



## Delegado del Rector para la Calidad

---

### 1. UNIDAD PARA LA CALIDAD

#### INTRODUCCIÓN

La Memoria que se presenta se realiza en base a las actuaciones desarrolladas por el Delegado del Rector para la Calidad (DRPC) y por la Unidad para la Calidad (UC), siguiendo las directrices del Plan de Calidad 2012/13 presentado por el DRPC y recogido en el Plan de Actuaciones de la Unidad para la Calidad, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad que dicha Unidad utiliza en base a la norma ISO 9001:2008 ([www.um.es/unica](http://www.um.es/unica)).

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, y que han sido aprobados 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 2012/2013 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.

#### 1. Actuaciones en Centros y sus titulaciones

##### 1.1 Consolidación de la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad (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 Coordinadores 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 miembro de las Comisiones de Garantía de Calidad de Centros, el personal de la Unidad asistió a un total de 54 reuniones de estas Comisiones con el desglose que se indica:

CENTROS	ASISTENCIAS
E.U. Enfermería de Murcia	1
E.U. Turismo de Murcia (Adscrita)	1
Facultad de Biología	2
Facultad de CC del Deporte	1
Facultad de CC del Trabajo	4
Facultad de Ciencias Sociosanitarias (Lorca)	3
Facultad de Comunicación y Documentación	5
Facultad de Derecho	4
Facultad de Economía y Empresa	4



# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

Facultad de Educación	3
Facultad de Filosofía	2
Facultad de Informática	3
Facultad de Letras	4
Facultad de Matemáticas	1
Facultad de Psicología	3
Facultad de Química	3
Facultad de Trabajo Social	5
Facultad de Veterinaria	5

Durante el mes de julio, los Centros Facultad de Química y Facultad de Veterinaria se sometieron voluntariamente a una auditoría piloto para certificar la implantación de su Sistema de Garantía de Calidad y cuyos resultados estarán a primeros del curso próximo. La Unidad para la Calidad los asesoró en todo momento y estuvo presente en las visitas correspondientes a dichas auditorías.

### 1.1.1 Sistemas de Garantía de Calidad en Doctorados

El Real Decreto 99/2011 por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado es el marco de referencia para la organización de dichos estudios. Esta normativa incorpora recomendaciones que se refieren a la estructura y organización del doctorado, competencias a adquirir por los doctorandos, a las condiciones de acceso y al desarrollo de la carrera investigadora en su etapa inicial, al fundamental papel de la supervisión y tutela de la formación investigadora, a la inserción de esta formación en un ambiente investigador que incentive la comunicación y la creatividad, a la internacionalización y a la movilización.

El Reglamento de Doctorado de la Universidad de Murcia (R-42/2012) establece como función de la Comisión Académica del Programa: “Analizar, en colaboración con el Coordinador para la Calidad del Centro, los resultados del Programa que indique el Sistema de Garantía de Calidad e informar a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro”.

La Unidad para la Calidad ha desarrollado un sistema específico de aplicación a los programas de doctorado que fue aprobado en Consejo de Gobierno de 6 de julio de 2012 y que se ha incluido en las Memorias enviadas a la ANECA para su verificación o acreditación inicial con resultados favorables.

### 1.2 Colaboración en el seguimiento de títulos oficiales

La Unidad para la Calidad colabora con el Vicerrectorado de Estudios en el proceso de seguimiento de los títulos oficiales (programa MONITOR de la ANECA y MONITOR+ de nuestra Comunidad Autónoma). En este sentido durante el curso 2012/13 se debía haber realizado por parte de ANECA un seguimiento para todas las titulaciones oficiales que al final no se ha producido. Los informes que fue enviando ANECA a principios de curso fueron los correspondientes al seguimiento del curso 2011/12. Ante esta situación la Unidad realizó un informe de seguimiento previo basado en la información disponible en la web para cada una de las titulaciones, teniendo en cuenta todas las dimensiones y variables y con la finalidad de superar el proceso cuando se realice por parte de los órganos competentes. Los informes realizados son los siguientes:

CENTRO	Informes de Grado	Informes de Máster
E.U. Enfermería de Murcia	1	1
E.U. Turismo de Murcia (Adscrita)	1	1
Facultad de Biología	3	7
Facultad de CC del Deporte	1	1
Facultad de CC del Trabajo	1	4



# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

Facultad de Ciencias Sociosanitarias (Lorca)	2	-
Facultad de Comunicación y Documentación	4	1
Facultad de Derecho	3	6
Facultad de Economía y Empresa	3	7
Facultad de Educación	4	4
Facultad de Filosofía	1	2
Facultad de Informática	1	1
Facultad de Letras	9	7
Facultad de Matemáticas	1	1
Facultad de Psicología	2	3
Facultad de Química	4	2
Facultad de Trabajo Social	1	2
Facultad de Veterinaria	2	4
Facultad de Medicina	4	11
Facultad de Óptica y Optometría	1	-
Facultad de Bellas Artes	1	1
E.U. Enfermería de Cartagena (adscrita)	1	-
E.U. Osteopatía (adscrita)	-	1
Centro ISEN (adscrito)	3	-
<b>TOTALES</b>	<b>54</b>	<b>67</b>

### 1.3 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. Dicha aplicación se ha ido terminando a finales de junio de 2013 y en el mes de julio se realizó una actividad formativa, destinada a Coordinadores de Calidad y “gestores” de la aplicación, entendiendo por tales a personal de administración y servicios de las Secretarías o Decanatos de Centro, a fin de facilitar su uso y en base a las pruebas que los propios Centros realizaron se han implantado algunas mejoras y se corrigieron errores. La aplicación se ha puesto en marcha definitivamente en septiembre de 2013.

### 1.4 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.

Como viene siendo habitual la Unidad para la Calidad ha elaborado un informe global en el que aportan los valores de diez indicadores para los últimos cuatro años, con los datos desagregados a nivel de asignatura, titulación, Centro, rama de conocimiento y global de Universidad.

Los indicadores que se han suministrado a los Centros con indicación del proceso del SGC del que emanan, son los siguientes:

**PC03. Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión.**



# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

DATOS DE OFERTA, DEMANDA, ADMISIÓN Y MATRÍCULA DE 1er CURSO (a través de la aplicación ECU3)

### 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 ECU3 también se proporcionan las tasas de rendimiento y éxito a nivel de asignatura, y a nivel de grupo, en su caso, para cada una de las titulaciones de grado y máster de la UMU.

### 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

IN10-PA05 Relación PAS/PDI

IN11-PA05 Relación alumno/PDI

IN12-PA05 Relación alumno/PAS

IN13-PA05 PDI distinto asignado al Centro

### PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios

IN01-PA06 Disponibilidad bibliográfica

#### 1.5 Apoyo a los Planes de Mejora de las unidades que han realizado la evaluación institucional (Titulaciones y Servicios)

Con este programa se da apoyo a los Centros en la realización de las mejoras previstas para el año 2012, 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.



# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

Con fecha 17 de enero mediante Resolución del Rectorado R-55/2013 se publicó la convocatoria, adjudicándose con fecha 16 de mayo de 2013 (R-387/2013) las ayudas por un total de 17.500 euros a los siguientes Centros y Servicios Universitarios:

CENTROS/SERVICIOS	TITULACIONES/UNIDADES	IMPORTE CONCEDIDO
Letras	Historia del Arte Historia Geografía y Ordenación del Territorio Filología Clásica Estudios Ingleses Estudios Franceses Lengua y Literatura Españolas Traducción e Interpretación	2.174
Derecho	Derecho, Criminología, Ciencias Políticas y Gestión Pública	1.590
Informática	Informática	852
Matemáticas	Matemáticas	687
Educación	Pedagogía, Educación Primaria, Educación Infantil y Educación Social	1.524
Psicología	Psicología y Logopedia	820
Biología	Biología, Ciencias Ambientales y Biotecnología	0
Economía	A.D.E., Economía y Marketing	1.810
Trabajo Social	Trabajo Social	811
Química	Bioquímica Física Ingeniería Química Química	1.331
Ciencias del Deporte	CC. de la Actividad Física y el Deporte	726
Filosofía	Filosofía	694
Ciencias del Trabajo	Relaciones Laborales y Recursos Humanos	929
Comunicación y Documentación	Información y Documentación, Periodismo, Publicidad y Relaciones Públicas	1.085
Área de Gestión Económica	---	971
SIU	---	522
Área de Investigación	---	971
<b>TOTALES</b>		<b>17.500</b>

## 2. Evaluación de la actividad docente del profesorado

### 2.1 Diseño y planificación del nuevo procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado



# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

Durante el curso 2012-2013 la Unidad para la Calidad ha colaborado activamente con la Comisión de Calidad emanada del Consejo de Gobierno que ha diseñado el procedimiento para evaluar y elaborar planes de mejora de la actividad docente del profesorado de la UMU, después de tres cursos de aplicación de procesos piloto. El Delegado del Rector para la Calidad presentó el documento definido para su aprobación al 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 profesores deberán elaborar las propuestas de mejora que consideren relacionadas con su actividad docente teniendo en cuenta la opinión de los estudiantes, los resultados académicos, las actividades que nos indica el sistema de garantía de calidad de nuestro 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 2013-2014. En la tabla siguiente se presenta la planificación para los próximos años (que se ha preparado intentando que el número de profesores sea aproximadamente similar en cada curso académico).

### Planificación del Análisis y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de la Universidad de Murcia

Curso 2013-14	Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17
<b>TITULACIONES</b>			
ISEN	Escuela Universitaria de Enfermería Cartagena	Facultad de Bellas Artes	Facultad de Biología
Escuela universitaria de Turismo	Escuela Universitaria de Osteopatía	Facultad de Derecho	Facultad de Economía
Facultad de CC del Deporte	Facultad de Ciencias Sanitarias Lorca	Facultad de Filosofía	Facultad de Informática
Facultad de Ciencias del Trabajo	Facultad de Enfermería	Facultad de Letras	Facultad de Matemáticas
Facultad de Comunicación	Facultad de Medicina		Facultad de Química
Facultad de Educación	Facultad de Óptica		
Facultad de Trabajo Social	Facultad de Psicología		
	Facultad de Veterinaria		
<b>RAMA DE CONOCIMIENTO</b>			
Sociales y Jurídicas I	Salud	Arte, Humanidades y SS y Jurídicas II	Experimentales, Técnicas y SS y Jurídicas III

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

Desde el curso 1988-89, la Unidad para la Calidad recoge la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente de sus profesores por medio de encuestas al finalizar cada cuatrimestre. Con los resultados de las



# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

mismas, 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 profesores solicitan.

En el curso 2012/13 se recogió la opinión de los alumnos de todas las titulaciones (grados y másteres oficiales) de las ramas de Experimentales y Técnicas y de parte de las de Jurídicas y Sociales (concretamente, de esta última rama de conocimiento fueron evaluados los profesores de las Facultades de Educación, Ciencias del Trabajo, Comunicación, Trabajo Social, Ciencias del Deporte, y de los centros adscritos Escuela Universitaria de Turismo e ISEN Formación Universitaria).

En los meses de octubre/noviembre de 2012 se elaboró la planificación de la actividad, y el trabajo de campo se llevó a cabo en noviembre y diciembre de 2012 para las asignaturas de primer cuatrimestre, y en marzo, abril, mayo y junio de 2013 para las asignaturas de segundo cuatrimestre y anuales. Al igual que en años anteriores, cada profesor recibió el resultado de la opinión de sus alumnos por medio de la plataforma SUMA, a los dos meses de haberse realizado el trabajo de campo.

En total se recogieron **60.664 encuestas**, un número que supera en gran medida lo habitual en los años anteriores debido al gran incremento en el número de titulaciones experimentado en los últimos años; por ejemplo en el curso 2010-11 se obtuvieron 27.568 y en el curso 2011-12 el total de encuestas fue de 45.141. Los datos se corresponden con la evaluación de **1.111 asignaturas** diferentes y de **1.410 profesores diferentes**, emitiendo un total de **2.150 informes definitivos** (un profesor puede tener tantos informes como asignaturas diferentes haya impartido, a los que hay que sumar los informes de titulación y departamento).

### Datos generales de las encuestas a alumnos: curso académico 2012-2013

	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	TOTALES
Profesores de los que se recoge opinión	665	745	<b>1410</b>
Departamentos cuyos profesores han sido evaluados	69	69	<b>69</b>
Titulaciones cuyos profesores han sido evaluados	64	64	<b>64</b>
Centros cuyos profesores han sido evaluados	11	11	<b>11</b>
Encuestas realizadas	29033	31631	<b>60.664</b>
Asignaturas evaluadas	541	570	<b>1111</b>
<b>Informes emitidos</b>	<b>1023 (avance de informes)</b>	<b>2150 (informes definitivos)</b>	<b>3173</b>

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 alumnos y elaboración de informes para las asignaturas del Aula de Mayores y del Servicio de Idiomas de la Universidad de Murcia.

### 3. Plan de Calidad de los Servicios Universitarios

#### 3.1. Apoyo y asesoramiento en la actualización y revisión de Cartas de Servicios

En el marco del Plan de Calidad de los Servicios 2011/2014 propuesto por el Delegado del Rector para la Calidad y el Gerente, y 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.



# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

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: Servicio de Telefonía, Servicio de Control de Accesos, Servicio de Calidad y Seguridad Alimentaria, Área de Investigación y Transferencia Tecnológica, COIE, Biblioteca Universitaria, Área de Gestión Académica, Área de Relaciones Internacionales, Servicio de Apoyo a la Investigación, Área de Control Interno, Servicio de Proyección Social y Voluntariado, Servicio de Cultura (con el Acuario y el Museo), Servicio de Información Universitario, Unidad para la Calidad...

Del mismo modo se ha asesorado y orientado a aquellas unidades que iban a actualizar su Carta a lo largo del curso: Unidad de Innovación, Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas (ATICA), Gestión Económica. Biblioteca, Área de Investigación y Transferencia Tecnológica, Relaciones Internacionales, Área de Control Interno, Servicio de Apoyo a la Investigación, Servicio de Cultura (con el Acuario y el Museo), Servicio de Calidad y Seguridad Alimentaria y Servicio de Información Universitario. También se ha actualizado la Carta de Servicios e la Unidad para la Calidad.

### 3.2 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 junto a encuestas de satisfacción de los grupos de interés sirve de base para la propuesta de acciones de mejora.

En el curso 2012/2013 se continuó con las evaluaciones, del Servicio de Actividades Deportivas, el Área de Contratación y Patrimonio y la Unidad de Innovación.

### 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 el curso 2012/13 se han ido documentando y desarrollando esos Procesos Claves de cada Unidad y, como siempre, con el apoyo y asesoramiento de los técnicos de la Unidad para la Calidad, se han ido presentando a 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.

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 con





# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

Certificado de Calidad en base a la Norma ISO 9001: Unidad Técnica, Unidad para la Calidad y área de Gestión Económica.

**Asistencia personalizada a las diferentes Unidades por parte del personal de la Unidad para la Calidad:**

UNIDAD, SERVICIO, ÁREA	Asistencia a reuniones de Comités y Atención a los responsables de Calidad de las Unidades
A. de Biblioteca	5
A. de Contratación, Patrimonio y Servicios	3
Servicio de Telefonía	3
Servicio de Control de Accesos	2
A. de Gestión Académica	2
A. de Gestión Económica	6
A. de Investigación y Transf. Tecnológica	1
COIE	3
Centro formación y desarrollo del personal	5
Comunicación y Proyección Universitaria	1
Área Control Interno	4
Proyectos Formativos/Aula Senior/UNIMAR	9
S. de Actividades Deportivas	5
S. de Apoyo a la Investigación (SAI)	3
SAOP	2
S. de Calidad y Seguridad Alimentaria	2
S. de Cultura (ACUARIO / MUSEO)	16
S. de Prevención de Riesgos Laborales	2
S. de Proyección Social y Voluntariado	2
S. de Relaciones Institucionales	2
S. de Relaciones Internacionales	3
SIDI	4
Unidad de Innovación	5
Unidad Técnica	5
Sección de Apoyo al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	2
Centro Social Universitario	1
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

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

Como actividad extraordinaria, y que añade valor y trabajo a todo lo anterior, 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 incluye expresamente la participación de la Unidad para la Calidad al indicar en las comunicaciones dirigidas



# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

a las unidades que “para llevar a cabo las tareas mencionadas, es conveniente contar 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”.

### 4. Participación activa en Comités de Evaluación Nacionales, Seminarios y Grupos de Trabajo

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

JORNADAS EXTERNAS Y GRUPOS DE TRABAJO
Asistencia a la Jornada Día Mundial de la Calidad
Asistencia al XIV 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. <b>Se nombra Presidente de la Subcomisión a Antonio López Cabanes, Delegado del Rector para la Calidad Universidad de Murcia</b>
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
Asistencia a reunión de la Permanente de CADEP-CRUE. SCC
<b>Inauguración placa homenaje a Antonio López Cabanes, Delegado del Rector para la Calidad de la Universidad de Murcia, en la Delegación Defensa de Murcia</b>
Participación en X Foro de evaluación de la calidad e investigación. Granada
Participación en XI Jornadas de Redes. Universidad Alicante

#### 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



# Memoria

## Curso Académico 2012-2013

UNIVERSIDAD DE  
**MURCIA**

### 4.3 Participación en actividades formativas (Impartición)

<b>ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>
Impartición de la formación de auditores AUDIT/ANECA en la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia
Conferencia sobre acreditación de ensayos. Curso de Técnicas Forenses
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
Colaboración en la formación del PDI y PAS en la aplicación informática UNICA
Impartición Curso Auditores Internos de la Universidad de Murcia, según las normas ISO 9001