

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 poner en marcha las políticas de calidad del Equipo de Gobierno de la Universidad de Murcia, así como aquellas que se derivan de los Estatutos y de la normativa regional y estatal que, en esta materia, se establezca.

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, 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.

3. ACTIVIDADES

Las principales actuaciones llevadas a cabo por el Delegado del Rector y la Unidad para la Calidad han sido:

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 como proceso previo a la acreditación de éstas. Esta evaluación se realiza con la metodología de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), con la que la Universidad formaliza un Convenio en el que aseguran las obligaciones que se contraen por parte de ambas instituciones. La evaluación consta de la elaboración de un informe de autoevaluación, un informe de evaluación externa y un informe final elaborado por la ANECA. Con dichos informes las titulaciones elaboran su Plan de Mejoras plurianual que entregan al Rector y envían a la ANECA..

3.1.2. Actuaciones

En este curso han elaborado y presentado su Plan de Mejoras las titulaciones de Licenciado en Física, Licenciado en Derecho y Licenciado en Criminología.

Una vez que ANECA ha dado por finalizado el PEI, para dar paso a la acreditación de las titulaciones oficiales, desde la UC se ha elaborado un Informe final del Programa de Evaluación Institucional en la Universidad de Murcia, aplicado a titulaciones y servicios 1997/2008, en el que se analizan sus principales resultados.

3.2. Plan de Calidad en los Servicios 2006-2010.

3.2.1. Explicación del proyecto

El Plan de Calidad de los Servicios 2006/2010, incluye tres apartados: Elaboración de Cartas de Servicios, elaboración de Planes de Mejora y documentación de los procesos clave. También se incluye en dicho plan el apoyo a aquellos servicios de la Universidad que deseen conseguir un reconocimiento externo de su sistema de gestión, tipo ISO 9001 o EFQM.

3.2.2. Actuaciones:

En el curso 2007/08 se han publicado las Cartas de Servicios aprobadas en el curso anterior: Área de Bibliotecas, Servicio de Publicaciones, Servicios de Calidad y Seguridad Alimentaria, COIE, Área de Contratación y Patrimonio, Área de Gestión Económica, Área de Gestión Académica, Área de Investigación, Servicio de Proyección Social y Voluntariado, Área de Recursos Humanos, Servicio de Asesoramiento y Orientación Personal, Área de Relaciones Internacionales, Servicio de Apoyo a la Investigación, Servicio de Información Universitario, Unidad para la Calidad.

Asimismo, con el asesoramiento y apoyo de la UC han elaborado su Carta de Servicios, y enviado a Gerencia para su aprobación: Unidad Técnica, Servicio de Prevención, Servicio de Relaciones Institucionales, Servicio de Promoción Educativa, Gabinete de Prensa, Área de Control Interno, Servicio de Comunicación y Proyección Universitaria, Servicio de Actividades Culturales.

Por otro lado, se presentaron a Gerencia los Planes de Mejoras de los 5 Servicios evaluados en el curso anterior: Servicio de Información Universitario, Servicio de Publicaciones, Área de Investigación, Área de Recursos Humanos, Unidad para la Calidad. Y han finalizado su Autoevaluación y están elaborando su Plan de Mejoras: Gabinete de Prensa, Servicio de Comunicación y Proyección Universitaria, COIE y Área de Control Interno.

Los Servicios que ya han sido evaluados han iniciado, junto con Gerencia y la UC, la identificación de sus procesos clave, para proceder a priorizarlos y documentarlos.

También ha colaborado la UC en el desarrollo y posterior certificación del sistema de gestión de la calidad y de gestión medioambiental del Servicio de Planificación, Infraestructura y Mantenimiento. La propia UC obtuvo su certificado ISO 9001 en el mes de febrero y ha colaborado con el Servicio de Relaciones Internacionales en la obtención del Sello de Excelencia Europea, nivel "Compromiso hacia la Excelencia 200+", otorgado por el Club de Excelencia, en base al Modelo EFQM.

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 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 de las acciones indicadas en los Planes de Mejora, colaborando en la financiación de las mismas y complementando las actuaciones que desde el equipo de Gobierno de la Universidad, también se señalan en dichos Planes.

3.3.2. Actuaciones

El día 22 de enero se publicó la Convocatoria, adjudicándose, con fecha 21 de abril, ayudas por un total de 45000€ a 22 titulaciones de ocho Centros diferentes.

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 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 mismas, elabora un Informe individual a cada profesor, un Informe por Departamento, un Informe por Centro y un Informe conjunto de la Universidad.

3.4.2. Actuaciones

En el curso 2007/08, y dentro del plan trienal previsto para toda la Universidad, se recogió la opinión de los alumnos de las Facultades de Medicina y Veterinaria así como de la Escuela de Enfermería (Titulaciones de Medicina, Odontología, Fisioterapia, Enfermería, Veterinaria y Ciencia y Tecnología de los Alimentos)

En los meses de octubre/noviembre 2007 se elaboró la planificación de esta actividad, realizando el trabajo de campo en diciembre 2007-enero 2008 y abril-junio 2008. Al igual que en el año anterior, 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, mejora 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 realizaron 14.317 encuestas, se evaluaron 232 asignaturas diferentes y 427 profesores, emitiendo un total de 499 informes (un profesor puede tener tantos informes como asignaturas diferentes haya impartido).

La Unidad para la Calidad ha elaborado el procedimiento para evaluar la actividad docente del profesorado de la UMU, en base al programa DOCENTIA de la ANECA, pendiente de verificación por parte de dicha agencia.

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

3.5.1. Explicación del proyecto

Disponer de estudios de inserción laboral es un criterio utilizado en los modelos de acreditación de titulaciones, como se muestra en los Criterios y Directrices para la garantía de calidad en el EEES propuestos por la ENQA (European Association for Quality Assurance) y recogidos en el

RD 1393 de 27 de octubre en el que se regulan las titulaciones oficiales. Esta tarea la viene realizando la UC desde el curso 1996/97 obteniendo, a la vez que la situación laboral de los titulados de la Universidad, su satisfacción con la formación que han recibido en la misma.

3.5.2. Actuaciones

En abril de 2008 se presentó el estudio realizado con los titulados que finalizaron sus estudios en el curso 2003/04, tras entrevistar telefónicamente a un total de 869 egresados de todas las titulaciones con que la UMU cuenta.

En el curso 2007/08 se ha entrevistado a un total de 901 titulados que finalizaron sus estudios en el curso 2004/05 (se tiene acordado conocer la situación de los titulados tres años después de finalizar sus estudios) y tras la oportuna verificación y codificación de datos en soporte informático se está elaborando, conjuntamente con el COIE el correspondiente informe de situación.

3.6. Resultados académicos de las diferentes Titulaciones de la Universidad de Murcia

3.6.1. Explicación del proyecto

El objetivo de este proyecto es facilitar a los Centros la elaboración de los informes 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, la estimación de los indicadores tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia que obliga el Real Decreto 1393 a la hora de elaborar las Memorias de las nuevas titulaciones que se han de enviar a verificar.

3.6.2. Actuaciones

La Comisión de Calidad del Claustro aprobó utilizar un total de 12 indicadores de resultados de los que la Unidad para la Calidad ha facilitado información a los equipos directivos de los Centros, desagregada por titulación y comparando ésta con el global de Centro, rama de conocimiento y global Universidad en cada uno de los indicadores. También ha proporcionado los datos de los 3 indicadores incluidos en el Real Decreto indicado, cuya definición no se ajustaba a la hasta ahora habitualmente utilizada.

3.7. Actuaciones en materia de Programas de Doctorado con Mención de Calidad y Másteres.

3.7.1 Explicación del proyecto

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. Por otra parte los títulos oficiales de Máster deben acreditarse posteriormente a su implantación.

3.7.2 Actuaciones

Para la Mención de Calidad de los programas de doctorado se ha elaborado una propuesta de evaluación y seguimiento. Tras el análisis de los resultados de la evaluación se deben llevar a

cabo las propuestas de mejora para cumplir los objetivos del programa. En todo este proceso colabora la Unidad para la Calidad.

Con respecto a los títulos oficiales de Máster se ha elaborado una lista de comprobación (check list) en la que están contemplados todos los criterios previstos para la acreditación de los mismos.

En las titulaciones oficiales de Máster, la Unidad ha colaborado en el diseño de encuestas y elaboración del informe de resultados de la satisfacción de los alumnos. En este mismo sentido ha colaborado en los títulos propios de posgrado. Estas actuaciones se han llevado a cabo en: “Máster en biología de peces: Aspectos básicos y aplicación”; “Biología y tecnología de la reproducción en mamíferos”; “Iniciación a la Investigación en Ciencias de la Visión”; “Integración y modulación de señales en Biomedicina”; “Ordenación del territorio y medio ambiente”; “Técnicas de la información y Telemática avanzada”; “Historia comparada de las relaciones sociales y familiares”.

3.8. Promoción de la cultura de la calidad en todos los ámbitos de la Universidad

3.8.1. Explicación del proyecto

En esta materia desde la Unidad para la Calidad se coordinan actuaciones que tratan de recoger indicadores de satisfacción y opinión de toda la comunidad universitaria, así como de todos los colectivos que, de una u otra forma, se relacionan con el ámbito universitario (egresados, empresas en general y empresas que colaboran en prácticas de alumnos en particular, colegios profesionales, becarios Erasmus/Sócrates, etc.) al objeto de incorporarlos en los resultados de los Planes de Mejora elaborados por las titulaciones y servicios de la Universidad.

3.8.2. Actuaciones

Diseño, elaboración y análisis de resultados de encuestas de satisfacción en colaboración con los Comités de Mejora encargados de la gestión de los distintos programas formativos y procesos universitarios.

3.9. Participación en seminarios, congresos y jornadas en materia de calidad

3.9.1. Explicación del proyecto

La Unidad para la Calidad ha estado presente, durante el curso 2007/08, en un buen número de encuentros, congresos, seminarios y jornadas, tanto a nivel nacional como regional, sobre temas relacionados con sus principales actividades. Asimismo ha realizado diversas actividades a nivel interno para la comunidad universitaria.

3.9.2. Actuaciones

Las actuaciones más destacadas a nivel nacional son: Organización y participación en la Jornada Nacional, en el marco de los Encuentros sobre Calidad en la Educación Superior 2008 de ANECA, “Sistemas de Información de las enseñanzas en el marco de la garantía de calidad: El ciclo de la información, necesidad, obtención, utilización y rendición de cuentas”; Jornada de Benchmarking sobre sistemas de garantía de calidad en centros y actividades de la Unidad para

la Calidad con la empresa TRANS contratada por la Agencia Aragonesa de Calidad Universitaria, reuniones de la red universitaria Garantía y Acreditación (GyA) para el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad en Centros y diseño de indicadores de resultados académicos, “IX Foro de Almagro”; “Conferencia en la Universidad de Cádiz sobre diseño e implantación de SGIC”; “Sistemas de Garantía Interna en la Universidad” en las Jornadas de Estudiantes y el EEES”; Curso para Auxiliares de Servicio en el marco del Plan de Formación del PAS”; Conferencia en “Encuentros de Calidad ANECA- Universidad de Vigo”; “Encuentro ANECA en la Universidad Europea de Madrid sobre implantación de SGICs”.

A nivel regional cabría destacar II Encuentro de Unidades de Calidad de las universidades públicas y la Dirección General de Universidades de la CARM, así como las jornadas con las universidades Politécnica de Cartagena y de Alicante para el diseño de sistemas de garantía interna de la calidad en las diferentes escuelas y facultades.

Y a nivel interno de la UMU, formación impartida sobre Autoevaluación: Planes de Mejora, elaboración de Cartas de Servicio; sesiones informativas y formativas, tanto a los Centros como a los Servicios implicados, sobre el Sistema de Garantía de Calidad en Centros diseñado en la Unidad; participación en el curso para Auxiliares de Servicios, en el marco del Plan de Formación del PAS

Asimismo cabe destacara la participación del delegado del rector para la Calidad y de la Jefa de Área de Calidad y Convergencia Europea como evaluadores en los programas de la ANECA relativos a sistemas de garantía interna de la calidad y estudios de doctorado.

3.10. Diseño e implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad en los Centros de la UMU

3.10.1. Explicación del proyecto

La ANECA presentó en Junio de 2007 el programa AUDIT que tiene como finalidad la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) en Universidades, Centros o titulaciones. Para participar en dicho programa la Universidad de Murcia firmó un convenio con la referida Agencia en la que se comprometía, en este plan piloto, al diseño de dicho SGIC por parte de las Facultades de Comunicación y Documentación, Química y Veterinaria. Este diseño ha de ser evaluado y posteriormente, una vez implantado el sistema, certificado por ANECA.

3.10.2. Actuaciones

La Unidad para la Calidad, siguiendo las directrices del programa AUDIT, desarrolló la documentación genérica del SGIC de los Centros de la UMU que ha sido particularizado por los tres Centros participantes en el programa piloto de ANECA. Una vez aprobados por sus respectivas Juntas de Facultad, ha sido enviado a ANECA para su evaluación.

Una vez que esta particularización finalizó, en junio de 2008 se extendió el diseño del SGIC a todos los Centros de la UMU, especialmente a aquellos que pensaban solicitar titulaciones oficiales para su inicio en el curso 2009/10. Desde la UC se ha asesorado a todos los Centros participantes, tanto en el programa piloto como en la extensión al resto, tanto a nivel de reuniones conjuntas como particulares con cada Centro.

3.11. Plan de formación del personal de la Unidad

3.11.1. Explicación del proyecto:

La necesidad de formación específica en modelos y herramientas de calidad hacen necesario que, además de las propuestas formativas del Plan de Formación del PAS, el personal de la UC adquiera formación por medio de cursos promovidos por la propia Unidad y con cargo a su presupuesto. Para rentabilizar dichas acciones en todos los casos se ha invitado a responsables de Áreas y Servicios para que reciban la formación que pueda ser de su interés. También se contemplan como actividades formativas los seminarios, jornadas y talleres que se realizan en otras Universidades y en la C.A.R.M., a las que el personal de la Unidad acude bien en calidad de asistentes en unos casos o como ponentes en otros.

3.11.2. Actuaciones

Las actividades más relevantes a las que han asistido los miembros de la UC han sido: “El Modelo EFQM como herramienta para una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa”; Curso “Auditor Interno ISO-9001:2000”; Curso EFQM “Evaluador Acreditado”; Jornada sobre “Aplicaciones prácticas para la Mejora de la Gestión” en la Cámara de Comercio; Formación de Evaluadores en el seguimiento y renovación de los Doctorados de Calidad en ANECA; Jornadas Nacionales “Servicios Universitarios de Empleo”, organizadas por el COIE; Encuentro ANECA “La garantía interna de calidad de las Universidades. Una responsabilidad Social” en la Universidad Menéndez Pelayo. Curso “Verificación y Acreditación de las Enseñanzas: un reto para la Universidad” San Sebastian. Jornadas: Autoevaluación de servicios universitarios según el modelo EFQM con la herramienta PERFIL; “Introducción a la informática y al software libre”; “Curso básico de estadística con SPSS y EXCEL; Curso “Desarrollo de competencias personales para el trabajo eficiente. Nivel 2”.