



Memoria Curso Académico 2019-2020

Vicerrectorado de Calidad, Cultura y Comunicación

1. UNIDAD PARA LA CALIDAD

1.1. Introducción

La Memoria que se presenta se realiza en base a las actuaciones desarrolladas por la Unidad para la Calidad (UC), dependiente del Vicerrectorado de Calidad, Cultura y Comunicación.

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, 2014 y 2018.

Las principales actuaciones llevadas a cabo se agrupan en los programas que se exponen a continuación.

1.2. Actuaciones en Centros y sus titulaciones

Seguimiento de los SAIC en todos los Centros de la Universidad de Murcia

El objetivo de esta actividad es realizar un apoyo continuo a los Centros para facilitar el mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad diseñados y aprobados por los Centros y ANECA, a través de 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. Como miembros de las Comisiones de Aseguramiento de la Calidad de Centros, las personas de la Unidad asistieron a un total de 61 reuniones.

Aplicación informática para la gestión del SAIC de los Centros



Memoria Curso Académico 2019-2020

Durante el curso 2019/20, el grupo de trabajo Desarrollo UNICA, formado por personal de la Unidad para la Calidad y ATICA, ha seguido trabajando y desarrollando mejoras bien de manera propia, bien a sugerencias de los centros, de ATICA o marcadas por las nuevas necesidades de acreditación.

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 de las asignaturas incluidas en los planes de estudios de sus titulaciones y de los Títulos como tal, 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 al resto de indicadores de rendimiento académico recogido en el SAIC de los Centros. También se utiliza para estimar dichos valores a la hora de elaborar las Memorias de los nuevos títulos de Grado y Máster.

Durante el curso 2019/20 la aplicación de gestión de los SAIC (UNICA) generó automáticamente el informe global en el que se aportan los valores de los indicadores para los últimos seis 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 SAIC 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.



Memoria Curso Académico 2019-2020

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 indica 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

Ayuda a la verificación de títulos oficiales

Aunque a día de hoy todos los Grados y Másteres han sido acreditados por el Consejo de Universidades tras el preceptivo informe de 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, en 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.

Ayuda al seguimiento y acreditación de títulos oficiales

La Unidad para la Calidad colabora con el Vicerrectorado de Calidad, Cultura y Comunicación en el proceso de seguimiento y acreditación de los títulos oficiales (programas ACREDITA y MONITOR de ANECA. Durante el curso 2019/20 han iniciado su acreditación o la renovación de la misma los títulos abajo indicados. La Unidad para la Calidad asesoró a lo largo de todo el proceso y revisó los informes de autoevaluación que enviaron dichos títulos a ANECA, aportando las sugerencias adecuadas a cada uno de ellos. También ha colaborado aportando parte de las evidencias que se



Memoria Curso Académico 2019-2020

anexan a los informes de autoevaluación, así como aquellas adicionales que son solicitadas por los paneles previamente a la visita.

TITULACIÓN
Máster Universitario en Análisis Político Aplicado
Máster Universitario en Investigación en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
Máster Universitario en Orientación, Asesoramiento y Mediación Familiar

En relación al Seguimiento (programa MONITOR), durante el curso 2019/20 se sometieron los títulos indicados a continuación:

- Grado en Seguridad Pública y Privada
- Máster Universitario en Logística y Dirección de Operaciones
- Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora de Centros

Con este programa se da apoyo económico a los Centros en la realización de las mejoras previstas para el año 2020 como consecuencia de la medición, análisis y mejora a que obliga su SAIC, estimulando el desarrollo de las mismas y colaborando en su financiación. De acuerdo con lo previsto en la BASE 6ª de la Resolución del Rector (R-303/2020, de 9 de marzo) de la Universidad de Murcia, por la que se convoca el Programa de Apoyo a los Planes de Mejora elaborados por Centros Universitarios, la Comisión de Valoración, en la reunión celebrada el día 10 de julio de dos mil veinte acordó proponer la concesión de las ayudas para los Centros que se indican a continuación:

CENTROS	IMPORTE CONCEDIDO
Bellas Artes	867
Biología	1.597
Ciencias del Deporte	879
Ciencias Sociosanitarias	1.000
Ciencias del Trabajo	1.258
Comunicación y Documentación	1.604
Derecho	2.358
Economía	2.349
Educación	3.383
Enfermería Murcia	1.077
Filosofía	755



Memoria Curso Académico 2019-2020

Informática	1.127
Letras	3.375
Matemáticas	769
Medicina	2.054
Óptica	822
Psicología	1.593
Química	1.794
Veterinaria	1.339
TOTAL	30.000

Apoyo y seguimiento a los Planes de Mejora de Servicios

Con este programa se apoya económicamente a los Servicios que han elaborado previamente su Plan Anual de Mejoras y realizado/actualizado sus cartas de servicios. Durante el curso 2019/20 se adjudicaron las siguientes ayudas:

SERVICIOS	IMPORTE CONCEDIDO
ATICA	6.477,93
Área de Gestión Económica	1.952,07
CASAN	2.800,00
OTRI	3.770,00
TOTAL	15.000,00

Certificaciones y sellos de calidad

Durante el curso 2019/2020 la Unidad ha realizado auditorías internas a las facultades de Bellas Artes, Ciencias del Deporte (S. Javier), Ciencias Sociosanitarias (Lorca), Comunicación y Documentación, Enfermería (Murcia), Óptica y Optometría, Psicología y Trabajo Social para detectar deficiencias que puedan solventar de cara a solicitar la certificación de la implantación de su SAIC, requisito necesario con carácter previo a solicitar su futura acreditación institucional.

La Facultad de Letras se sometió a auditoría externa por parte de ANECA y obtuvo la certificación de la implantación de su SAIC por lo que solicitó y obtuvo la acreditación institucional. Los grados en Ingeniería Informática, Ingeniería Química y Química se sometieron a acreditación internacional. Actualmente, los centros de la Universidad de Murcia que tienen la certificación de la implantación de su SAIC (Programa: AUDIT) y están acreditados institucionalmente son los siguientes:



Memoria Curso Académico 2019-2020

Centro con Acreditación Institucional	Código RUCT	Periodo de validez de la Acreditación Institucional
<u>Facultad de Informática</u>	30011715	Desde 19/07/2018 hasta 19/07/2023
<u>Facultad de Biología</u>	30010221	Desde 30/10/2018 hasta 30/10/2023
<u>Facultad de Veterinaria</u>	30011405	Desde 30/10/2018 hasta 30/10/2023
<u>Facultad de Química</u>	30010218	Desde 17/12/2019 hasta 17/12/2024
<u>Facultad de Economía y Empresa</u>	30013645	Desde 17/12/2019 hasta 17/12/2024
<u>Facultad de Letras</u>	30008236	Desde 17/09/2020 hasta 17/09/2025

Por otro lado, la Unidad para la Calidad forma parte de dos grupos de trabajo que dieron lugar a la obtención del **Sello de Excelencia en la Estrategia de Recursos Humanos, “HR Excellence in Research”**, otorgado por la Comisión Europea. Este reconocimiento refleja el compromiso de nuestra universidad de cara a mejorar continuamente sus políticas de recursos humanos de acuerdo con la Carta Europea para los Investigadores y el Código de Conducta para la Contratación de Investigadores, en particular su compromiso de lograr procedimientos de contratación y evaluación justos y transparentes.



Memoria Curso Académico 2019-2020

Aprobación del procedimiento de auditorías internas del SAIC (PA-07).

Durante este curso, y por indicación de ANECA en el desarrollo de una de las evaluaciones de los sistemas AUDIT para su certificación, se desarrolló el procedimiento “PA07 sobre Auditorías Internas” para incluir en los SAIC de todas las facultades de la UMU. Este procedimiento indica que “los centros se someterán a una Auditoría Interna al menos cada 4 años, y en todo caso entre 6 meses y un año antes de que se vaya a someter una auditoría externa para certificar la implantación de su SAIC, o en su caso, someterse a su renovación.”

Ayudas a sellos y redes internacionales

El Vicerrectorado de Calidad, Cultura y Comunicación convocó las ayudas a la financiación de la obtención de sellos internacionales de calidad y del fomento del asociacionismo en redes internacionales, resultando adjudicatarios los siguientes centros:

CENTROS	IMPORTE CONCEDIDO
Biología	6.388,80
Informática	14.713,60
Química	20.037,60
Veterinaria	2.400,00
TOTAL	43.540,00

1.3. Evaluación de la actividad docente del profesorado

Diseño del modelo docentiUM

Durante el curso 2019/20, un grupo de trabajo, dirigido por el coordinador de Calidad de la Unidad para la Calidad, ha venido desarrollando una aplicación en colaboración con ÁTICA como herramienta para el nuevo procedimiento de evaluación docente del profesorado, DocentiUM, que sigue los criterios del programa de ANECA, DOCENTIA. En la web de la Unidad para la Calidad se puede encontrar información sobre el desarrollo de la propuesta general aprobada en Consejo de Gobierno, así como los resultados de los tres procesos experimentales llevados a cabo en años anteriores. <https://www.um.es/web/unica/propuestadocentium>



Memoria Curso Académico 2019-2020

El Consejo de gobierno, en su reunión de 24 de julio de 2020, **aprobó por unanimidad** la propuesta del modelo docentiUM que fue enviada a ANECA para su verificación. Se espera comenzar con su desarrollo en enero de 2021.

Recogida de la opinión de los alumnos con la actividad docente del profesorado

La Unidad para la Calidad recoge anualmente la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente de aproximadamente el 50% de los títulos ofertados 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, se elabora un informe individual a cada profesor, un informe por Departamento, un informe por Titulación para cada 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 cuando los propios profesores lo solicitan. Aproximadamente, durante el curso 2019/20, se solicitaron en total más de doscientas cincuenta certificaciones de este tipo. De acuerdo con la planificación bienal, en el primer cuatrimestre del curso 2019/20 se recogió la opinión de los alumnos de todas las titulaciones oficiales de Grado y Máster de las ramas de Salud y Humanidades. Como se viene haciendo en los últimos cursos académicos, la aplicación de las encuestas se realizó por tres medios: procedimiento mediante móvil, encuestas en papel, y en menor medida y solo cuando lo solicitaban los propios profesores, por vía telemática (los alumnos recibían un enlace para contestar durante un limitado periodo de tiempo).

Durante el segundo cuatrimestre, después del establecimiento del estado de alarma, se suspendió la aplicación de las encuestas de satisfacción de alumnos, y se pospuso la recogida de encuestas para el segundo cuatrimestre del curso 2020/21. No obstante, para aquellos profesores y profesoras que lo solicitaron se aplicaron vía online. En los meses de septiembre y octubre de 2019 se elaboró la planificación de la actividad, y el trabajo de campo se fue llevando a cabo a partir de entonces a lo largo de todo el curso académico, aunque la única oleada de aplicación de encuestas fue realizada durante los meses de noviembre y diciembre de 2019 y enero de 2020 para las asignaturas de primer cuatrimestre, puesto que durante el segundo cuatrimestre, como ya se ha dicho, solo se evaluaron aquellos profesores y profesoras que lo solicitaron expresamente. En la tabla final de datos puede comprobarse que también durante el segundo cuatrimestre se recogieron algunas encuestas en papel (1171 de profesor y 808 de asignatura). El motivo se debe a que estas encuestas se recogieron por petición de los/las docentes antes del establecimiento del estado de alarma. Al igual que en años anteriores, cada profesor recibió el resultado de la opinión de sus alumnos por medio de la plataforma virtual y por correo electrónico a principios de septiembre de 2019.

El cuestionario utilizado para comprobar la satisfacción del alumno con la actividad docente de sus profesores contiene 16 ítems, 3 de ellos descriptivos de contestación sí o no y 13 en una escala tipo Likert que el estudiante valora entre 1 y 5. El ítem numerado como 12 se considera elemento criterio *-valoración global del trabajo realizado por el profesor, considerando todos los aspectos anteriores*. Se incluyen a continuación los dos cuestionarios. A la derecha de la transcripción de cada ítem se incluye la valoración media de los alumnos considerando la Universidad en su conjunto. Como todos los años, se recogen resultados globales que pueden considerarse excelentes (un 4,00 en



Memoria Curso Académico 2019-2020

el ítem criterio). Podemos establecer un perfil del profesorado de la Universidad de Murcia basado en los promedios más destacados del cuestionario: *en general, los profesores y profesoras de la Universidad de Murcia, a juicio de sus alumnos, dominan la materia que imparten, son cumplidores con el temario y las actividades, aplican los criterios de evaluación de la guía docente, y resuelven las dudas y orientan correctamente en el desarrollo de las tareas.*

ENCUESTA SOBRE PROFESOR

01.- Sexo del alumno 02.- Asistes regularmente a clase 03.- Es la primera vez que te matriculas en esta asignatura

Valora las siguientes cuestiones SOBRE EL PROFESOR en la asignatura de referencia

DESARROLLO DE LO PLANIFICADO	Media
1. El/la profesor/a cumple con el temario y actividades (propuestos en la guía docente) de la asignatura	4,33
2. El profesor está aplicando los criterios de evaluación recogidos en la Guía Docente	4,32
3. Las actividades teóricas y prácticas están bien coordinadas	4,06
DESARROLLO DE COMPETENCIAS DOCENTES	Media
4. Las actividades desarrolladas por el/la profesor/a facilitan el aprendizaje (conocimiento y habilidades)	4,04
5. Las explicaciones de el/la profesor/a me ayudan a entender los contenidos de la asignatura	4,06
6. El/la profesor/a domina la materia	4,54
7. El/la profesor/a favorece la participación de los estudiantes en clase	4,03
8. El/la profesor/a resuelve las dudas y orienta correctamente en el desarrollo de las tareas	4,19
9. Los recursos didácticos usados (pizarra, medios audiovisuales, material en la red virtual, etc.) resultan útiles y adecuados para las clases y el estudio	4,10
10. En las tutorías (tanto en las presenciales como en el aula virtual) estoy satisfecho con la ayuda recibida por el/la profesor/a	4,06



Memoria Curso Académico 2019-2020

11. El/la profesor/a ha logrado aumentar mi interés por los contenidos y habilidades impartidos en la asignatura	3,83
GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL - RESULTADOS	
Media	
12. Valora de forma global el trabajo realizado por el/la profesor/a, considerando todos los aspectos anteriores	4,13

Como viene haciéndose desde los seis cursos académicos anteriores, se realiza además, como parte del proceso, otra encuesta para comprobar la satisfacción del alumno con la asignatura. Cuenta con 8 cuestiones, 3 de ellas descriptivas del tipo sí o no.

ENCUESTA SOBRE ASIGNATURA

01.- Sexo del alumno 02.- Asistes regularmente a clase 03.- Es la primera vez que te matriculas en esta asignatura

Valora las siguientes cuestiones SOBRE LA ASIGNATURA de referencia:

	Media
1. Para planificar la asignatura me resulta útil consultar la Guía Docente	3,59
2. La asignatura no repite los contenidos de otras asignaturas	4,01
3. La planificación de las actividades de clase (fecha, duración, etc.) es adecuada para cumplir los objetivos de la asignatura	3,98
4. La bibliografía que utiliza el/la profesor/a es adecuada (comprensible, actualizada, completa, ...) para preparar la asignatura	4,06
5. El sistema de evaluación me parece apropiado para valorar el aprendizaje y los conocimientos de los estudiantes	4,00

Encuesta de profesores/as			
	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	TOTAL
Número de evaluaciones	1323	83	1406
	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Curso completo
Número de profesores/asignaturas distintas	847	61	908
Número de evaluaciones con móvil	1091	80	1171
Número de evaluaciones en papel	56	3	59
Número de evaluaciones con móvil y papel	176	0	176



Memoria Curso Académico 2019-2020

Número de cuestionarios en papel	6246	1171	7417
Número de cuestionarios con móvil	19896	1	19897
Encuesta de asignatura			
	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Curso completo
Número de asignaturas distintas	653	61	714
Número de evaluaciones con móvil	506	56	562
Número de evaluaciones en papel	32	5	37
Número de evaluaciones con móvil y papel	115	0	115
Número de cuestionarios en papel	3724	808	4532
Número de cuestionarios con móvil	12346	0	12346

Datos generales de las encuestas a alumnos: curso académico 2019-2020

1.4. Organización/Participación en jornadas y actividades

Participación en Jornadas externas y grupos de trabajo

La participación en este tipo de actividades se ha indicado en la tabla siguiente:

JORNADAS INTERNAS Y EXTERNAS. GRUPOS DE TRABAJO
XI jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria
Transformación de Evaluadores EFQM
CONFERENCIAS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS, Excelencia y Reconocimiento. Perspectivas 2020
Jornadas Calidad: Nuevos caminos para hacer una universidad más eficiente



Memoria Curso Académico 2019-2020

Grupo HRS4R (Human Resource Strategy for Researchers) – Subgrupo: Training and Development
Grupo HRS4R (Human Resource Strategy for Researchers) – Subgrupo: Ethics and Professional Aspects
Miembro de la UGP (Unidad de Gestión de Procesos - Administración Electrónica, de la Universidad de Murcia)

Participación en evaluaciones y premios

ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN DE ORGANIZACIONES Y EN EQUIPOS QUE PARTICIPAN EN LA ADJUDICACIÓN DE PREMIOS NACIONALES DE EXCELENCIA
Evaluación AVAP Reacredita titulaciones - CEE 8/20
Evaluación AVAP Reacredita titulaciones - CEE 6/20
Evaluación de candidaturas a la XIII edición del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública - Subdelegación Defensa Almería
Evaluación AVAP Reacredita titulaciones ESIC UMH Valencia
Evaluación AVAP Reacredita titulaciones Universidad Valencia
Evaluación AVAP Reacredita titulaciones Universidad Europea de Valencia
Evaluación AVAP Reacredita titulaciones UMH
Evaluación AVAP. Reacredita titulaciones Universidad Alicante

Participación en la impartición de actividades formativas

ACTIVIDADES FORMATIVAS
Las cartas de servicio de la Universidad de Murcia (3 ediciones)