos Jefes de Sección, un funcionario de nivel A1, una funcionaria de nivel C2, una funcionaria interina A2, una técnico (con contrato temporal) y dos becarias. Con esta situación del personal, cuya formación en términos de calidad puede considerarse alta o muy alta, se considera que no pueden atenderse de la forma debida las funciones de, entre otras, asesoramiento a Centros para el mantenimiento del SGIC y los procesos de seguimiento y acreditación de las diferentes titulaciones, así como llevar adelante la gestión del proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado y del plan de calidad de los servicios. Por ello se propone que se doten de tres plazas de técnico en evaluación.

En cuanto a los recursos de información, ATICA lleva trabajando, desde el año pasado, en la elaboración de una aplicación informática (en base a otra adquirida a la Universidad de Santiago), para que pueda dar soporte tanto a la gestión documental que, por ejemplo, la implantación de los SGIC's requiere, como para recoger la información disponible en bases de datos dispersas y poderla aportar a los procesos que la requieren. Junto a ella, ya se ha comentado la necesidad de elaborar una aplicación para el proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado, que facilite la sostenibilidad del mismo.

Por último, y tomando como referencia el recientemente creado Sistema de Información Integrada Universitario (SIIU) se vuelve a poner de manifiesto la necesidad de la gestión del dato único y de que el aporte de información se centralice en un único punto, lo que a la vista de lo que ocurre en otras Universidades, añade fiabilidad y rapidez, siempre que se disponga de los medios informáticos adecuados.