



***MANUAL DEL SISTEMA DE
ASEGURAMIENTO INTERNO
DE LA CALIDAD DE LA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE
OSTEOPATÍA DE LA
UNIVERSIDAD DE MURCIA***

10 de mayo 2019

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA Y SU DIRECCIÓN ACADÉMICA

ESCUELA UNIVERSITARIA	OSTEOPATÍA
Dirección Académica	Miguel Ángel Fernández-Villacañas Marín
e-mail	director_euos@um.es
e-mail	mafvm@um.es
Teléfono fijo	968 236 787
Teléfono móvil	696 027 750
Teléfono UMU	868 88 4687

RESUMEN DE REVISIONES DEL MANUAL

Número	Fecha	Modificaciones
00	20/12/07	Edición inicial.
01	16/04/08	Revisión tras sugerencias Centros.
02	30/11/2011	Cambios para aprobar el manual en bloque, se quita la lista de comprobación, la política de calidad sale del manual. Se actualiza la normativa. Mapa de procesos.
03	30/04/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación y adaptación del manual a la EUO.
04	14/12/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación, y tras cambios en el Equipo de Gobierno de la Universidad.
05	22/03/2018	Revisión completa SGIC tras cambios en el Equipo de Dirección de la Escuela Universitaria de Osteopatía.
06	10/05/2019	Revisión completa del SAIC (antes SGIC) tras cambio en el Equipo de Gobierno de la Universidad, para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT.

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Mayo 2018
Revisado por	Jefa de Área de Calidad e Innovación y Coordinador de Calidad de la Universidad de Murcia	Mayo 2018
Visto Bueno por	Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación	Mayo 2018
Informado y aprobado en	Consejo de Gobierno	Junio 2018
Revisado, completado y adaptado al Centro por	Coordinador de Calidad y Director Académico de la Escuela	Abril 2019
Aprobado en Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Escuela		Mayo 2019
Aprobado en Junta de Escuela		Mayo 2019

ÍNDICE

Capítulo 1. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Escuela Universitaria de Osteopatía de la Universidad de Murcia

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivos del SAIC
- 1.3. Alcance del SAIC
- 1.4. Documentos del SAIC
 - 1.4.1. Gestión Documental.
- 1.5. Manual del SAIC

Capítulo 2. Presentación de la Escuela

- 2.1. Organigrama y responsables
- 2.2. Órganos de Gobierno. Comisiones

Capítulo 3. Estructura de la Escuela para la gestión de la calidad

- 3.1. Equipo de Dirección
- 3.2. Coordinador/a de Calidad
- 3.3. Comisión de Aseguramiento de la Calidad
- 3.4. Junta de Escuela

Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

- 4.1. Identificación de los grupos de interés
- 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés (puede haber particularidades)
- 4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Capítulo 5. Aseguramiento de la calidad de los programas formativos

Capítulo 6. Orientación al aprendizaje

Capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia

Capítulo 8. Recursos materiales y humanos y servicios

Capítulo 9. Resultados de la formación

Capítulo 10. Información pública

Capítulo 11. Mantenimiento y actualización del SAIC

CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE OSTEOPATÍA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

1.1. Introducción

Como establece la LOMLOU y los reales decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación o acreditación inicial) como una vez está completamente implantada (acreditación), pasados seis años (para los grados de 240 créditos), siete años (para los grados de 300 créditos) u ocho años (para los grados de 360 créditos) de la anterior si se trata de grados, y cuatro años si se trata de másteres.

El hecho de que la Escuela Universitaria de Osteopatía (en adelante EUO) disponga de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) facilita la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en el Centro, dado que el SAIC atiende a los requerimientos normativos para superar los procesos de evaluación. De hecho, la ANECA considera evaluado positivamente el punto 9 de la memoria de verificación de un título si el SAIC de la EUO ha obtenido, al menos, la aprobación de su diseño. Además, tener certificada la implantación del SAIC es un requisito para la Acreditación Institucional.

El aseguramiento de la calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, el aseguramiento de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que se preocupan por la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad y mejora continua*.

Por otro lado, por sistema de aseguramiento interno de la calidad, se entiende *al conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la EUO para garantizar y asegurar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades*.

En consecuencia, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad debe:

- Establecer los objetivos y su ámbito de aplicación.
- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes y del resto de grupos de interés, con relación a la formación que la EUO ofrece.
- Determinar los criterios de aseguramiento de la calidad.

La Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia (UM), en cumplimiento de sus funciones apoya el proceso de gestión del SAIC en los Centros:

- Aportando la documentación genérica.
- Colaborando en que sea particularizada y completada, en la parte que corresponde al Centro.
- Realizando su revisión.
- Participando en la planificación de su implantación y en su seguimiento, realizando auditorías internas.

Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la Universidad, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al análisis sistemático de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SAIC.

1.2. Objetivos del SAIC

Atendiendo a todo lo indicado anteriormente, los objetivos básicos del SAIC de la EUO son:

- Asegurar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable.
- Revisar y mejorar, siempre que se considere necesario, sus programas formativos atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados.
- Mantener permanentemente actualizado el propio SAIC.
- Determinar la sistemática para la remisión de cuentas a los grupos de interés.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.

- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz al aseguramiento de la calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones de grado y máster implantadas en la EUO.

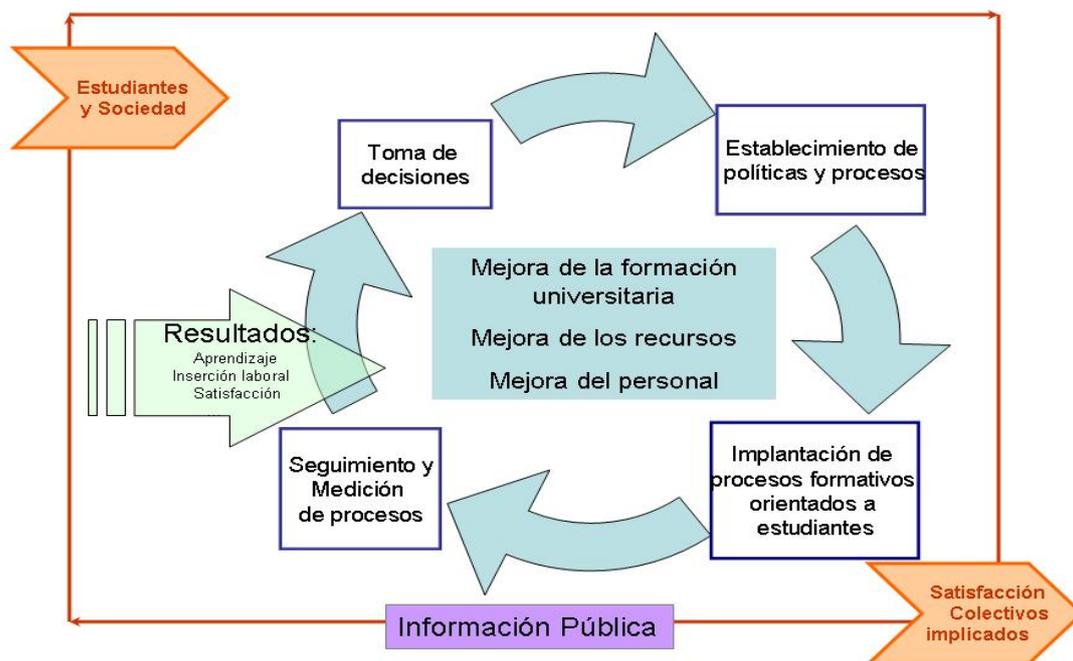
En la elaboración de su SAIC, la EUO contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: El SAIC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: El Centro, a través de los medios con los que cuenta, fundamentalmente su página Web, da difusión a su SAIC, y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.3. Alcance del SAIC

El SAIC de la EUO alcanza a todas las titulaciones oficiales impartidas en el seno de la misma y de las que es responsable, tanto de grado como de máster universitario.

En conjunto, el SAIC de la EUO contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura adjunta, en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación universitaria” (adaptada de la *Guía para el diseño de SAIC de la formación universitaria. Programa AUDIT*).



Considerando tanto los objetivos antes mencionados, como los objetivos del SAIC y tomando como base las *directrices del Programa AUDIT, en su versión 2018*, los procesos identificados así como las relaciones entre ellos, configuran el mapa de procesos, cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en el Manual de Procedimientos del SAIC.

1.4. Documentos del SAIC

Los documentos que configuran el SAIC de la Escuela Universitaria de Osteopatía, son el presente Manual (MSAIC) y los correspondientes procedimientos a los que se hace referencia en el mismo y que despliegan el mapa de procesos, y que se presentan agrupados como Manual de Procedimientos (MPSAIC). A ellos hay que añadir las posibles Instrucciones que se consideren necesarias para desarrollar los contenidos de los procedimientos, así como los registros generados consecuencia de la implantación del SAIC que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo.

Como se aprecia por el propio índice, el MSAIC se estructura en 11 capítulos. Los tres capítulos iniciales sirven de introducción a la definición del SAIC, y los siguientes, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT que indica los elementos que afectan a la formación universitaria y que el SAIC debe contemplar, lo desarrollan.

1.4.1. Gestión documental

La Unidad para la Calidad es la responsable de elaborar y revisar los procedimientos que forman parte del SAIC de los Centros de la UM y mantenerlos actualizados. Así como de elaborar la documentación marco del MSAIC y dar el visto bueno a la edición particularizada por los Centros previa a su aprobación, así como a las instrucciones que éstos puedan elaborar.

Por su parte el/la Coordinador/a de Calidad es el responsable de revisar el MSAIC y mantenerlo actualizado, de tener las evidencias a disposición de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad para su análisis y de informarla de las modificaciones que se produzcan en la documentación del SAIC.

La particularización del MSAIC así como las instrucciones, en su caso, deben ser aprobadas por la Comisión de Aseguramiento de Calidad, que también podrá proponer a la Unidad para la Calidad cualquier sugerencia de modificación respecto a los documentos marco.

En la página Web del Centro se expondrá la versión actualizada del MSAIC, las instrucciones aprobadas por el Centro y los procedimientos del SAIC. Cuando un procedimiento deje de estar en vigor, la Unidad para la Calidad lo comunicará al Coordinador/a de Calidad y éste a su Comisión de Aseguramiento de Calidad.

La Universidad de Murcia dispone de una aplicación informática (UNICA) que ayuda a gestionar el SAIC y que realiza el control, custodia y publicación de las evidencias que genera el sistema.

Las evidencias se agruparán por curso, en el curso académico que se generen, en la aplicación UNICA, lo que permite que los registros se conserven en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad en el tiempo.

La incorporación y modificación de las evidencias en la aplicación están limitadas al Coordinador/a de Calidad y personas por él autorizadas, además de a la Unidad para la Calidad.

Además, las evidencias serán publicadas en la Intranet o Web pública del Centro.

1.5. Manual del SAIC

Como se indicó anteriormente, el MSAIC incluye una descripción general del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Escuela Universitaria de Osteopatía, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaboradas por la ANECA.

Consta de portada y contraportada en la que figuran la identificación de la Escuela y de su Dirección Académica, un resumen de revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del Manual.

En el encabezado de cada una de las páginas interiores del MSAIC figura el número y título del capítulo correspondiente, y en el pie de cada página se incluirá el número de revisión del Manual y fecha de la misma, así como el número de página y el número total de páginas del Manual.

Como se indicó anteriormente, el MSAIC de la EUO es inicialmente elaborado por la Unidad para la Calidad, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por el Coordinador o Coordinadora de Calidad del Centro y aprobado en Comisión de Aseguramiento de la Calidad y Junta de Escuela, dejando de ello constancia en acta.

El MSAIC debe revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la EUO, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SAIC. Cuando se produzca algún cambio, tras contar con la conformidad de la Unidad para la Calidad, se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la contraportada procediendo a su aprobación tal y como se indicó en el párrafo anterior. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada ya sea en formato papel o informático.

Dado que el Equipo de Dirección de la Escuela ha de procurar que todos los grupos de interés del Centro, tengan acceso al MSAIC, dispondrá en la página Web de la EUO un lugar bien visible en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada cuando se hayan producido cambios en su redacción.

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA

Los estudios de Osteopatía comenzaron a impartirse en Murcia por la Escuela Europea de Osteopatía en el curso 2002/03. En sus comienzos el plan de estudios estuvo supervisado y controlado por la Escuela Superior de Osteopatía de París, cuyo programa de estudios se correspondía tanto con los estándares europeos como por los marcados por la OMS referente a la impartición académica de la Osteopatía. Este plan de estudios de 480 créditos ECTS permitía obtener el Certificado y Diploma en Osteopatía en seis años. Para conseguir el mencionado Certificado los alumnos debían presentar y defender, ante un tribunal internacional, en París, un trabajo fin de estudios de investigación. Esta actividad se prolongó durante cinco cursos académicos.

En base a esta experiencia, en el curso 2007/08 la Escuela Europea de Osteopatía inició los estudios de Máster Universitario en Osteopatía, como título propio dependiente de la Facultad de Medicina de la Universidad de Murcia. Este título se mantuvo durante dos cursos académicos.

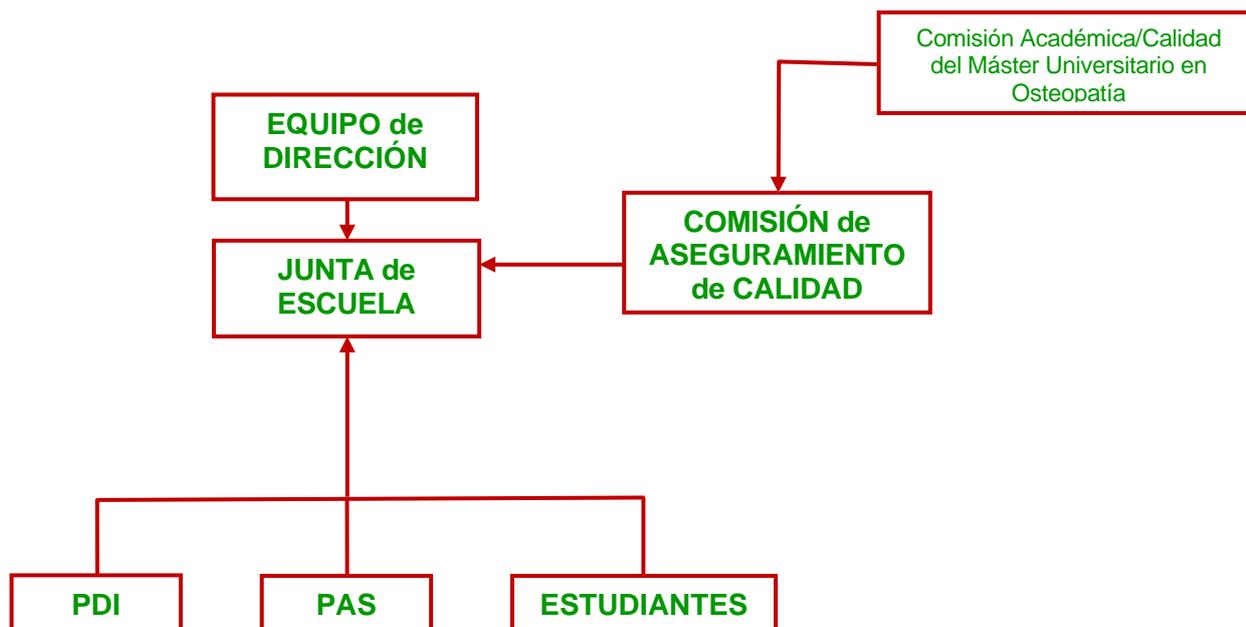
Tras la adscripción de la Escuela Europea de Osteopatía a la Universidad de Murcia, como Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO), (BORM Decreto 231/2010, 30 de Julio), dicho Máster se transformó, tras la acreditación de ANECA (27/07/2010), en un Máster Oficial de 120 ECTS con la misma denominación y reconocimiento en todo el territorio nacional. El máster mencionado comenzó a impartirse en el curso académico 2010/11, se desarrolla a lo largo de dos cursos y en la actualidad (curso 18-19) ha comenzado a cursarlo la novena promoción.

La EUO oferta un Máster Universitario acreditado por ANECA, el Máster Universitario en Osteopatía: <https://www.um.es/web/osteopatia/contenido/estudios/masteres/osteopatia>



2.1. Organigrama y responsables

En este punto se expone el organigrama que está implantando en la EUO:



Los responsables del Sistema de Garantía de Calidad, para todas las titulaciones del Centro, son el Director Académico y el Coordinador de Calidad del Centro.

2.2. Órganos de gobierno. Comisiones

Según establece el Reglamento de régimen interno de la EUO adscrita a la Universidad de Murcia (Aprobado en Consejo de Gobierno el 30 de septiembre de 2011), "El gobierno y la administración de la Escuela Universitaria de Osteopatía, se articulan mediante los siguientes órganos de gobierno:

1. Colegiados: Junta de Escuela.
2. Unipersonales: Director/a académico; Subdirector/a Académico, en su caso, y Secretario del Centro.



2.2.1.- Órganos de gobierno colegiados: Junta de Centro.

Está presidida por el Director/a Académico. Sus funciones son las siguientes:

- a) Proponer al Consejo de Gobierno los planes de estudio para su aprobación.
- b) Aprobar los horarios de clases y calendarios de exámenes.
- c) Elaborar el plan de ordenación docente.
- d) Establecer para las titulaciones del Centro adaptaciones especiales en la metodología y el desarrollo de las enseñanzas para alumnos con discapacidades o alguna limitación, a efectos de posibilitarles la continuación de los estudios. Tales adaptaciones deberán ser motivadas y, en su caso, notificadas al Rectorado.
- e) Establecer, en su caso, los requisitos para la concesión de los Premios Extraordinarios, dentro de los límites que señale el Consejo de Gobierno.
- f) Informar a la Entidad Titular acerca de la conveniencia de la creación, modificación o supresión de plazas docentes.
- g) Informar a la Entidad Titular sobre las necesidades del Centro en cuanto a personal de administración y servicios.
- h) Informar a la Entidad Titular sobre las necesidades de equipamiento del Centro.
- i) Aprobar la memoria académica del Centro del curso anterior y el Plan de actuaciones correspondiente al nuevo curso.
- j) Proponer e informar los convenios que interesen específicamente al Centro.
- k) Velar por la calidad de la docencia en las titulaciones del Centro y de su correspondiente gestión.
- l) Elaborar informes sobre la actividad docente de los profesores cuando se requiera.
- m) Manifestar opiniones en su ámbito de actuación, pudiendo realizar consultas a todo el Centro sobre aquellos temas universitarios de mayor relieve cuando lo estime oportuno. En todo caso, la citada consulta será preceptiva si, a petición de la quinta parte de los miembros de la Junta, ésta lo aprueba por mayoría simple.
- n) Crear comisiones de trabajo según establezca su reglamento de régimen interno.
- o) Elaborar y reformar su propio reglamento de régimen interno, el cual deberá ser aprobado por el Consejo de Gobierno.
- p) Cualquier otra función que le asignen los Estatutos de la Universidad de Murcia, los reglamentos que los desarrollen, el Convenio de adscripción o las disposiciones de carácter estatal o autonómico.
- q) Proponer al Consejo de Gobierno la aprobación de enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios, así como enseñanzas de formación continua y de extensión universitaria.

La Junta de Centro está constituida, según indica el Reglamento de régimen interno, **por**:

1. Quince miembros, de los cuales son natos el Director/a y Subdirector/a Académicos, el Director/a y Subdirector/a Técnicos, y el Secretario, y electos los restantes.
2. Los diez miembros electos se distribuirán según las siguientes cuotas de representación:



- a. Seis profesores/as, equivalentes al 60% del total de los miembros electos, que presten docencia en esta Escuela Universitaria.
- b. Tres estudiantes, equivalentes al 30% de los miembros electos, que cursen estudios en ese Centro conducentes a títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional.
- c. Un miembro del Personal de Administración y Servicios (PAS), equivalente al 10% de los miembros electos.

2.2.2.- Órganos de gobierno unipersonales. (Título III)

- Del Director/a Académico

Naturaleza y funciones (Artículo 31)

El Director/a ostentará la representación de la Universidad en la Escuela, correspondiéndole la supervisión de las actividades académicas y administrativas relacionadas con las anteriores.

Nombramiento (Artículo 32).

Será nombrado por el Rector, de acuerdo con la Entidad Titular del Centro, entre profesorado doctor perteneciente a cuerpos docentes universitarios.

Cese (Artículo 33)

1. Cesará por decisión del Rector, oída la Entidad Titular, a petición propia o por cualquier otra causa establecida por la Ley o por los Estatutos de la Universidad de Murcia.
2. La Junta de Escuela o la Entidad Titular podrán solicitar motivadamente el cese del Director/a Académico al Rector, quien resolverá como proceda

- Del Subdirector/a Académico

Naturaleza y funciones (Artículo 34)

1. En su caso, el Subdirector/a será nombrado por el Rector, de acuerdo con la Entidad Titular del Centro, de entre profesores permanentes de la Universidad de Murcia.
2. El Subdirector/a coordinará y dirigirá las actividades del área de competencias que tenga asignadas, así como aquellas otras funciones que el Director/a le delegue.

Cese (Artículo 35)

1. Cesará por decisión del Rector, oída la Entidad Titular, a petición propia, o por otra causa establecida por la ley o por los Estatutos de la Universidad de Murcia.
2. Cuando un Subdirector/a cese, continuará en funciones hasta que se proceda a su sustitución, salvo caso de imposibilidad apreciada por el Director/a Académico.

- Del Secretario/a del Centro

Naturaleza y funciones (Artículo 36)



1. El Secretario/a del Centro, que lo es además de la Junta de Escuela, será nombrado por la Entidad Titular, de entre el profesorado adscrito al Centro, dando cuenta de ello a la Junta.
2. De entre los miembros del equipo de dirección el Director/a designará a quién haya de sustituirlo en los casos de ausencia o enfermedad, dando cuenta a la Junta de Escuela. Ante la falta de designación actuará como Secretario/a el miembro del equipo de dirección con menor antigüedad y si todos son de la misma, el más joven.
3. Son funciones del Secretario/a de Centro:
 - a. Auxiliar al Director/a en la organización académica del Centro.
 - b. Custodiar el sello oficial del Centro y autorizar su uso.
 - c. Organizar los actos protocolarios del Centro de acuerdo con la Entidad Titular.
 - d. Elaborar y custodiar las actas de las sesiones de la Junta de Escuela, así como expedir certificaciones de los acuerdos que consten en las mismas con el visto bueno del Director/a o, en su defecto, de la persona designada por el Rectorado.
 - e. Expedir certificaciones académicas de acuerdo con los contenidos de las actas que se hallan bajo su custodia con el visto bueno del Director/a o, en su defecto, de la persona designada por el Rectorado.
 - f. Dar información, a instancia de cualquier miembro del Centro, sobre asuntos de carácter oficial que consten en la Secretaría.
 - g. Cualquier otra competencia que le sea delegada por el Director o conferida en los Estatutos de la Universidad de Murcia y en las normas que los desarrollen.

Cese (Artículo 37)

El Secretario/a cesará al término de su mandato, a petición propia, a propuesta del Director/a que lo propuso, cuando concluya el mandato de éste o por otra causa establecida por la Ley o por los Estatutos de la Universidad de Murcia.

2.2.3.- Comisiones.

Como norma general, mientras se imparta como único título el Máster Universitario en Osteopatía (MUO), los procesos relativos a la gestión, gestión de la calidad y los análisis correspondientes a las distintas comisiones serán realizados por la Comisión Académica/Calidad del MUO.

- Comisión de Análisis de Resultados

La Comisión de análisis de resultados de exámenes, nombrada por la Junta, está encargada de analizar los resultados de las evaluaciones globales correspondientes a las asignaturas incluidas en el plan de estudio.

Esta comisión elaborará un informe anual que elevará a la Junta de Escuela.

En dicho informe se incluirán propuestas tendentes a la mejora de la docencia.

- Comisión de Convalidaciones (Actualmente Comisión de Reconocimiento Académico)

1. La Comisión de Convalidaciones resolverá la adaptación o convalidación de estudios realizados en el mismo o en otros Centros, según la normativa académica aplicable.
2. La Comisión de Convalidaciones estará constituida, al menos, por cuatro profesores o profesoras que impartan docencia en la titulación.

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DE LA ESCUELA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección de la Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO), y en particular su Director/a como principal responsable de la gestión, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SAIC se indican, nombra un/a Coordinador/a de Calidad para que lo represente en todo lo relativo al diseño, implantación y seguimiento del SAIC, propondrá a la Junta de Escuela la composición y funciones de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, promoverá acciones de mejora para atender a los resultados de las revisiones, análisis y evaluaciones realizados, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SAIC.

La Dirección exige que todas las personas de la EUO actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello la Dirección Académica establece la Política de Calidad y los Objetivos Generales para las actividades objeto del alcance del SAIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SAIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, la Dirección mantiene una invitación, dirigida a todas las personas de la EUO (alumnos, profesores y personal de administración y servicios), para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de las titulaciones oficiales impartidas.

 Escuela Universitaria de Osteopatía 	MSAIC DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE OSTEOPATÍA Capítulo 3. Estructura de la Escuela para la Gestión de la Calidad	 Unidad para la CALIDAD
--	---	---

3.2. Coordinador/a de Calidad

Para ayudar a la Dirección de la Escuela en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SAIC de la Escuela, se procederá a nombrar un/a Coordinador/a de Calidad (CC), preferiblemente, miembro del Equipo de Dirección.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, en la documentación de los procesos o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, el Coordinador/a de Calidad tiene la responsabilidad de:

- Asegurarse de que se establece, implanta y se mantiene actualizado el MSAIC de la EUO, con especial atención a los capítulos 2 y 3.
- Asegurarse del cumplimiento de los procesos del SAIC que son de aplicación a la EUO.
- Informar a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad sobre el desempeño del SAIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la EUO.

En la aplicación de sus funciones con cada titulación específica, el Coordinador/a de Calidad recibirá apoyo de quien realice la coordinación de las titulaciones de grado o máster que se impartan en la Escuela Universitaria de Osteopatía.

Al Coordinador/a de Calidad se le considerará responsable de los procesos del SAIC, en tanto que es la persona encargada de velar por que en la EUO se apliquen correctamente.

3.3. Comisión de Aseguramiento de Calidad

La Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Escuela (CAC) es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones, ya que éstas se indican en la documentación de cada proceso, es la siguiente:

- Verifica la planificación del SAIC de la EUO, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del MSAIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibe o, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales de la EUO y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones derivadas de la revisión del sistema, y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Conoce las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informada por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad de los resultados del desarrollo de todos los procesos y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

De forma resumida, podría indicarse que *la CAC es la responsable directa de la planificación y aplicación del SAIC en su Escuela, de analizar las evidencias recogidas en el mismo y realizar propuestas de acciones de mejora y el seguimiento de las aprobadas. Asimismo, es responsable de que el seguimiento y la acreditación de las titulaciones oficiales que se imparten en la Escuela se puedan llevar a cabo tal y como las normativas establecen y de que las recomendaciones, sugerencias y propuestas de mejora incluidas en los preceptivos informes externos de evaluación, se consideren y apliquen correctamente.*

De la Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro formará parte, al menos:

- El Director/a de la EUO, que actuará como Presidente.
- El Coordinador/a de Calidad.
- Un responsable de cada una de las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en la EUO o una representación de los mismos.
- Una representación del profesorado, estudiantes y PAS en los términos que los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interno plantean sobre la composición de las comisiones. En

todo caso se procurará que todas las titulaciones oficiales del Centro estén representadas en el profesorado y el alumnado.

- Un miembro de la Unidad para la Calidad, designado por la dirección de la misma.
- Se considera como muy interesante contar, dentro de las posibilidades, con algún representante de los grupos de interés externos, como empleadores, colegios profesionales, organismos afines, etc., que además representen los intereses profesionales de los egresados de todas las titulaciones.
- Como secretario/a de la comisión actuará el Secretario/a de la Escuela.

Composición actual:

<https://www.um.es/web/osteopatia/contenido/calidad/comision>

Se reunirá al menos tres veces año, tras ser convocada por su Secretario/a. De las sesiones, el Secretario/a levantará la correspondiente acta que, tras su aprobación, se publicará en la [página de actas](#) de la web de la EUO de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria adscrita al Centro, constituyendo una evidencia de lo tratado en la reunión. Es muy aconsejable que el acta se redacte y se apruebe en un período corto de tiempo (no superior a un mes) para que la comunidad universitaria adscrita a la EUO esté informada en tiempo y forma.

Dado que en la actualidad la Escuela Universitaria de Osteopatía sólo realiza la impartición del título de Máster Universitario en Osteopatía, todas las funciones de Comisión Académica, de Calidad del título y la de Comisión de Aseguramiento de Calidad serán realizadas por la propia Comisión Académica.

3.4. Junta de Centro

La Junta de Escuela, como órgano de representación y gobierno de la Escuela, tiene sus responsabilidades generales definidas en los Estatutos de la UM y en el Reglamento de Régimen Interno de la EUO. En lo referente al SAIC, en los diferentes documentos del mismo se indican cuáles son sus responsabilidades.

CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO) es consciente de que debe de consolidar una cultura de la calidad, apoyada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente, como compromiso con el aseguramiento de la calidad.

Para ello, el Director/a realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la EUO y de la que, por tanto, es responsable último.

Directrices:

4.1. Establecer mecanismos para definir, aprobar y revisar de forma periódica la política y objetivos de calidad, alineados con la estrategia/modelo de enseñanza- aprendizaje de la institución. Considerando tanto el contexto nacional/internacional, como la actividad investigadora de sus docentes.

4.2. Valorar la inclusión, en la definición de su política de calidad, de aspectos como:

- Defensa de la libertad académica,
- Comportamiento ético,
- Lucha contra el fraude académico,
- Prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal,
- Ampliación a las actividades que subcontrata, o son realizadas por terceros.

4.3. Indicar qué grupos de interés, tanto internos como externos, han estado implicados, en la definición, implantación, revisión y mejora de la política y los objetivos de calidad.

4.4. Difundir de manera formal, pública y por escrito su política, alcance y objetivos de calidad, de modo que pueda ser conocidos, al menos en sus aspectos básicos, por los diferentes grupos de interés.

4.5. Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, indicadores, registros, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad en la institución y en las actividades que desarrollan cada uno de sus grupos de usuarios.

4.6. Determinar la sistemática (cómo, quién, cuándo) para la rendición de cuentas a los grupos de interés, en relación al cumplimiento de la política y objetivos de calidad del Centro.

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un procedimiento documentado (PE01 *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*) en el que se indican las acciones a llevar a cabo tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, la Escuela debe de identificar sus grupos de interés, los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos y ha determinado el modo (cómo, quién, cuándo) en que les rinde cuentas sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

4.1. Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que pueda tener una relación, de beneficio mutuo, en el correcto funcionamiento de la Escuela Universitaria de Osteopatía, en las enseñanzas que esta imparte o en los resultados obtenidos. De modo general se consideran los grupos de interés indicados en la tabla siguiente, junto a algunos de los principales aspectos objeto de atención, que se detallan en los diferentes procedimientos del SAIC.

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SAIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Profesorado y personal de administración y servicios de la EUO	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción.
Equipo de Dirección de la EUO	Oferta formativa, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, análisis de resultados y aporte de información.
Empleadores/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Egresados/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de administración y servicios, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos e inserción laboral.

La EUO, al implantar su SAIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación oficial que se imparte en ella, con especial atención a los estudiantes.

El análisis de sus necesidades y expectativas (PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades*), son el punto de partida para el establecimiento y mantenimiento de su SAIC, visible no sólo en el interior de la EUO sino también ante los grupos de interés externos al mismo.

4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios de la EUO están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Junta de Escuela, así como de las diferentes comisiones que emanan de ella (capítulo 2 MSAIC).

Además está establecida su participación en los Consejos de Departamento y en los órganos supra-facultativos, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

La composición para la Junta establecida por el Reglamento de Régimen Interno de la EUO indica que el 60% serán profesores, el 30% alumnos y el 10% de personal de administración y servicios. En cuanto a las comisiones se indica que tendrán la composición que apruebe la Junta de Escuela. Por tanto, la participación de los grupos de interés internos queda garantizada en todas las Comisiones creadas.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad de Murcia, en el Consejo Social. Además deben ser consultados por la EUO ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones focales mantenidas con el Equipo de Dirección o grupo en quien delegue.

En los casos en que la EUO contempla la realización de prácticas externas, ya sean curriculares como no curriculares, esta relación deberá ser especialmente fluida, tanto con los representantes directos de las empresas u organismos en los que tienen lugar, como con las personas encargadas de tutelar externamente las tareas encomendadas a los estudiantes. Dado el carácter sanitario-asistencial de las prácticas clínicas de los títulos impartidos por la EUO se cuidará el cumplimiento de la normativa sobre autonomía del paciente y protección de datos.

4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Escuela en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los diferentes aspectos contemplados.

Anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Escuela, se debe colocar en su página Web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo elabora, también de forma anual, su Plan de Actuaciones en el que tiene en cuenta las propuestas de mejora que proceden del análisis de los diferentes resultados de aplicación del SAIC y que le son remitidas por la CAC.

En cuanto a los grupos de interés externos (empleadores/as, egresados/as, administraciones públicas y sociedad en general), el Equipo de Dirección de la Escuela mantiene permanentemente actualizada su página Web con la información más destacable de la EUO y sus titulaciones, así como, cuando la información lo requiera, se dirige directamente a ellos por los medios de comunicación habituales (PC09 *Información pública y rendición de cuentas*).

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SAIC de la EUO cuenta con el procedimiento PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades que, como el resto de procesos que aportan resultados, alimenta al proceso general de información pública y rendición de cuentas (PC09).

En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones, el SAIC de la Escuela, cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad
- PC05 Resultados académicos
- PC09 Información pública y rendición de cuentas
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

La Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO), debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, control y revisión periódica (interna y externa), de los programas.

Las directrices a las que debe de atender en sus diferentes niveles organizativos son:

5.1. Establecer mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa, y a cada una de las fases del ciclo de vida de los títulos que ofrece.

5.2. Disponer de un sistema que permita alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiante, y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

5.3. Determinar los órganos, grupos de interés (incluyendo, entre otros, a estudiantes y empleadores), y procedimientos implicados en el desarrollo de los programas formativos, durante sus etapas de:

- Diseño,
- Aprobación institucional,
- Planificación,
- Impartición de acuerdo con las memorias verificadas/acreditadas y guías docentes,
- Revisión periódica del título, de sus objetivos, mecanismos de coordinación, evaluación, resultados de aprendizaje asociados, etc.
- Extinción (cuando corresponda).

5.4. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la relativa a la evolución de sus contenidos en el entorno nacional e internacional) que le permita valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación.

5.5. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa.

5.6. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de las enseñanzas impartidas por el Centro.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SAIC de la EUO cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).

Las acciones de mejora derivadas del análisis que se realiza en todos los procesos del SAIC conformarán el **Plan de Mejoras del Centro** al que deberá hacerse un seguimiento puntual informando a la Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC) del desarrollo del mismo. Esta mejora continua contribuye a asegurar la calidad de los programas formativos.

Por otro lado, una vez concluido el curso académico, la CAC, elabora el **Informe de Seguimiento Anual** de cada título, en el que se contemplan todos los aspectos clave, los indicadores clave, un breve análisis de los mismos y las acciones de mejora. Como referencia, además de la documentación del SAIC, se tendrá en cuenta la Memoria de Verificación de cada una de las titulaciones y las recomendaciones propuestas por ANECA en los informes de seguimiento y acreditación.

A la hora de plantear objetivos, se ha de tener en cuenta que todos los indicadores clave para la gestión de cada centro, entre los que se incluyen los recogidos en el RD 1393/2007, han de tener objetivos anuales cuantificables, y se ha de realizar su seguimiento sistemático.

CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

La Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO) debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos. En consecuencia debe de atender a las siguientes directrices:

6.1. Disponer de un sistema que le permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes del Centro, de acuerdo a su diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas en materia de:

- Captación, acceso, admisión y matriculación de estudiantes.
- Reconocimiento de las calificaciones, créditos y/o cualificación profesional obtenidos.
- Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, fomentando su autonomía y el respeto entre éstos y con sus profesores.
- Planificación y coordinación docente.
- Desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante el uso de diferentes modalidades de impartición y métodos flexibles de enseñanza y aprendizaje.
- Evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, conforme a procesos y criterios públicos, difundidos y conocidos con antelación, y aplicados de forma justa y equitativa.
- Realización de prácticas externas y movilidad de estudiantes, ajustadas al propósito expresado en el convenio.
- Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Orientación profesional, incluyendo información sobre becas y otras ayudas.

6.2. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes (citados en el punto 6.1).

6.3. Identificar de qué forma los grupos de interés, y el alumnado en particular, participan en el diseño, desarrollo y mejora de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 6.1).

6.4. Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta a los estudiantes, en cuanto a sus derechos y obligaciones: reglamentos (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, sanciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios, beneficios que ofrece la Universidad, etc.

6.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 6.1).

Para cumplir con las anteriores funciones, el SAIC de la EUO tiene definidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación y desarrollo de la enseñanza. Evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes.
- PC04 Orientación a estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC06 Movilidad de los estudiantes.
- PC07 Prácticas externas.
- PC08 Inserción laboral.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).

CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

La Universidad de Murcia debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, desarrollo y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Al ser un centro de Titularidad Privada adscrito a la Universidad de Murcia, el personal académico y de administración y servicios de la Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO), está vinculado por relaciones de naturaleza laboral y sujeto al correspondiente convenio colectivo. En consecuencia, ni está integrado en el cuerpo de funcionarios, ni le son aplicables las correspondientes categorías administrativas. No obstante, es requisito imprescindible que todo el profesorado obtenga la *venia docendi* del Rector de la Universidad, requisito que se viene cumpliendo hasta la fecha para cada curso académico.

La política del personal académico la elabora el Equipo de Dirección y es revisada por la Dirección Técnica y Académica, dando cuenta a la Junta de la Escuela.

La EUO está sujeta a un Convenio Colectivo, que ha de tenerse en cuenta para elaborar la política de contratación del PAS en conjunto. De su aplicación, seguimiento y actualización se encarga el Director Técnico de la Escuela, debiendo ser aprobada por el Equipo de Dirección.

Con el fin de disponer de una política de personal adecuada se deben tener en cuenta las siguientes directrices:

7.1. Disponer de una sistemática que le permita definir, revisar y mejorar de forma continua la política y actuaciones institucionales relacionadas con su personal académico y de apoyo a la docencia.

7.2. Identificar el modo en que los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, participan en la definición de la política del personal y en su desarrollo.

7.3. Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con la política de personal de la institución y de la normativa oficial.

7.4. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con objeto de mejorar los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento, así como el rendimiento y la satisfacción de aquellos.

7.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones relacionados con los aspectos descritos en el punto 7.4.

7.6. Contar con mecanismos que permitan a su personal académico y de apoyo a la docencia, reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.

7.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de la aplicación de su política de personal docente e investigador.

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC de la EUO cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).
- PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia.

CAPÍTULO 8. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS Y SERVICIOS

La Universidad y la Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO) deben dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como de los recursos humanos y materiales (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico), necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

Por esta razón la EUO, por si misma o bien la Universidad, de forma centralizada, debe de atender las siguientes directrices:

8.1. Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el personal de administración y servicios, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias.

8.2. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.

8.3. Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y utilizar información para la dotación de:

- Recursos materiales e inmateriales (atendiendo, entre otros, a los aspectos relacionados con discapacidad, seguridad y prevención de riesgos, y gestión medioambiental).
- Servicios de apoyo y orientación (tutoría, prácticas de laboratorio, administración y secretaría, etc.).

Para todos los casos, dicha dotación estará adaptada a la modalidad de enseñanza impartida (presencial, semi-presencial, on-line) y a la diversidad del alumnado.

8.4 Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.

8.5. Contar con mecanismos que garanticen la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos y servicios ofrecidos por la Universidad y/o el Centro, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.

 Escuela Universitaria de Osteopatía 	MSAIC DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE OSTEOPATÍA Capítulo 8. Recursos materiales y humanos y servicios	 Unidad para la CALIDAD
---	--	---

8.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios, respecto a los recursos y servicios de apoyo puestos a su disposición.

Para cumplir estas funciones, el SAIC de la EUO cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA05 Gestión de los recursos materiales y servicios.

CAPÍTULO 9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

La Universidad y la Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO) debe dotarse de procedimientos que le permitan medir, analizar y utilizar los resultados generados por el SAIC, entre otros, del aprendizaje, de la satisfacción de los distintos grupos de interés y de la inserción laboral/empleabilidad, para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas que imparte y del resto de actividades que realiza.

En consecuencia, debe de atender a las siguientes directrices, bien por sí misma o en colaboración con alguno de los servicios de la Universidad:

9.1. Determinar los mecanismos que evalúen que los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados del SAIC se desarrollen de manera objetiva, transparente y equitativa.

9.2. Identificar de qué forma los grupos de interés participan en la medición, análisis y mejora de los resultados.

9.3. Contar con sistemas de recogida de información, cuantitativa y cualitativa, que aseguren la validez de los datos obtenidos en los diferentes procesos del sistema de aseguramiento interno de calidad, por ejemplo, resultados de aprendizaje alcanzados, satisfacción de los distintos grupos de interés y estudios de inserción laboral/empleabilidad.

9.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora, tanto de la pertinencia e idoneidad de los indicadores del SAIC, como de los sistemas de análisis utilizados.

9.5. Diseñar las estrategias de análisis para introducir mejoras en los procesos incluidos dentro del alcance del SAIC, relacionados con el grado de consecución de los resultados obtenidos.

9.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados obtenidos (presentación de memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC de la EUO, tiene establecidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.

- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC05 Resultados académicos.
- PC08 Inserción laboral.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).

El análisis de resultados académicos tiene un interés particular para la EUO, en tanto que los Estatutos de la UM obligan a realizar un análisis anual de los mismos incluyendo propuestas de mejora, que habrán de remitir a la Comisión de Calidad del Claustro para que ésta informe en sesión plenaria.

Los resultados del aprendizaje deberían segmentarse, cuando resulte posible, en función de las diferentes tipologías de alumnos, tales como: sexos, estudiantes a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, no presentados a las pruebas de evaluación, etc.

CAPÍTULO 10. INFORMACIÓN PÚBLICA

La Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO), debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada y accesible, relativa a los títulos ofertados y sus resultados, así como a otras actividades realizadas.

La información que hace pública la EUO, por medio de su página Web, se utiliza para la evaluación del seguimiento y acreditación periódica de sus titulaciones, lo que añade una especial importancia a las acciones propuestas en este capítulo del Manual y en los procedimientos que lo desarrollan. Se deberá de realizar conforme a las siguientes directrices:

10.1. Disponer de sistemáticas de actuación que le permitan obtener la información sobre el desarrollo y resultados de los títulos impartidos y otras acciones relacionadas.

10.2. Determinar los mecanismos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.

10.3. Determinar el procedimiento establecido para informar de forma comprensible a los grupos de interés, incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro, acerca de, al menos:

- Oferta formativa,
- Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes,
- Resultados de aprendizaje obtenidos por los egresados,
- Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación de los estudiantes,
- Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas),
- Movilidad,
- Reclamaciones, quejas/alegaciones y sugerencias,
- Posibilidades en relación a la continuidad de los estudios y/o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional,
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia,
- Servicios y recursos ofrecidos por la Universidad/Centro,

- Resultados de la enseñanza, tanto previstos, como realmente obtenidos (tasas de rendimiento académico/aprendizaje, inserción laboral, y satisfacción de los distintos grupos de interés),
- Resultados de las evaluaciones externas realizadas al título (VMSA: Verificación, Modificación, Seguimiento, Acreditación).

10.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.

10.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) empleado para rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y difusión de información sobre los títulos, así como de otras actividades relacionadas, desarrolladas por el Centro.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SAIC de la EUO están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el procedimiento PC09 *Información pública y rendición de cuentas*, que desarrolla lo indicado en este capítulo del MSAIC.

CAPÍTULO 11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

La Escuela Universitaria de Osteopatía (EUO) debe disponer de una metodología de trabajo y de los recursos necesarios para diseñar e implantar un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que ayude de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados, y posibilite su evaluación externa con carácter periódico.

Para ello deberá atender a las siguientes directrices:

11.1. Definir el órgano responsable (estructura, funciones y toma de decisiones) y el procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte.

11.2. Indicar los grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, implantación, y mantenimiento del SAIC.

11.3. Disponer de un sistema que permita el acceso a la documentación del SAIC a los implicados, asegurando que ésta describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el Centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.

11.4. Definir una sistemática para lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.

11.5. Establecer un procedimiento para asegurar que los registros generados durante la implementación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.

11.6. Definir, documentar y determinar por la Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia el procedimiento establecido para desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro.

11.7. Evaluar periódicamente por un organismo externo el SAIC del Centro, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan en aquel.

 Escuela Universitaria de Osteopatía 	MSAIC DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE OSTEOPATÍA Capítulo 11. Mantenimiento y actualización del SAIC	 Unidad para la CALIDAD
---	--	---

En el capítulo 1 del presente manual se describe cómo desde el Centro y desde la Unidad para la Calidad se llevan a cabo las actuaciones relacionadas con las directrices enumeradas en este capítulo.