

ACTA COMISIÓN CALIDAD (CONSULTIVA) DE CONSEJO DE GOBIERNO, 15 DE JUNIO DE 2020

En Murcia, siendo las nueve treinta horas, del día quince de junio de dos mil veinte, se reúnen en vídeo-reunión las personas que se indican a continuación, al objeto de estudiar el siguiente orden del día que también se señala:

Presidente

- D. Francisco Javier Martínez Méndez. *Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación*

Vocales

- D. José Antonio López Pina. *Vicerrector de profesorado.*
- D. Juan José Vera Martínez. *Defensor del universitario.*
- D. Antonio José Rouco Yáñez. *Coordinador de calidad.*
- D. Alfredo Pérez Morales. *Coordinador de estudios.*
- D. Antonio Flores Gil. *Decano de la Facultad de informática.*
- Dña. Carmen Robles Moreno. *Decana de la Facultad de medicina.*
- D. Jesús García Pallarés. *Decano de la Facultad de ciencias del deporte.*
- D. Gaspar Ros Berruezo. *Decano de la Facultad de veterinaria.*
- D. Eloy Ángel Villegas Ruiz. *Decano de la Facultad de óptica y optometría.*
- D. David Lorenzo Morillas Fernández. *Decano de la Facultad de derecho.*
- D. Manuel Avilés Sánchez. *Director académico de la Escuela universitaria adscrita de enfermería de la Comunidad Autónoma.*
- D. Miguel Ángel Fernández-Villacañas Marín. *Director académico de la Escuela universitaria adscrita de osteopatía.*
- Dña. María Carmen López Aniorte. *Directora académica de la Escuela de práctica laboral.*
- Dña. María Begoña Alfageme González. *Vicedecana de calidad de la Facultad de educación.*
- D. Pedro M. Diaz Ortuño. *Vicedecano de calidad de la Facultad de comunicación y documentación.*
- D. José Francisco Calvo Sendín. *Vicedecano de calidad de la Facultad de biología.*





- Dña. Teresa Marqués Aguado. *Vicedecana de calidad de la Facultad de letras.*
- D. Juan Antonio Vera Ferrándiz. *Vicedecano de calidad de la Facultad de psicología.*
- Dña. María Inmaculada Méndez Mateo. *Vicedecana de calidad de ISEN.*
- Dña. María Lourdes Molera Peris. *Vicedecana de innovación educativa y calidad de la Facultad de economía y empresa.*
- Dña. María Nila Vázquez González.
- Dña. María Dolores Ortiz Vidal. *Vicedecana de calidad y comunicación de la Facultad de derecho.*
- Dña. María Isabel Barba Aragón. *Vicedecana de calidad e infraestructuras de la Facultad de ciencias del trabajo.*
- Dña. María José Izquierdo Rico. *Vicedecana de innovación, calidad, investigación y coordinación académica de la Facultad de enfermería.*

Secretario

- Rafael Ferrando Martínez. *Jefe de área para la calidad e innovación.*

ORDEN DEL DÍA:

1. Aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
2. Informe del Vicerrector de calidad, cultura y comunicación.
3. Informe sobre la docencia no presencial.
4. Reflexión general sobre cómo actuar ante el aumento de uso del proceso PA04 (SQRF: sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones) con motivo del estado de alarma y la suspensión de la actividad presencial.
5. DocentiUM: Estado de la cuestión. Constitución de las comisiones de evaluación.
6. Reunión con ANECA-SIC.
7. Ruegos y preguntas

Punto 1: Aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior

Se aprueba por asentimiento el acta de la sesión anterior, tras la lectura de la misma por la secretaria de la Comisión.

Punto 2: Informe del Vicerrector de calidad, cultura y comunicación.



El Presidente procede a presentar a D. Rafael Ferrando Martínez como nuevo jefe de área para la calidad e innovación, que implica que sea el secretario de esta comisión. También presenta su agradecimiento a Dña Francisca Martínez Faura por los años de servicio prestados al frente de la citada área así como el desempeño de las funciones de secretaria de esta comisión.

El presidente procede a informar que están en marcha los planes de mejora en centros, con una dotación de 30.000'00 € y para los servicios con un crédito presupuestario de 15.000'00 €.

También informa que la Facultad de letras ha obtenido el Sello CC de Certificación de la implantación del SAIC, requisito indispensable para obtener la Acreditación Institucional, que ya está solicitada, si bien estamos a la espera de que la concedan.

Respecto a los planes de contingencia PC1 y PC2, el presidente comenta que ya se presentaron y se pregunta sobre qué va a pasar con los PC3. Uno de los principales problemas es la distancia de 1'5 m que hay que tener entre las personas (distancia social), esta situación tenemos que aplicarla en el primer cuatrimestre del curso 2020/2021, que tendrá una parte presencial (con grupos rotatorios) y otra virtual, que está pendiente de determinar.

Gaspar Ros manifiesta su reconocimiento al trabajo realizado por doña Francisca Martínez Faura y felicita al nuevo jefe de área para la calidad e innovación. Expone su preocupación por las fechas de presentación de los PC3 y sus contenidos. Respecto a las clases en *streaming*, requiere que se ponga una cámara específica. El presidente le responde que tiene previsto mandar una serie de ejemplos para la elaboración de las guías docentes, que antes del día 8 de julio hay que presentar los horarios y calendarios y revisar las guías docentes, y después del 9 de julio la organización académica; también informa que se van a realizar unas sesiones desde el Centro de formación a partir del 3 de julio.

Antonio Flores pregunta sobre si en los horarios de los PC3 hay que incluir las actividades presenciales concentradas en dos días, y pregunta si hay que aprobarlos en Junta de centro antes de presentarlos. El presidente le responde que sí, concretando que las clases teóricas serán presenciales y en *streaming*, mientras que las clases prácticas de laboratorio se harán con mascarilla (con la máxima protección, según la especialidad).

María Isabel Barba Aragón pregunta sobre si la modalidad descrita por el presidente es para el primer y segundo cuatrimestre del curso 2020/2021, respondiéndole este que de momento solo



es para el primer cuatrimestre.

Carmen Robles pregunta sobre la conciliación y cómo se va a gestionar el material de prevención en prácticas de contacto, a esto le responde el presidente que en el Plan de contingencia se debe incluir el material que necesitan, respecto a la conciliación le comenta que hay que aplicar el sentido común.

Por último, el presidente comenta que el lunes termina el estado de alarma y hay que trabajar presencialmente.

Punto 3. Informe sobre la docencia no presencial

El presidente informa que desde el 16 de marzo la docencia ha sido totalmente online, de sopetón y sin posibilidad de planificar nada, al igual que la evaluación al menos de junio, lo que ha dado lugar a que se redefinan los sistemas de evaluación.

También informa que se aprobó en Consejo de Gobierno suspender la evaluación del profesorado de este cuatrimestre (segundo del curso 2019/2020), quedando programada para 2021. En este sentido también informa que en Consejo de Gobierno se comentó que estamos ante una oportunidad histórica para intentar diagnosticar los puntos fuertes y débiles que la UMU tiene en docencia *online*. Actualmente hay algunos datos de esta actividad, pero hasta julio no habrá datos concretos. En las Comisiones de calidad de los centros es donde se tiene esta información y si se presenta al Vicerrectorado de calidad, cultura y comunicación este podrá completarlo con los datos generales. Antonio Rouco comenta que se puede estratificar la encuesta por grupos de interés (PDI, alumnos y PAS) pero hasta julio no es posible tener datos, si bien la previsión de los resultados no es buena, fundamentalmente por parte del alumnado.

Punto 4. Reflexión general sobre cómo actuar ante el aumento de uso del proceso PA04 (SQRF: sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones) con motivo del estado de alarma y la suspensión de la actividad presencial

El presidente expone que las incidencias se podrán interponer preferentemente por escrito dirigido al equipo de dirección del centro, para ello existe en cada página web de las facultades un buzón que da la posibilidad de que sean anónimas.

Respecto de las sugerencias también serán consideradas si se plantean de forma oral a algún



miembro del equipo de dirección, y éste, según su criterio y si lo considera oportuno, hace suya la incidencia, la cumplimenta y la firma. También hay centros que incluyen en este procedimiento los correos electrónicos que reciben.

Una vez recibida la incidencia por el equipo de dirección, se procederá a su análisis y comunicación al servicio o departamento implicado/afectado siempre que no sea el propio equipo. También se puede finalizar el trámite desestimándolas. Sea estimada o desestimada debe informar con copia al coordinador de calidad del centro, para que se implemente en el sistema, así como al coordinador del título para que proceda a su información.

El servicio o departamento afectado, o la propia Comisión de aseguramiento de calidad, en su caso, proceden a considerar su resolución o viabilidad (queja/reclamación). Una vez adoptadas las acciones para la solución o puesta en marcha de actividades para aplicar la sugerencia recibida, el Equipo de dirección del centro comunica a quien la haya interpuesto la solución adoptada (en el caso de que sean anónimas no hay posibilidad de comunicarla). El servicio o departamento implicado abrirá un expediente sobre la incidencia recibida, que mantendrá hasta finalizar las acciones relativas a la misma. Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos al Coordinador de calidad del centro para su conocimiento, archivo y seguimiento si fuera necesario, también será informado el coordinador del título que corresponda.

Cada expediente constará, al menos, de:

- Hoja de incidencias (SQRF).
- Informe de sugerencia, queja o reclamación.
- Comunicado al reclamante, en su caso, si no es anónima.

En el caso de tratarse de una felicitación, será comunicada al resto de miembros del servicio o departamento.

Gaspar Ros comenta que en la Facultad de veterinaria se han incrementado las SQRF anónimas. Le responde el Presidente que, como ha indicado, las reclamaciones anónimas hay que procesarlas pero evidentemente no se pueden contestar. También recomienda que cada facultad o centro haga un estudio sobre los SQRF, aunque esto hay que hacerlo en el informe anual, dadas las circunstancias merece la pena hacerlo de este trimestre.

Juan José Vera comenta que es un sensor de insatisfacción las quejas anónimas, que no hay





opción de defensa, pero hay que analizarlas ya que pueden informar sobre una insatisfacción o si se trata de algo más serio.

Antonio Rouco explica que los procedimientos son aprobados por cada centro. Los paneles de expertos de ANECA suelen decir que hay pocas quejas, si bien ahora hemos tenido un incremento considerable.

Gaspar Ros plantea que el número y casuística ha aumentado y que sería interesante tener una plantilla para poder comparar entre centros. El presidente le responde que vamos a crear una plantilla a tal efecto. El decano de la Facultad de veterinaria expone que el docente sobre el que se presenta la queja no puede responder ante quien la ha presentado, si bien si lo puede hacer ante la comisión.

Juan Antonio Vera dice que la mayoría las han recibido por correo electrónico y las han respondido/resuelto de forma inmediata, pero que no las registran en el sistema. Antonio Rouco le dice que es obligatorio que se registren en el sistema, incluso si se hacen verbalmente, sea presencialmente o por teléfono. Este también comenta que el procedimiento tiene una serie de formatos dónde registrar y cómo resolverla.

Juan José Vera expone que todo lo que llegue informalmente se debe registrar en el sistema de calidad. Cuando se reciben quejas se tienen que filtrar por confidencialidad pero no por el objeto de la queja.

Antonio Rouco recuerda que se pueden hacer en el “buzón del centro”.

Juan José Vera comenta que hay que insistir a los usuarios de lo importante que es dejar constancia de las felicitaciones.

Por último, el presidente relata que se han recibido muchas felicitaciones por el préstamo de ordenadores, del que se entregaron unos quinientos.

Punto 5. DocentiUM: Estado de la cuestión. Constitución de las comisiones de evaluación

El presidente expone los pasos que están programados:

- Reunión con la Mesa técnica de negociación para informe.
- Aprobación por el Consejo de Gobierno.
- Envío a ANECA para la verificación.





En el supuesto de que la Mesa técnica del PDI de el visto bueno al modelo de evaluación docente, se propondrá al Consejo de Gobierno del mes de julio para su aprobación y, en su caso, envío a ANECA para su verificación. Este procedimiento suele tardar unos cuatro meses, por lo que en el supuesto de recibir la conformidad de ANECA se pedirá al Vicerrector de profesorado la puesta en producción.

Paralelamente se está trabajando con ATICA en la aplicación DocentiUM, que es posible que esté operativa a finales del mes de septiembre/octubre. Estando previsto que las primeras peticiones para la participación en el proceso de evaluación docente se puedan cursar en noviembre/diciembre. Se prevé que en enero se puedan presentar las primeras solicitudes de evaluación docente, si bien el procedimiento administrativo se sustanciará en un expediente electrónico tramitado en la aplicación informática "Gestor de expedientes". Actualmente está pendiente de aprobación el incremento de 250 horas de trabajo en ATICA como consecuencia de los nuevos requerimientos que se incluyeron sobre los inicialmente previstos.

María Isabel Barba pregunta sobre cuántos profesores hay que designar por facultad y si se tienen que designar por áreas de conocimiento. María Begoña Alfageme pregunta sobre los criterios que se tienen que cumplir.

Se les ha pedido a los Centros que designen a los vocales que formarán parte de las Comisiones de evaluación, dos por cada centro (un titular y un suplente). Actualmente solo han contestado los Centros de Química, Comunicación y documentación, Letras, Enfermería, Óptica y optometría, y Veterinaria. Está previsto que se realice una formación a las personas que tienen que formar parte de estas comisiones. Estas comisiones empezarán a funcionar a partir de enero de 2021.

En el mes de febrero se celebró un Claustro, en el que se presentaron varias sugerencias, la más importante sobre las competencias de este órgano según los Estatutos.

Respecto de la evaluación docente se aclara que en las asignaturas que imparten docencia más de un profesor, hay que tener en cuenta que la evaluación es personal y no se puede atender la ponderación de la proyección de la valoración en las encuestas de los otros docentes de la misma asignatura (equipo docente).

Punto 6. Reunión con ANECA-SIC





El presidente expone que las visitas de los paneles SIC en 2020 serán virtuales, de las que están programadas las de Informática (Grado en informática) y Química (Grado en química y Grado en ingeniería química). También comenta que desde ANECA nos han informado de tres nuevos sellos:

- Universidad inclusiva, probablemente esté listo para octubre. Puede que sea un sello para la Universidad.
- Docencia *online*, puede estar listo para julio, previsiblemente será un sello para título.
- Grado en medicina. Se trata de un sello internacional entre ANECA, Organización médica colegial y una asociación americana. Pretenden que esté listo para 2022.

Punto 7. Ruegos y preguntas

Juan Antonio Vera expone que en la Facultad de psicología han lanzado encuestas a alumnos y profesores sobre las utilidades que han recibido en el segundo cuatrimestre respecto de la docencia y evaluación no presencial.

El presidente comenta que los estudiantes también hicieron una encuesta, con más de ocho mil respuestas, siendo el resultado no malo de forma genérica. En septiembre se pretende hacer un DAFO con los docentes para obtener los resultados que se han percibido del cambio en la metodología empleada en este segundo cuatrimestre del curso 2019/2020.

María Isabel Barba, respecto de las encuestas de satisfacción, pregunta cómo se puede aumentar el índice de participación, ya que le preocupa que en este segundo cuatrimestre serán no presenciales. Solicita a la Unidad para la calidad una batería de preguntas a incluir en las encuestas. El presidente y Antonio Rouco le responden que se mandará una batería de encuestas que previamente hay que consensuar, aclarando que un 10/15 % de encuestas virtuales recibidas es un éxito.

Por último, el presidente comenta que hay cinco placas de metacrilato pendientes de colocar, por lo que recuerda que está pendiente de recibir las respuestas sobre donde colocarlas.

Éste acta se formaliza con la firma electrónica del Secretario de esta Comisión, como jefe de área para la calidad e innovación; y el visto bueno del presidente de la misma, en su condición de Vicerrector de calidad, cultura y comunicación.





Firmante: RAFAEL FERRANDO MARTINEZ. Fecha-hora: 09/03/2021 09:53:35. Puesto/Cargo: JEFE DE AREA DE CALIDAD E INNOVACION (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01, SERIALNUMBER=A8273262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES.
Firmante: FRANCISCO JAVIER MARTINEZ MENDEZ. Fecha-hora: 09/03/2021 13:06:05. Emisor del certificado: CN=AC FNMU Usuarios,OU=Ceres,O=FNMU-RCM,C=ES.



UNIDAD PARA LA CALIDAD
Edificio Luis Vives – 2ª planta
Campus Universitario de Espinardo. 30100 Murcia (España)
T. +34 868 88 7551 · www.um.es/web/unica/

Código seguro de verificación: RUxFMvab-oECdhPHp-YLESiMFA-AMdhUR67

COPIA ELECTRÓNICA - Página 9 de 9

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>

