



8. UNIDAD PARA LA CALIDAD

La Memoria que se presenta se realiza en base a las actuaciones desarrolladas por la Unidad para la Calidad (UC), dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes, Calidad e Igualdad, siguiendo las directrices recogidas en el Plan de Actuaciones de dicha Unidad y de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2008.

La Unidad para la Calidad es un servicio de la Universidad de Murcia creado para potenciar la calidad en todas las actividades que se desarrollen en el ámbito de su competencia, sirviendo de soporte al desarrollo de la política de calidad del equipo de gobierno, incorporando las actuaciones que, en materia de calidad, se deriven de la integración de la Universidad de Murcia en el Espacio



Europeo de Educación Superior, además propicia y apoya todos los procesos de calidad que se aborden en los diferentes estamentos en que se estructura la Universidad.

De forma más detallada, su misión, visión y valores se expresan en su página web, habiendo sido aprobadas por Resolución Rectoral R-461/2006, de 7 de Diciembre y revisadas y actualizadas en enero de 2011.

Las principales actuaciones llevadas a cabo ordenadas atendiendo al Plan de Actuaciones de la UC durante el curso 2013/2014 se agrupan en los seis programas que se exponen a continuación, teniendo en cuenta que alguna de las actuaciones que aparecían en el programa anterior desaparecen o se modifican, fundamentalmente porque se ven afectadas por el plan de austeridad aprobado por los órganos de gobierno de nuestra Universidad.

Actuaciones en Centros y sus titulaciones

1.1 Implantación y seguimiento de los SGC en todos los Centros de la Universidad de Murcia

El objetivo de esta actividad es realizar un apoyo continuo a los Centros para consolidar la implantación de los sistemas de gestión de calidad diseñados y aprobados por los Centros y ANECA, a través de, al menos, tres reuniones específicas con los Vicedecanos de Calidad de los Centros, y la participación activa del personal de la Unidad en las Comisiones de Calidad de los Centros. Esta actuación está orientada a facilitar el seguimiento y acreditación de todos los títulos oficiales de Grado y Máster.

La Unidad para la Calidad ha estado trabajando durante el curso 2013/14 en la revisión del Sistema de Garantía de Calidad en Centros con un doble objetivo: por un lado su optimización en base a la experiencia obtenida derivada de los años que lleva funcionando y, por otro, para adaptarlo a los nuevos requisitos de los procesos de seguimiento y acreditación.

Como miembro de las Comisiones de Garantía de Calidad de Centros, el personal de la Unidad asistió a un total de 51 reuniones de estas Comisiones con el desglose que se indica:

CENTROS	ASISTENCIAS
E.U. Enfermería de Cartagena (Adscrita)	2
Facultad de Enfermería	2
Facultad de Biología	2
Facultad de CC del Deporte	3
Facultad de CC del Trabajo	3
Facultad de Ciencias Sociosanitarias (Lorca)	3
Facultad de Comunicación y Documentación	2
Facultad de Derecho	5
Facultad de Economía y Empresa	3
Facultad de Educación	4
Facultad de Filosofía	4
Facultad de Informática	3
Facultad de Letras	2
Facultad de Matemáticas	1
Facultad de Óptica	2
Facultad de Psicología	1
Facultad de Química	3
Facultad de Trabajo Social	1
Facultad de Veterinaria	4
ISEN (Adscrita)	1



En el mes de diciembre de 2013 la Facultad de Veterinaria obtuvo la certificación de ANECA de su Sistema de Garantía de Calidad derivado del proceso de certificación iniciado en el curso anterior. La Unidad para la Calidad realizó el asesoramiento durante todo el proceso y actuó de soporte facilitador en la visita de los auditores.

Aplicación informática para la gestión del SGC de los Centros

Durante los últimos años un grupo de trabajo, formado por personal de la Unidad y por personal de ATICA ha estado desarrollando una aplicación informática para la gestión del SGC, así como para la gestión documental de la misma, denominada UNICA. En el curso 2013/14 se ha implantado dicha aplicación con una utilización desigual por parte de los Centros. A lo largo de todo el curso se han detectado mejoras en la aplicación, bien a propuesta de los Centros, bien a través del propio personal de la UC, habiendo implantado la mayoría de ellas con la colaboración inestimable del grupo de trabajo de ATICA asignado a esta tarea. Para el curso próximo hay que hacer una nueva versión de los SGIC a fin de adaptarlos a los nuevos desarrollos de la aplicación.

1.2 Aporte de resultados académicos

El objetivo de este proyecto es facilitar a los Centros la elaboración de los informes sobre acciones de mejora que deben realizar sobre los resultados de las evaluaciones globales correspondientes a las asignaturas incluidas en los planes de estudios de sus titulaciones, de acuerdo con los Estatutos de la Universidad

Esta información facilita, además, el seguimiento de los valores de los indicadores tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia que obliga el Real Decreto 1393/2007, y que han sido estimados en las Memorias de Verificación de los títulos oficiales, así como estimar dichos valores a la hora de elaborar las Memorias de los nuevos títulos de Grado y Máster, así como al resto de indicadores de rendimiento académico recogidos en el SGC de los Centros de la UMU.

Durante el curso 2013/14 se programó la aplicación de gestión de los SGC (UNICA) para que generara automáticamente el informe global en el que se aportan los valores de los indicadores para los últimos cuatro años, con los datos desagregados por género y a nivel de titulación, rama de conocimiento y global de Universidad.

Los indicadores que se han suministrado a los Centros en el informe correspondiente y con indicación del proceso del SGC del que emanan, son los siguientes:

PC05. Resultados Académicos (Se aportan desagregados por género)
IN01-PC05 Tasa de Rendimiento
IN02-PC05 Tasa de Éxito
IN03.1-PC05 Tasa de Graduación en la duración del plan de estudios
IN03.2-PC05 Tasa de Graduación según Real Decreto 1393/2007
IN04.1-PC05 Tasa de Abandono según Real Decreto 1393/2007
IN04.2-PC05 Tasa de Abandono REACU
IN05-PC05 Tasa de Eficiencia
IN06-PC05 Duración media de los estudios
IN08-PC05 Número de alumnos matriculados en la titulación
A través de la aplicación UNICA también se proporcionan las tasas de rendimiento y éxito a nivel de asignatura, y a nivel de grupo, en su caso y, por otro lado, desglosadas a nivel de convocatoria, para cada una de las titulaciones de grado y máster de la UMU.



Además, se han suministrado otros indicadores a los Centros que los requisitos del Sistema informa que se han de analizar y en los que también se indican el proceso del que proviene que son los siguientes:

PC03. Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión.
DATOS DE OFERTA, DEMANDA, ADMISIÓN Y MATRÍCULA DE 1er CURSO
PA05. Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia y PAS
IN01-PA05 Profesorado total
IN02-PA05 Profesorado a tiempo completo
IN03-PA05 Profesorado funcionario
IN04-PA05 Profesorado doctor
IN05-PA05 PAS asignado al centro
IN06-PA05 Profesorado Doctor equivalente a Tiempo Completo
IN07-PA05 Profesorado con más de 65 años
IN08-PA05 Estabilidad de la plantilla docente
IN09-PA05 Relación alumno/PDI
PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios
IN01-PA06 Disponibilidad bibliográfica
PC06. Movilidad de los estudiantes
IN01-PC06 Alumnos UMU que participan en la movilidad
IN02-PC06 Alumnos externos que participan en la movilidad

1.3 Ayuda a la verificación de títulos oficiales

Aunque a día de hoy la mayor parte de las titulaciones de grado y de máster han sido acreditadas por el Consejo de Universidades tras el preceptivo informe de la ANECA, se continúan presentando nuevas titulaciones, sobre todo másteres, 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, tras la aprobación por CG del Sistema de Garantía de la Calidad, se están recibiendo informes de verificación de los programas ya enviados, por lo que la Unidad para la Calidad colabora en el análisis de los informes recibidos, también en el asesoramiento de los que aún no se han enviado o puedan presentarse como nuevos, así como en el inicio de su implantación en la Escuela Internacional de Doctorado.

1.4 Ayuda al seguimiento y acreditación de títulos oficiales

La Unidad para la Calidad colabora con el Vicerrectorado de Planificación de las Enseñanzas en el proceso de seguimiento y acreditación de los títulos oficiales (programas ACREDITA y MONITOR de la ANECA y MONITOR+ de nuestra Comunidad Autónoma).

A finales de 2013 la Universidad de Murcia participó en un programa piloto de acreditación del que formaron parte un grado y tres másteres: Grado en Ingeniería Informática, Máster en Nuevas Tecnologías en Informática, Máster en Biología y Tecnologías de la Reproducción en Mamíferos y Máster en Nutrición, Tecnología y Seguridad Alimentaria. La Unidad participó en todo el proceso aportando asesoramiento y evidencias. Los autoinformes se elaboraron entre diciembre y enero, la visita de los paneles de evaluadores de ANECA se realizaron entre febrero y marzo y los informes



Memoria

Curso Académico 2013-2014

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

de acreditación llegaron en junio. Todos los informes resultaron con acreditación positiva y, además, el Grado en Informática y el Máster en Nuevas Tecnologías en Informática incluyeron en su acreditación el sello EUROINF (ACREDITA +) que les supone una acreditación a escala europea.

Una vez realizada la experiencia piloto ANECA revisó el proceso de acreditación, mejorándolo especialmente en la reducción de evidencias solicitadas y editando una nueva guía para el inicio del proceso regular de acreditación. En junio de 2014 tres másteres se sometieron a este procedimiento, el Máster en Biología Molecular y Biotecnología, el Máster en Ciencias de la Empresa y el Máster en Finanzas. El papel de la Unidad ha consistido en el asesoramiento a la hora de realizar el autoinforme y preparar la visita de los paneles y el aporte de la mayoría de evidencias.

En septiembre de 2014 los másteres de Género e Igualdad, el de Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas y Artísticas y el Máster de Salud, Mujer y Cuidados han iniciado el proceso que concluirá en el curso 2014/15.

Por otra parte en el mes de mayo de 2014 se inició el seguimiento externo de los títulos oficiales en el marco del programa MONITOR, en el que la Unidad ha participado además de en el asesoramiento de los títulos relacionados en la tabla siguiente, con la elaboración de 2 guías de ayuda, una para aclarar algunos aspectos en el manejo de la aplicación informática a la que se tenían que incorporar la información de los títulos y otra para explicar algunas definiciones de contenidos que debían incluirse.

Por último la Unidad también se encargó de la revisión de la información incluida en la aplicación en todos los títulos, previamente a su envío a ANECA.

Los títulos oficiales que realizaron el seguimiento externo fueron:

CENTRO	Revisiones de Grados	Revisiones de Másteres
Centro ISEN (adscrito)	3	
E.U. Enfermería de Cartagena (adscrita)	1	
E.U. Enfermería de Murcia	1	
E.U. Turismo de Murcia (Adscrita)	1	
Facultad de Bellas Artes	1	
Facultad de Biología	3	
Facultad de CC del Deporte	1	1
Facultad de CC del Trabajo	1	1
Facultad de Ciencias Sociosanitarias (Lorca)	2	
Facultad de Comunicación y Documentación	4	
Facultad de Derecho	3	2
Facultad de Economía y Empresa	2	2
Facultad de Educación	4	
Facultad de Filosofía	1	
Facultad de Informática	1	
Facultad de Letras	8	3
Facultad de Matemáticas	1	
Facultad de Medicina	4	
Facultad de Óptica y Optometría	1	
Facultad de Psicología	1	
Facultad de Química	3	
Facultad de Trabajo Social	1	
Facultad de Veterinaria	2	



Memoria

Curso Académico 2013-2014

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

TOTALES	50 (*)	9
----------------	---------------	----------

(*) Algunas titulaciones son compartidas por varios Centros

1.5 y 4.5 Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora (Titulaciones y Servicios)

Con este programa se da apoyo a los Centros en la realización de las mejoras previstas para el año 2014, como consecuencia de la medición, análisis y mejora a que obliga en su SGC, estimulando el desarrollo de las mismas y colaborando en su financiación. Igualmente con este programa se apoya a los Servicios que han elaborado previamente su Plan Anual de Mejoras, derivado del Plan general resultante del proceso de autoevaluación.

Con fecha 21 de enero mediante Resolución del Rector R-53/2014 se publicó la convocatoria, adjudicándose con fecha 3 de junio de 2014 (R-415/2014) las ayudas por un total de 16.000 euros a los siguientes Centros y Servicios Universitarios:

CENTROS/SERVICIOS	TITULACIONES	IMPORTE CONCEDIDO EN €
Área de G. Económica	---	709
Área de Investigación	---	709
Biología	Biología; Biotecnología; CC. Ambientales	1001
CC. Deporte	Ciencias de la Activ. Física y el D.	538
CC.Trabajo	Relaciones Laborales y RR.HH.	602
Comunic. y Documentac.	Información y Documentación Periodismo	672
Derecho	Derecho; Criminología; Ciencias Políticas; Gestión Pública.	1452
Economía	Administración y Dirección de E. Economía y Marketing	1663
Enfermería (Murcia)	Enfermería	743
Filosofía	Filosofía	481
Informática	Informática	637
Letras	Historia del Arte; Historia Geografía y Ordenac. del Territ. Filología Clásica Estudios Ingleses Estudios Franceses Lengua y Literatura Españolas Traducción e Interpretación	2304
Matemáticas	Matemáticas	471
Óptica y Optometría	Óptica y Optometría	499
Psicología	Logopedia Psicología	945
Química	Bioquímica Física Ingeniería Química Química	1132
SIU	---	709
Veterinaria	Ciencia y Tecnología de los Alim. Veterinaria	735
TOTALES		16.000



Evaluación de la actividad docente del profesorado

2.1 Aplicación del nuevo modelo de evaluación docente del profesorado

Durante el curso 2013-14, la Unidad para la Calidad ha diseñado y supervisado la preparación de la aplicación informática preparada en ATICA para el procedimiento de Análisis y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de la UMU, aprobado en Consejo de Gobierno el 19 de abril de 2013.

De acuerdo con el procedimiento cada cuatro años, con ciertas excepciones y según una planificación para toda la Universidad por ramas del conocimiento, los docentes deberán elaborar las propuestas de mejora que consideren, relacionadas con su actividad docente y teniendo en cuenta la opinión de los estudiantes, los resultados académicos, las actividades que indica el sistema de garantía de calidad de cada Centro, así como el propio conocimiento de lo la labor docente que realizan.

Está previsto que el procedimiento de Análisis y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado comience a aplicarse durante el curso 2014-2015. En la tabla siguiente se presenta la planificación para los próximos años que se ha elaborado intentando que el número de docentes que se someten al proceso sea aproximadamente similar en cada curso académico.

Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17	Curso 2017-18
TITULACIONES			
Escuela Universitaria de Enfermería Cartagena	Facultad de Bellas Artes	Facultad de Biología	ISEN
Escuela Universitaria de Osteopatía	Facultad de Derecho	Facultad de Economía	Escuela universitaria de Turismo
Facultad de Ciencias Sanitarias Lorca	Facultad de Filosofía	Facultad de Informática	Facultad de CC del Deporte
Facultad de Enfermería	Facultad de Letras	Facultad de Matemáticas	Facultad de Ciencias del Trabajo
Facultad de Medicina		Facultad de Química	Facultad de Comunicación
Facultad de Óptica			Facultad de Educación
Facultad de Psicología			Facultad de Trabajo Social
Facultad de Veterinaria			
RAMA DE CONOCIMIENTO			
Salud	Arte, Humanidades y SS y Jurídicas II	Experimentales, Técnicas y SS y Jurídicas III	Sociales y Jurídicas

Se puede encontrar información detallada, tanto de los resultados de los tres procesos experimentales, como de la descripción del nuevo procedimiento en la página web de la Unidad para la Calidad:

<http://www.um.es/web/unica/contenido/profesorado>

2.2 Revisión de la aplicación informática para gestionar el proceso

Durante todo el curso académico 2013/14, dados los numerosos cambios que se han ido produciendo en los procesos de evaluación de la actividad docente, ha sido necesaria la supervisión y revisión continua desde la Unidad de la aplicación informática que gestiona estos procedimientos. Los cambios fundamentales en ECU3, que así se llama la aplicación, han sido fundamentalmente



dos: la elaboración del módulo que permita la recogida telemática de los cuestionarios de satisfacción de estudiantes, y la creación del programa para gestionar el proceso “Análisis y Mejora de la actividad docente del profesorado”, realizado de acuerdo con un “pórtico” con esa misma denominación.

2.3 Recogida de la opinión de los estudiantes con la actividad docente del profesorado

La Unidad para la Calidad recoge anualmente la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del 50 % de sus docentes por medio de encuestas al finalizar cada cuatrimestre, de tal manera que cada dos años se obtiene información del 100 % del profesorado. Con los resultados, elabora un informe individual a cada profesor, un informe por Departamento, un informe por Centro y un informe conjunto de la Universidad. La Unidad para la Calidad prepara también los certificados para acreditación o complemento autonómico sobre estos resultados que los propios docentes solicitan. En total, durante el curso 2013/14, se solicitaron 70 certificaciones de este tipo.

De acuerdo con la planificación bianual, en el curso 2013/14 se recogió la opinión de los estudiantes de todas las titulaciones oficiales de Grado y Máster de las ramas de Ciencias de la Salud y Humanidades. Como novedad, durante el último curso académico la aplicación de las encuestas se realizó por vía telemática. En los meses de octubre/noviembre de 2013 se elaboró la planificación de la actividad, y el trabajo de campo se llevó a cabo en noviembre y diciembre de 2013, y en enero de 2014 para las asignaturas de primer cuatrimestre, y de marzo a junio de 2014 para las asignaturas de segundo cuatrimestre y anuales. Al igual que en años anteriores, cada profesor recibió el resultado de la opinión de sus estudiantes por medio de la plataforma virtual, a los dos meses de haberse realizado el trabajo de campo.

El cuestionario utilizado para comprobar la satisfacción del alumno con la actividad docente de sus docentes contiene 15 ítems, 3 de ellos descriptivos de contestación sí o no y 12 que el estudiante valora entre 1 y 5. El último de esos ítems se considera “elemento criterio” -*valoración global del trabajo realizado por el profesor, considerando todos los aspectos anteriores*-.

Durante el pasado curso académico se aplicó además, como parte del proceso otra encuesta para comprobar la satisfacción del alumno con la asignatura. Cuenta con 9 cuestiones, 4 de ellas descriptivas del tipo sí o no.

Considerando que una evaluación se estima adecuada si contestan a la encuesta un mínimo de diez estudiantes hemos confeccionado la tabla siguiente, en la que puede comprobarse que un 54,3% de los docentes han recibido un informe válido. La tasa de respuesta total de los estudiantes encuestados fue de un 15,66%.

CENTRO	Evaluaciones Programadas	Respuestas >10	% >10	Encuestas enviadas	Encuestas recogidas	% recogido
TOTAL	2359	1281	54,30	182959	28659	15,66
Escuela U. Adscrita de Enfermería	31	21	67,74	1696	401	23,64
Escuela U. de Osteopatía	15	0	0	229	16	6,99
Facultad de Bellas Artes	76	49	64,47	6350	1030	16,22
Facultad de CC Sociosanitarias	81	60	74,07	4629	1076	23,24
Facultad de Enfermería	195	104	53,33	19928	2325	11,67
Facultad de Filosofía	73	20	27,40	2890	463	16,02
Facultad de Letras	696	406	58,33	41739	9172	21,97
Facultad de Medicina	698	298	42,69	62147	6352	10,22
Facultad de Óptica	78	56	71,79	5058	1055	20,86
Facultad de Psicología	183	124	67,76	19258	3735	19,39
Facultad de Veterinaria	233	143	61,37	17717	2800	15,80

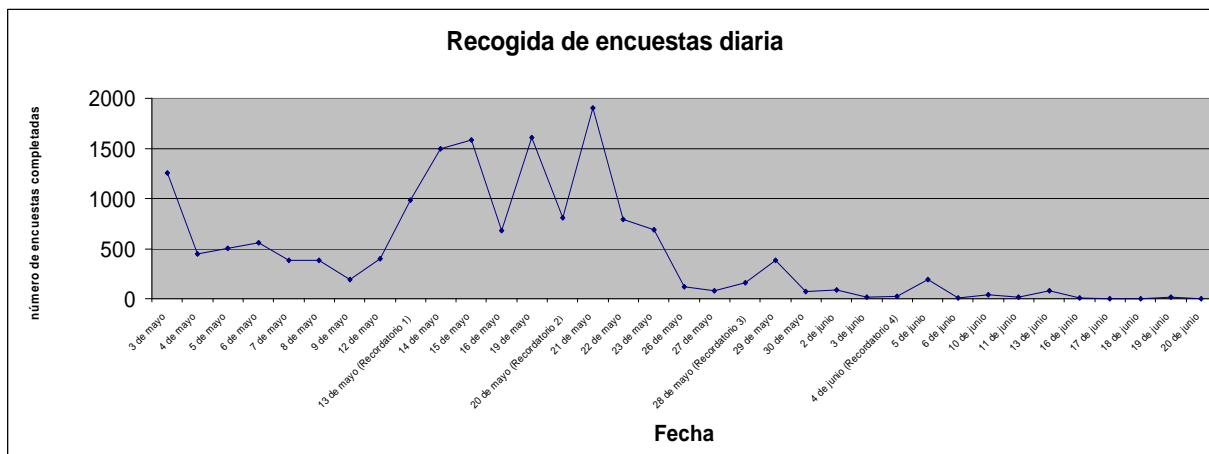


Memoria

Curso Académico 2013-2014

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

En el gráfico siguiente puede comprobarse que las notificaciones o recordatorios a docentes y estudiantes provocaban siempre picos de aumento de contestaciones. Durante el presente curso académico se van a poner en marcha otras medidas para aumentar las respuestas de los estudiantes.



Representación gráfica del número de encuestas recogidas diariamente durante el último periodo de publicación de la encuesta

En la tabla siguiente se comprueba que en total se recogieron **43.091 encuestas**, de las cuales 29.218 corresponden a la encuesta de profesor (las 28.659 que aparecen en la tabla anterior más las recogidas para docentes que lo solicitan fuera de turno), y el resto, 13.873, a la encuesta sobre la asignatura. Los datos se corresponden con la evaluación de **1.238 asignaturas** diferentes y de **1.481 docentes diferentes**, emitiendo un total de **2.315 informes definitivos** ya que un profesor puede tener tantos informes como asignaturas diferentes haya impartido, a los que hay que sumar los informes de titulación y departamento.

	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	TOTALES
Docentes de los que se recoge opinión	692	789	1481
Departamentos cuyos docentes han sido evaluados	36	36	36
Titulaciones cuyos docentes han sido evaluados	25	25	25
Centros cuyos docentes han sido evaluados	11	11	11
Encuestas realizadas	18730	24361	43091
Asignaturas evaluadas	640	598	1238
Informes emitidos	1087 (avance de informes)	2315	3402 (informes definitivos)

Datos generales de las encuestas a estudiantes: curso académico 2013-2014

Otras actividades de evaluación docente

Por otra parte, como se viene realizando en cursos anteriores y a petición de los responsables de los Servicios, se realizaron también análisis de encuestas de satisfacción de estudiantes y elaboración de informes para las asignaturas del Aula Senior, el Servicio de Idiomas de la Universidad de Murcia (SIDI) y un curso de baloncesto impartido en UNIMAR.



Plan de Calidad de los Servicios Universitarios

3.1 Autoevaluación para la elaboración de planes de mejora

Esta actuación tiene como objetivo el que todos los Servicios de la Universidad de Murcia, siguiendo una planificación temporal prevista, lleven a cabo una reflexión de su gestión, utilizando las herramientas y el asesoramiento proporcionados por la Unidad para la Calidad. Fruto de este diagnóstico identifican sus fortalezas y debilidades, con las que se elabora un Plan de Mejoras global del Servicio, a partir del cual proponen un Plan Anual de Mejora que han de consensuar con Gerencia para asegurar su viabilidad.

Esta Autoevaluación se realiza utilizando, según las características y los intereses de cada Servicio, un cuestionario propio basado en el Modelo de Excelencia de EFQM, que, junto a encuestas de satisfacción de los grupos de interés, sirve de base para la propuesta de acciones de mejora.

En el curso 2013/14 ha realizado su Autoevaluación el Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADyV), ATICA, la Biblioteca, el Centro de Formación, el COIE, el Servicio de Comunicación y Proyección Universitaria, el Área de Contratación y Patrimonio, el Servicio de Deportes, la Inspección de Servicios, el Servicio de Proyectos Formativos (Estudios Propios, UNIMAR y Aula Senior), el Servicio de Publicaciones y el SIU. La Asesoría Jurídica inició este proceso.

El Área de Control Interno, el Servicio de Cultura (con el Acuario y el Museo), la Unidad de Innovación, el Área de Investigación, Área de Prevención de Riesgos Laborales, el Área de Relaciones Internacionales, el Servicio de Apoyo a la Investigación y la Unidad Técnica revisaron y actualizaron su Plan de Mejoras fruto de Autoevaluaciones anteriores.

3.2 Apoyo y asesoramiento en la actualización/revisión de Cartas de Servicio

En el marco del Plan de Calidad de los Servicios 2011/2014 aprobado por Consejo de Gobierno, se propone la elaboración, actualización y seguimiento de Cartas de Servicios en todas las unidades administrativas de la Universidad de Murcia.

Con este objetivo la Unidad para la Calidad ha realizado labores de apoyo y asesoramiento en el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos atendiendo a los indicadores definidos, y a la revisión y actualización de las mismas.

Este seguimiento se ha llevado a cabo en los Servicios de: Calidad y Seguridad Alimentaria, Centro de Formación, Servicio de Cultura (con el Acuario y el Museo), Servicio de Deportes, Gabinete de Prensa, Área de Gestión Académica, Área de Gestión Económica, Unidad de Innovación, Área de Investigación, Área de Prevención de Riesgos Laborales, Servicio de Proyectos Formativos (Estudios Propios, UNIMAR y Aula Senior), SIU y Unidad Técnica.

Del mismo modo se ha asesorado y orientado a aquellas unidades que iban a actualizar su Carta a lo largo del curso: Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADyV), Archivo Universitario, Centro de Formación, Servicio de Comunicación y Proyección Universitaria, Área de Contratación y Patrimonio y Área de Recursos Humano.

Por otra parte, también se ha actualizado la Carta de Servicios de la Unidad para la Calidad.

3.3 Documentación de los Procesos Clave

La tercera actividad prevista en el Plan de Calidad en los Servicios 2011/14 incluye la identificación y documentación de los procesos de cada uno de los Servicios de la Universidad, lo cual se plantea como objetivo y consecuencia necesaria de la elaboración de Cartas de Servicios y de la Autoevaluación.

Para identificar los procesos clave de la gestión de la Universidad de Murcia, el Gerente, a propuesta de la UC y una vez presentado este PCS 2011-2014, solicitó de los Jefes de Área/Servicio un listado de los procesos claves de cada Unidad que se fueron elaborando y presentando a lo largo del curso 2011/12.

Durante los cursos 2012/13 y 2013/14 se han ido documentando y desarrollando esos Procesos Claves de cada Unidad con el apoyo y asesoramiento de los técnicos de la Unidad para la Calidad, y



Memoria

Curso Académico 2013-2014

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

dicha documentación se ha trasladado a la Gerencia. De esta manera, tienen documentados sus procesos claves la mayor parte de las Unidades de nuestra Universidad: la Biblioteca, el COIE, el Área de Contratación y Patrimonio, el Área de Control Interno, el Servicio de Cultura, el Área de Gestión Académica, el Área de Gestión Económica, el Área de Investigación y Transferencia Tecnológica, el Servicio de Apoyo a la Investigación, la Unidad para la Calidad, la Unidad Técnica y el Servicio de Información al Universitario.

Para las tres actuaciones anteriores referidas al Plan de Calidad de los Servicios a lo largo del curso 2013/14 se han llevado a cabo las reuniones con los distintos Servicios y que a continuación se relacionan:

UNIDAD, SERVICIO, ÁREA	Asistencia a reuniones de Comités y atención a los responsables de Calidad de las Unidades
A. de Biblioteca (y Archivo)	6
A. de Contratación, Patrimonio y Servicios	3
Servicio de Telefonía	6
A. de Gestión Económica	1
A. de Investigación y Transf. Tecnológica	2
COIE	2
Centro formación y desarrollo del personal	4
Comunicación y Proyección Universitaria	3
Gabinete de Prensa	2
Inspección de Servicios	3
Área Control Interno	1
Proyectos Formativos/Aula Senior/UNIMAR	21
ADyV	1
S. de Calidad y Seguridad Alimentaria	1
S. de Cultura (ACUARIO / MUSEO)	4
S. de Publicaciones	7
S. de Proyección Social y Voluntariado	2
A. de Recursos Humanos	1
S. de Relaciones Internacionales	2
SIDI	1
SIU	2
Unidad de Innovación	2
Sección de Apoyo al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	1
TOTAL	78

Apoyo a las actuaciones de Gerencia con respecto al “Contador A”

Como actividad extraordinaria en materia de Servicios, se está colaborando con Gerencia en la gestión y desarrollo de las actividades derivadas del acuerdo de la Mesa Técnica de los días 1 y 4 de marzo de este año, relativo al “*calendario laboral del Personal de Administración y Servicios*”, aprobado por Consejo de Gobierno el pasado 8 de marzo, así como las actuaciones de valor añadido previstas en el escrito de Gerencia de 14 de mayo, en relación al apartado “*1.- Actividades realizadas por esa Unidad correspondientes al Plan de Calidad de Servicios (2011/2014)*”, a los efectos previstos en el contador A del anexo I del citado acuerdo y que tiene una vigencia para los años 2013 y 2014.

Esta actividad contempla, además del apoyo directo a Gerencia, el asesoramiento y apoyo a las distintas unidades que han de realizar las tareas señaladas por la Gerencia y que de acuerdo con sus instrucciones se incluye expresamente la participación de la Unidad para la Calidad al indicar en las comunicaciones dirigidas a las unidades que “*para llevar a cabo las tareas mencionadas, es conveniente contar*



Memoria

Curso Académico 2013-2014

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

con el apoyo y asesoramiento del personal de la Unidad para la Calidad, que estará a disposición de responsables y equipos de trabajo para proporcionarles la información y ayuda que resulten necesarias”.

3.4 Plan de auditorías en los Servicios

Vinculada a esta actividad y también en el marco del Plan de Calidad de los Servicios está previsto que la UC apoye a aquellos Servicios que lo deseen y estén en condiciones de obtener un reconocimiento externo a su sistema de gestión de calidad, tipo ISO 9001 o EFQM, o al mantenimiento del mismo. Así, este curso, podemos incluir el apoyo, asesoramiento y realización de auditorías internas a aquellos Servicios que tienen o han tenido Certificado de Calidad en base a la Norma ISO 9001 que son: Unidad Técnica, Unidad para la Calidad y Área de Gestión Económica. Durante los días 12 y 13 de diciembre de 2013 el personal de la Unidad para la Calidad, junto con personal de otros Servicios que han sido formados en auditorías por la propia Unidad y actuando de observadores, se realizó la auditoría interna del Área de Gestión Económica previa a la renovación de su certificación.

Igualmente, los días 18 y 20 de febrero de 2014 el personal de la Unidad para la Calidad participó como observador en la auditoría de renovación de la certificación del Área de Gestión Económica.

Organización/Participación en grupos de trabajo, jornadas, seminarios y conferencias. Participación en actividades de evaluación, seguimiento, acreditación y premios en otras instituciones

En la Visión de la Unidad para la Calidad tiene un papel relevante el “tener una presencia significativa en todos los foros relativos a la calidad en la universidad, educación y generales”, por ello participamos activamente en los foros que, en esta materia, se realizan a nivel nacional. Con esta actividad se consigue, además de difundir la cultura de calidad, mantener al día y mejorar los conocimientos del personal.

4.1 Participación en Jornadas externas y grupos de trabajo

La participación en este tipo de actividades se ha indicado en la tabla siguiente de dos formas, la primera como asistente a la actividad, y la segunda como colaborador activo que implica la presentación de alguna conferencia o la participación en mesa redonda en la actividad de que se trate

JORNADAS EXTERNAS Y GRUPOS DE TRABAJO
Asistencia a la Jornada Día Mundial de la Calidad
Asistencia y participación en el XV Foro de Almagro
Participación en el proyecto Alfa Puentes: 1ª Conferencia bi-regional de asociaciones de universidades. Sao Paulo. Brasil
Asistencia VI Jornadas de Excelencia en Gestión. Universidad Jaime I. Castellón
Reunión Presidencia CADEP (Rectora U. Gerona) y Secretaria General CRUE sobre grupo de trabajo de Calidad
Constitución Subcomisión Sectorial Calidad CADEP. Se nombra Presidente de la Subcomisión a Antonio López Cabanes, Delegado del Rector para la Calidad Universidad de Murcia
Participación en los Grupos de Trabajo, Sectorial CADE-CRUE sobre Sistemas de Garantía de Calidad, Evaluación Docente y Calidad en Servicios.
Participación Jornada sobre Programa Docencia en Universidad Autónoma de Madrid
Asistencia a reunión de la Permanente de CADEP-CRUE. SCC
Participación Reunión de Expertos AUDIT. ANECA
Participación en Jornada de Unidades Técnicas de Calidad. Coruña
Participación en Jornada Responsabilidad Social. Universidad de Málaga
Asistencia al Grupo de Trabajo de Acreditación proyecto Alfa Puentes. Quito. Ecuador
Asistencia Jornada Banco Santander



Memoria

Curso Académico 2013-2014

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Asistencia a reunión de la Permanente de CADEP-CRUE. SCC
Inauguración placa homenaje a Antonio López Cabanes, Delegado del Rector para la Calidad de la Universidad de Murcia, en la Delegación Defensa de Murcia
Participación en X Foro de evaluación de la calidad e investigación. Granada
Participación en XI Jornadas de Redes. Universidad Alicante
Asistencia y participación en las V Jornadas de reflexión y debate de las Unidades Técnicas de Calidad. Universidad de la Rioja

4.2 Participación en evaluaciones y premios

EVALUACIONES Y PREMIOS A LA CALIDAD
Participación evaluación EFQM +300. Universidad Sevilla
Participación como evaluador externo en el seguimiento de títulos oficiales de Grado y Máster. Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva (AVAP)
Participación en tres grupos de evaluación para el premio a la Calidad en la Administración Pública. AEVAL
Participación como Jurado en Premio a la Excelencia Industrial. CARM
Participación como evaluador externo en el seguimiento de titulaciones de Ingeniería. Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia
Participación como Auditor AUDIT en las Universidades de Santiago y la Coruña
Supervisión y apoyo al proyecto piloto de certificación SGIC Facultad de Veterinaria y Facultad de Química

4.3 Participación en la impartición de actividades formativas

ACTIVIDADES FORMATIVAS
Impartición de la formación de auditores AUDIT/ANECA en la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia
Impartición conferencia sobre EFQM en el Máster de Responsabilidad Social Corporativa
Impartición de la formación de auditores AUDIT en la Agencia de Calidad del Sistema Universitario de Galicia
Impartición Curso Auditores Internos de la Universidad de Murcia, según las normas ISO 9001