

# Delegado del Rector para la Calidad

## 1. INTRODUCCIÓN

El Delegado del Rector para la Calidad impulsa y coordina todas las acciones que tienen como finalidad la aplicación de las políticas de calidad del Equipo de Gobierno de la Universidad de Murcia, así como aquellas que se derivan de los Estatutos, de la normativa regional y estatal que, en esta materia, se establezca.

El cargo es ocupado, desde mayo de 2006, por Antonio López Cabanes que, a nivel individual, forma parte del Claustro Universitario y de la Comisión de Calidad del mismo, de la que fue elegido Presidente, en Octubre de 2006. También es miembro del Consejo de Gobierno y, en razón del cargo, de la Comisión de Estudios de Posgrado y del Comité Estratégico de la Universidad.

## 2. UNIDAD PARA LA CALIDAD

La Unidad para la Calidad (UC) 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.
- Servir de soporte al desarrollo de la política de calidad del Equipo de Gobierno de la Universidad de Murcia, incorporando las actuaciones encaminadas a la integración de la Universidad de Murcia en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Propiciar y apoyar todos los procesos de calidad y convergencia europea que se aborden en los diferentes estamentos en que se estructura la Universidad de Murcia.

A tal fin, deberá conocer y estar en condiciones de aplicar los modelos de gestión de la calidad convenientes en cada situación, así como estar al día en el desarrollo normativo, actividades y publicaciones que, en materia del EEES, se elabore por parte de las Administraciones Públicas.

La misión de la UC así establecida la convierte en una unidad transversal de apoyo a todos los órganos de la estructura de la UMU, con el objetivo de facilitar la implantación de métodos y sistemas que impulsen la mejora continua de los mismos, lo que supondría un nivel de calidad cada vez más elevado y competitivo en el conjunto de la propia UMU.

## 3. ACTIVIDADES

Las principales actuaciones llevadas a cabo por el Delegado del Rector para la Calidad y los miembros de la Unidad para la Calidad, de forma individual o colectiva, durante el curso 2006/2007 han sido las que se indican a continuación.

### **3.1. Plan de Evaluación Institucional (PEI), promovido por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)**

#### **3.1.1. Explicación del Proyecto**

La evaluación institucional de las titulaciones se configura en la actualidad como un proceso cuyo objetivo es realizar un diagnóstico de las mismas, para elaborar y desarrollar un adecuado Plan de Mejoras, previo a su acreditación. Esta evaluación se realiza con la metodología propuesta por la ANECA, con la que la Universidad formaliza un Convenio en el que aseguran las obligaciones que se contraen por parte de ambas instituciones.

El proceso global consta de la elaboración de un informe de autoevaluación y de un informe de evaluación externa. Con dichos informes las titulaciones elaboran su Plan de Mejoras plurianual que presentan al Rector y desarrollan en base a Planes Anuales de Mejora.

En el curso 2006/2007 se ha finalizado el PEI de las titulaciones de Ciencias Ambientales, Óptica y Optometría y Turismo, que entregaron su Plan de Mejoras al Rector en el mes de Marzo. Con el acto de entrega al Rector de estos Planes de Mejoras se pone en evidencia el compromiso tanto de los diferentes Centros, como de la Universidad de Murcia como institución, preocupada por ofrecer a la sociedad una transparencia en sus actuaciones y resultados que sirva como muestra de la calidad garantizada que atesora.

Además, en el mismo curso 2006/2007 han iniciado su evaluación las titulaciones de Licenciado en Física, Licenciado en Derecho y Licenciado en Criminología, que han elaborado su Informe de Autoevaluación, enviado a ANECA el 30 de mayo, y están a la espera de la visita de evaluación externa.

#### **3.1.2. Actuaciones**

A lo largo del proceso global de evaluación (autoevaluación-evaluación externa y elaboración del Plan de Mejoras), se ha realizado un apoyo constante a los Comités de Autoevaluación, de los que un miembro de la UC ha formado parte, asistiendo a la totalidad de sus sesiones de trabajo.

Una vez constituidos los Comités de Autoevaluación en sus Centros respectivos, se ha llevado a cabo una primera sesión de formación (enero 2007) para comentar el proceso en conjunto así como la guía y herramientas a utilizar durante el mismo.

Durante la fase de autoevaluación, se ha elaborado la documentación necesaria para los informes y el trabajo de los comités: tablas, diseño, aplicación y resultados de encuestas a todos los implicados en la titulación (alumnos, egresados, profesores, empleadores, personal de administración y servicios).

Con los comités que recibieron su visita de evaluación externa, se ha colaborado en la preparación y coordinación de la visita, en la convocatoria de las distintas audiencias previstas en el programa de la visita del Comité Externo y, en general, aportando asesoramiento y apoyo técnico en todas las tareas de la evaluación.

Una vez recibido el Informe de Evaluación Externa, se realizó una nueva sesión de formación (enero 2007) para introducir a los Comités de Autoevaluación en la metodología de desarrollo de sus Planes de Mejora, los cuales fueron elaborados y enviados a la ANECA antes del 28 de febrero de 2007.

Toda la información relativa a la Evaluación Institucional 2006/07, así como las anteriores, se encuentra disponible en la web de la Universidad, tanto en los Centros de los que dependen las titulaciones evaluadas, como en la página de la Unidad para la Calidad.

En el ámbito de los Servicios, en el mes de enero de 2007 se presentó el Plan de Mejoras del Área de Relaciones Internacionales.

### **3.2. Aprobación e implantación del Plan de Calidad en los Servicios 2006-2010.**

#### **3.2.1. Explicación del proyecto**

En el mes de noviembre de 2006, Gerente y Delegado del Rector para la Calidad, tras dar conocimiento a la Comisión de Calidad del Claustro, presentaron el Plan de Calidad de los Servicios 2006/2010, que incluye tres apartados: Elaboración de Cartas de Servicios, desarrollo de Planes de Mejora y documentación de los procesos clave.

#### **3.2.2. Actuaciones**

A lo largo del curso 2006/07 se ha llevado a cabo la programación prevista para la elaboración de los planes de mejora de los servicios incluidos en el Plan: Área de Recursos Humanos, Servicio de Información Universitaria, Área de Investigación y Transferencia Tecnológica, Servicio de Publicaciones y Unidad para la Calidad. Desde la UC se ha llevado un programa de formación adecuado a la actividad, así como una tutela del trabajo realizado en cada uno de los servicios indicados, diagnóstico según el enfoque de cuestionario basado en el Modelo EFQM, encuestas de satisfacción a personal y usuarios, identificación de fortalezas y debilidades y propuesta de actuaciones concretas para superar las áreas de mejora. La UC ha preparado y puesto a disposición de los Comités de Autoevaluación de los Servicios, una *Guía para la Autoevaluación y elaboración del Plan de Mejoras*, así como un *Protocolo para el Informe de Autoevaluación y Plan de Mejoras*, ambos disponibles en la página web de la UC.

Asimismo, han elaborado sus Cartas de Servicio los servicios siguientes: Área de Contratación, Patrimonio y Servicios, Área de Investigación y Transferencia Tecnológica, Área de Relaciones Internacionales, Servicio de Calidad y Seguridad Alimentaria, Servicio de Publicaciones, Servicio de Información Universitaria, Servicio de Apoyo a la Investigación, Área de Gestión Económica y Unidad para la Calidad. La UC impartió una sesión de formación para presentar los objetivos y contenidos mínimos de las Cartas de Servicio y ha revisado la confección de las mismas, previa a su envío a Gerencia para su aprobación y difusión. Para facilitar la confección de las Cartas de Servicio, la UC ha elaborado un *Procedimiento para la*

*elaboración, aprobación e implantación de Cartas de Servicios*, que contiene como ejemplo su propia Carta de Servicios.

Complementario a estas actuaciones, aunque dentro del Plan, la Unidad para la Calidad está apoyando el desarrollo de la documentación para la implantación de un Sistema de Gestión integrado de la Calidad y del Medio Ambiente (normas ISO 9001 y 14001) en el Servicio de Planificación, Infraestructuras y Mantenimiento.

### **3.3. Programa de apoyo a los Planes de Mejora de las unidades –Titulaciones y Servicios- que han realizado la evaluación institucional**

#### **3.3.1. Explicación del proyecto**

Con este programa se pretende dar apoyo a la realización de las mejoras propuestas por las titulaciones y los servicios que han participado en la evaluación institucional, tanto en los programas iniciales del Consejo de Coordinación Universitaria, como en los más recientes promovidos por la ANECA. El objetivo de este programa es estimular el desarrollo de las acciones indicadas en los Planes de Mejora colaborando en la financiación de las mismas.

#### **3.3.2. Actuaciones**

El día 10 de enero se publicó la convocatoria de ayudas a la realización de acciones de mejora, por un total de 40.000 €, adjudicándose las ayudas con fecha 27 de marzo, que correspondieron a un total de 19 Titulaciones y 4 Servicios. Tanto las titulaciones receptoras de la ayuda, como los servicios que dispongan de unidad de gasto han de cofinanciar la actividad en un 20% mínimo.

Del resultado de las acciones de mejora realizadas, las Unidades que han recibido las ayudas han de presentar, de modo similar a como hicieron en el ejercicio anterior una Memoria en la que se describa el cumplimiento de la acción subvencionada, los resultados de su implantación, la mejora que ha supuesto en el conjunto de la unidad evaluada y copia de los gastos originados por la actividad.

La acción de mejora para la que se concede la ayuda deberá tener el seguimiento previsto en el Plan de Mejoras de la unidad evaluada, así como por parte de la Unidad para la Calidad. Para ello la UC ha elaborado un *Procedimiento para el Seguimiento de Acciones de Mejora*, disponible en su página web, que contiene, básicamente, una propuesta de funciones del Comité de Calidad, de elaboración de Planes Anuales de Mejora y de diseño del Plan de Seguimiento.

### **3.4. Evaluación de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente del profesorado de la Universidad**

#### **3.4.1. Explicación del proyecto**

De acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Murcia en materia de evaluación docente, la Comisión de Calidad del Claustro evaluará periódicamente la labor docente de los profesores. En este marco la UC realiza el proceso de evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del profesorado.

El trabajo de campo, es decir las encuestas a alumnos, se han realizado en dos periodos, al finalizar el primer cuatrimestre (diciembre 2006-enero 2007) y al finalizar el curso académico (abril-junio 2007). El resultado de este proceso se traduce en un Informe personal para los profesores, un Informe por Departamento, un Informe por Centro y un Informe conjunto de la Universidad. En este curso se realizaron las evaluaciones en las Facultades de Química y de Letras y en la Escuela de Turismo.

#### 3.4.2. Actuaciones

En los meses de octubre/noviembre de 2006 se elaboró la planificación de esta actividad, realizando el trabajo de campo en los dos periodos mencionados. La novedad con respecto a los años anteriores ha consistido en que el profesor está recibiendo el resultado de su evaluación, vía entorno SUMA, unos dos meses después de haber realizado la recogida de encuestas, lo que ha supuesto que dicha información esté disponible para el interesado con una antelación de entre 6 y 8 meses respecto de años anteriores.

En total se han realizado 18.327 encuestas, que corresponden a 755 asignaturas diferentes y 836 profesores. Atendiendo a que un profesor puede participar en varias asignaturas, y una asignatura puede ser impartida por varios profesores, el número total de evaluaciones asciende a un total de 1.055.

En la actualidad se está desarrollando un procedimiento para evaluar la actividad docente del profesorado, atendiendo al mandato de los Estatutos de la Universidad de Murcia, en base a un autoinforme del profesor, un informe de los responsables académicos y la opinión de los alumnos, tomando como referente el Programa DOCENTIA desarrollado por la ANECA. El objetivo es presentarlo en septiembre a la Comisión de Calidad del Claustro y al Consejo de Gobierno para su aprobación antes de enviarlo a la ANECA para su verificación.

### **3.5. Estudio de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida**

#### 3.5.1. Explicación del proyecto

La Universidad de Murcia, atendiendo las demandas de los responsables de los Centros y las necesidades derivadas de los procesos de autoevaluación de las titulaciones viene realizando estudios de inserción laboral. Además, se trata de uno de los criterios a tener en cuenta en los futuros procesos de acreditación de titulaciones. En Diciembre de 2006 se presentó el estudio realizado en los en los cursos 2004/05 y 2005/06 (disponible en la página web de la UC) que analizaba la situación de los egresados en los cursos 2001/2002 a

2002/2003 y en el curso 2006/07 se planteó la recogida de información correspondiente a los egresados en todas las titulaciones del curso 2003/04 .

### 3.5.2. Actuaciones

El proceso comienza con la petición a ATICA de los listados de los egresados correspondientes a los cursos en estudio. A partir del mismo se realiza la planificación del trabajo de campo por medio de consulta telefónica, la cual se ha llevado a cabo durante los meses de abril y mayo de 2007. Resta elaborar el informe de resultados del estudio para proceder a su posterior publicación y difusión.

## **3.6. Elaboración de indicadores de resultados académicos**

### 3.6.1. Explicación del proyecto

De acuerdo con los Estatutos de la Universidad, los Centros han de elaborar un informe de los resultados académicos correspondientes a las asignaturas incluidas en los planes de estudios de sus Titulaciones, en el que hagan constar las propuestas de mejora que plantean a la vista de los mismos.

### 3.6.2. Actuaciones

Para facilitar el desarrollo de esos informes, a petición de la Comisión de Calidad del Claustro, la Unidad para la Calidad ha establecido un panel de indicadores de resultados académicos, de los que ha recogido información que ha aportado a los Centros (a nivel de titulación, Centro y conjunto de Universidad), así como ha servido de base para la presentación del correspondiente informe al Claustro (realizado por el Presidente de la Comisión de Calidad del Claustro), a nivel de rama del conocimiento y conjunto de Universidad. El informe se ha hecho público a través de la web de la UC.

## **3.7. Apoyo a la garantía de calidad de las titulaciones de Máster**

### 3.7.1. Explicación del proyecto

En la elaboración de titulaciones, tanto de grado como de máster, dentro de los requisitos que se demandan figura un punto sobre la disponibilidad de un sistema de garantía de la calidad del plan de estudios que permita, entre otros, su evaluación y mejora.

### 3.7.2. Actuaciones

Para su aplicación, en tanto no se tenga desarrollado e implantado en los diferentes Centros un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (ver actuación 3.**NO SE CUAL**), la Unidad para la Calidad ha elaborado unas sugerencias para garantizar la calidad del máster (aún no se ha elaborado ninguna propuesta de titulación de grado con esta nueva estructura), recogidas en la *Guía para la evaluación interna de las solicitudes de impartición de másteres*

por la Universidad de Murcia que se inicien en octubre de 2008, disponible en la página web de la UC. Además el objetivo de esta Guía, es servir de base para, como su propio nombre indica, para la realización de una evaluación interna en la UMU (propuesta del Vicerrectorado de Estudios) que facilite la verificación que de las referidas titulaciones ha de realizar la ANECA.

Además, considerando que los másteres que han finalizado en el curso 2006/07 pueden ser objeto de acreditación, por parte de ANECA o por el órgano de evaluación que la Comunidad Autónoma determine, desde la UC se han proporcionado a los coordinadores de dichos másteres, una lista de comprobación basada en la propuesta de acreditación de titulaciones de ANECA (disponible en la página web de la UC con el nombre de *Modelo de evaluación para conocer el estado del título oficial de máster, respecto a su acreditación*), así como una serie de encuestas para recoger la opinión del conjunto del máster de profesores, alumnos, egresados y empleadores.

El objetivo de esta lista de comprobación es que los coordinadores reflexionen sobre el estado del máster y de las evidencias de que disponen ante la posible realización de la acreditación y pongan en marcha acciones de mejora para resolver las posibles deficiencias. Desde la Unidad para la Calidad se está asesorando la realización de estas acciones y analizando las encuestas recogidas elaborando los correspondientes informes.

### **3.8. Apoyo a la garantía de la calidad de los Programas de Doctorado que solicitan la Mención de Calidad.**

#### 3.8.1 Explicación del proyecto

De modo similar a como se indicó en la actuación anterior para los títulos de grado y máster, para la concesión de la Mención de Calidad de los programas de doctorado, así como para su renovación, la normativa reguladora establece que estos programas deberán disponer de un sistema de garantía de calidad.

#### 3.8.2 Actuaciones

Como apoyo a la solicitud de la Mención de Calidad de los programas de doctorado como para facilitar la renovación de la misma, la Unidad para la Calidad ha elaborado unas *Sugerencias para el punto X.1.C) garantía de calidad en la solicitud de concesión de la mención de calidad (X=II) o de renovación de la mención de calidad (X=III)*, disponible en la página web de la UC.

Asimismo se ha colaborado con el Vicerrectorado de Estudios en la preparación de las correspondientes visitas de evaluación para la renovación de la Mención de Calidad, positivamente resueltas.

### **3.9. Promoción de la cultura de la calidad en todos los ámbitos de la Universidad**

#### 3.9.1. Explicación del proyecto

En la línea de promocionar la implantación de la cultura de la gestión de la calidad en la Universidad de Murcia, desde la Unidad para la Calidad se coordinan actuaciones para recoger indicadores de satisfacción y opinión de toda la comunidad universitaria..

### 3.9.2. Actuaciones

En cuanto a la participación en la organización de jornadas, la UC ha colaborado con el Vicerrectorado de Convergencia Europea en una jornada doble sobre diseño de planes de estudio en base a competencias, impartida por el Prof. Galán Vallejo de la Universidad de Cádiz y Colaborador de ANECA.

También ha participado en la organización del curso de la Universidad Internacional del Mar “Las políticas I+D+i y sus repercusiones en las universidades españolas”, realizado los días 13 y 14 de junio de 2007.

En cuanto al diseño, elaboración y análisis de resultados de encuestas de satisfacción, ha colaborado con los Comités de Mejora de titulaciones y servicios encargados de la gestión de los distintos programas formativos y procesos universitarios, al objeto de incorporar los resultados de los planes de mejora elaborados por titulaciones y servicios.

La UC ha realizado un estudio sobre satisfacción con los comedores universitarios (diseño de encuesta y análisis de datos), a petición del Servicio de Calidad y Seguridad Alimentaria.

Asimismo se ha realizado la evaluación del profesorado que imparte formación en el Servicio de Idiomas: diseño de la encuesta, análisis de datos e informes agrupados por cursos, idiomas e individual del profesor, a petición de este Servicio

Mención especial requiere la colaboración directa con la Comisión de Calidad del Claustro, además de en la elaboración del informe de resultados académicos anteriormente comentada, en la elaboración de la propuesta de Plan de Calidad 2006/07 presentado al Claustro de la UMU en Mayo de 2007 y aprobado por el Consejo de Gobierno en Julio de 2007.

También es destacable la serie de entrevistas realizadas por el Delegado del Rector para la Calidad con todos los Decanos y Directores de los Centros de la UMU, en Noviembre/Diciembre de 2006, que permitió conocer directamente la situación de las actuaciones en calidad que se estaban llevando a cabo, como presentar las líneas de actuación y de colaboración de la propia UC.

La UC forma parte de los Comités de Calidad de Servicios y Titulaciones, apoyándolos en las actuaciones que llevan a cabo en el ámbito de su competencia.

## **3.10. Participación en seminarios, congresos y jornadas en materia de calidad**

### 3.10.1. Explicación del proyecto

La Unidad para la Calidad está presente, además de las actividades internas antes indicadas, en actividades formativas e informativas, tanto a nivel nacional como regional.



Actividades que son consideradas como una de las principales herramientas de mejora de su propio nivel de calidad (Benchmarking).

### 3.10.2. Actuaciones

3.10.2.A. Información y formación organizada por la UC, o en colaboración con otros estamentos de la UMU o de otras Universidades:

- Impartición de una conferencia en la Universidad del País Vasco sobre “Principios de calidad en la UMU. Evaluación por cuestionario”
- Participación en la XII Semana Europea de la Calidad, participando en una mesa redonda sobre normalización y certificación (educación comprometida con la región)
- Presentación y taller formativo del Programa Docencia de la ANECA
- Evaluación externa de diferentes titulaciones, departamentos y servicios dentro del PEI de ANECA y del Plan de Calidad en las Universidades de la Agencia Andaluza de Calidad en la Universidad
- Evaluación de renovación de mención de calidad en programas de doctorado en la Universidad de Lleida
- Presentación del Programa Audit de la ANECA
- Organización del I Encuentro de universidades públicas de la C.A.R.M.
- Presentación estudio de inserción laboral en V Jornada de Divulgación de las titulaciones de la UMU a los centros de secundaria

3.10.2.B: Formación recibida por los miembros de la UC

- Asistencia por invitación, al III Encuentro de Unidades Técnicas de Calidad en las Universidades Andaluzas
- Curso UIMP “La participación de los estudiantes en la evaluación de la calidad
- VI Encuentro de la Red Universitaria de Estudios de Posgrado y Formación Continua
- Curso validador de EFQM
- VIII Foro de Almagro, organizado por la Universidad de Castilla la Mancha
- Reuniones del Foro de Universidades Club Excelencia (sesión de bienvenida en la incorporación de la Universidad de Murcia)

## **3.11. Implantación de Sistemas de Gestión/Garantía de Calidad**

3.11.1. Explicación del proyecto

Por un lado, uno de los objetivos que el Plan de Calidad en los Servicios contempla es favorecer la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad basados en la norma UNE-EN ISO 9001 o del reconocimiento EFQM. Por otro, la exigencia de tener sistemas de garantía de calidad en todas las titulaciones de grado, máster o estudios de doctorado, propugna el diseño de estos sistemas de forma institucional que puedan aplicarse en los diferentes Centros de la

UMU y cuyo alcance abarque a todas las titulaciones de las que el Centro es responsable de su impartición.

### 3.11.2. Actuaciones

Actualmente, la Unidad para la Calidad está implantando en su propio servicio un sistema de gestión de la calidad, cuya certificación está prevista para inicios del curso próximo. Además está colaborando en la elaboración de la documentación del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente en el Servicio de Planificación, Infraestructura y Mantenimiento.

En cuanto al sistema de garantía interna de la calidad, a desplegar en los diferentes centros de la UMU, se está colaborando con varias universidades en el desarrollo de la documentación necesaria. En julio de 2007 se ha presentado a Decanos y Directores el proyecto de desarrollo de estos sistemas y la intención de su particularización a tres o cuatro centros en el primer trimestre del curso próximo, tomando como base el programa AUDIT desarrollado por la ANECA.