

# Delegado del Rector para la Calidad

## Indice

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. UNIDAD PARA LA CALIDAD

### 3. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

#### PROGRAMA 1. ACTUACIONES EN CENTROS

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

3.1.2. Resultados académicos de las diferentes Titulaciones (Licenciados y Diplomados) de la Universidad de Murcia

3.1.3. Actuaciones en apoyo a las memorias presentadas para la acreditación de los programas de Grado y Máster

3.1.4. Actuaciones en materia de ayuda a la evaluación de titulaciones de Máster y Doctorado

3.1.5. Evaluación de la enseñanza virtual

#### PROGRAMA 2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

3.2.1. Evaluación de la actividad docente del profesorado (primer año del plan experimental)

3.2.2. Evaluación de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente del profesorado de la Universidad

#### PROGRAMA 3. GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS ESTUDIOS PROPIOS

3.3.1. Diseño e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad de los Estudios propios de posgrado

#### PROGRAMA 4. PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

3.4.1. Elaboración de Cartas de Servicio

3.4.2. Autoevaluación para la elaboración de Planes de Mejora

3.4.3. Documentación de procesos clave en Servicios

3.4.4. Certificación de Servicios

#### PROGRAMA 5. APOYO Y SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA

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

#### PROGRAMA 6. SEMINARIOS, CONFERENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO

3.6.1. Actividades formativas (impartidas o recibidas)

3.6.2. Participación activa en Jornadas, Seminarios y Grupos de Trabajo

#### PROGRAMA 7. OTRAS ACTIVIDADES

3.7.1. Realización de encuestas de satisfacción

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Memoria que se presenta se realiza en base a las actuaciones desarrolladas por el Delegado del Rector para la Calidad y por la Unidad para la Calidad, siguiendo el Plan presentado al Claustro Universitario al inicio del presente curso y al Plan de Calidad de la Unidad para la Calidad 2009 ([www.um.es/unica](http://www.um.es/unica)).

El Delegado del Rector para la Calidad es responsable de impulsar y coordinar todas las acciones que tienen como finalidad el establecimiento y puesta en marcha de la política de calidad del Equipo de Dirección 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.

De forma más detallada, su misión, visión y valores se expresan en su página web, que han sido aprobados por Resolución Rectoral R-461/2006, de 7 de Diciembre.

## **3. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES**

Las principales actuaciones llevadas a cabo por el Delegado del Rector para la Calidad y la Unidad para la Calidad ordenadas atendiendo al Plan de Calidad 2008/09, han sido:

### **PROGRAMA 1. ACTUACIONES EN CENTROS.**

#### **3.1.1. Diseño e implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad en los Centros de la UMU**

##### a). 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 su inicio convocó un plan piloto en el que la Universidad de Murcia decidió participar, para lo que 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. El diseño había de ser evaluado y posteriormente, una vez implantado el sistema con al menos dos años de experiencia, certificado por ANECA.

##### b). Actuaciones

A instancias del Delegado del Rector para la Calidad, el Consejo de Gobierno aprobó el 12 de febrero de 2008 la implantación en todos los Centros de la UMU del SGIC siguiendo las directrices previstas por la ANECA a través del programa AUDIT, y siguiendo la documentación elaborada, como documento marco, por la Unidad para la Calidad y que había de ser particularizada por cada uno de los Centros de la UMU.

En consecuencia, y atendiendo al plan piloto antes mencionado, los tres Centros participantes en el programa piloto de ANECA realizaron la adaptación del documento marco a sus Centros y, una vez aprobados por sus respectivas Juntas de Facultad, fueron enviados a ANECA y obtuvieron el informe de evaluación positiva del diseño presentado.

A partir de esta experiencia piloto, y siguiendo lo aprobado en Consejo de Gobierno, a lo largo del curso 2008/09 se ha ido produciendo la extensión del diseño del SGIC a todos los Centros de la UMU, que han debido incluir en la Memoria enviada a ANECA para la solicitud de la verificación de sus titulaciones que, en muchos casos, comenzarán a impartirse en el curso 2009/10. Desde la UC se ha asesorado a todos los Centros de la Universidad en la realización de tal adaptación, y un miembro de la Unidad para la Calidad forma parte de las Comisiones de Garantía de Calidad de cada uno de los Centros. Como complemento necesario, a lo largo del curso 2008/09 se han desarrollado reuniones, con los Equipos de Dirección y Coordinadores de Calidad nombrados al efecto, en las que se ha ido informando del contenido completo de los SGIC y de seguimiento de su implantación, una vez aprobados los mismos.

En los meses de marzo y abril se enviaron a la ANECA, al amparo de un nuevo convenio firmado al efecto, los documentos pertinentes de los SGIC's de la mayoría de los Centros de la UMU, que han sido evaluados positivamente y que se está a la espera de recibir el correspondiente informe.

En consecuencia, a la finalización del curso 2008/09 la Universidad de Murcia cuenta con un Sistema de Garantía Interna de la Calidad definido para sus Centros y su diseño evaluado en la práctica totalidad de sus Centros.

### **3.1.2. Resultados académicos de las diferentes Titulaciones (Licenciados y Diplomados) de la Universidad de Murcia**

#### **a). 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 en los que deben contemplar la realización de las correspondientes actuaciones que consideren adecuadas para la mejora de sus titulaciones.

Esta información facilita, además, la estimación de los indicadores tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia que obliga el Real Decreto 1393/2007 a la hora de elaborar las Memorias de los nuevos títulos de Grado que se han de enviar a verificación y el futuro seguimiento de los nuevos títulos implantados en el curso 2009/2010.

b). Actuaciones

Atendiendo al hábito de cursos anteriores y a los indicadores de resultados académicos contenidos en el SGIC de los Centros de la Universidad de Murcia, la Unidad para la Calidad elaboró un informe para cada Centro en el que aportaba los valores de dichos indicadores para los últimos cuatro años, a nivel de titulación, Centro, rama de conocimiento y global de Universidad. En dicho informe, como resulta obvio, figuran los tres indicadores referidos en el RD 1393/2007 y obtenidos tal y como en dicho RD se indican (tasas de graduación, abandono y eficiencia).

A partir de estos informes, la Comisión de Calidad del Claustro presentó en sesión plenaria el análisis de resultados académicos a nivel de rama de conocimiento y global de Universidad.

**3.1.3. Actuaciones en apoyo a las memorias presentadas para la acreditación de los programas de Grado y Máster:**

a). Explicación del proyecto

A lo largo de este curso 2008/09 se ha dedicado una atención especial en todos los órganos de la Universidad de Murcia a la adaptación de titulaciones al Espacio Europeo de Educación Superior, según lo indicado en la norma de referencia, el RD 1393/2007. Así se han elaborado memorias correspondientes a grados y másteres, de las cuales una parte ya ha sido acreditada por el Consejo de Universidades y su implantación ha sido autorizada por la Comunidad Autónoma, estando pendiente de su inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones (RUCT), pero que su impartición se inicia en el curso 2009/10.

b). Actuaciones

Desde la Unidad para la Calidad se han elaborado sugerencias para la redacción de los puntos 8 y 9 de las referidas Memorias (tanto para grado como para máster) y se han revisado la totalidad de las Memorias elaboradas proponiendo las oportunas correcciones y participando de forma activa en la tramitación y resolución de las pocas recomendaciones que se han recibido desde la ANECA en relación con estos puntos.

**3.1.4. Actuaciones en materia de ayuda a la evaluación de titulaciones de Máster y Doctorado.**

a). Explicación del proyecto

Desde el curso anterior se viene haciendo hincapié desde la ANECA, en que los másteres oficiales y los programas de doctorado deben disponer de sistemas de garantía de calidad y realizar un seguimiento de las enseñanzas impartidas, para facilitar su acreditación.

Por este motivo se ha iniciado la realización de informes de resultados y de análisis de encuestas de satisfacción a los grupos de interés (profesores, alumnos, egresados, etc.). Para facilitar la acreditación

de los títulos oficiales de Máster se ha elaborado una lista de comprobación (check list) en la que están contemplados todos los criterios previstos en la normativa vigente.

b). Actuaciones

Además de lo anteriormente indicado de tareas de asesoramiento y aporte de lista de comprobación para la acreditación, la Unidad para la Calidad ha realizado el análisis de resultados de encuestas y se han elaborado informes de resultados en las siguientes titulaciones de máster: Desarrollo E.E. y Cooperación Internacional; Biología Molecular y Biotecnología; Dirección y Gestión de Recursos Humanos; Sociedad y Cultura; Maduración in Vitro, fecundación in Vitro y cultivo de embriones; Uso sostenible y protección del suelo en ambientes mediterráneos; Biología y Tecnología de la reproducción de mamíferos; Prevención de Riesgos Laborales; Finanzas; Estudios avanzados Comunicación y Documentación; Historia comparada de las relaciones sociales y familiares.

### **3.1.5. Evaluación de la enseñanza virtual**

a). Explicación del proyecto

La Unidad para la Calidad colabora, por encargo de la Coordinadora de Enseñanza Virtual del Vicerrectorado de Innovación y Convergencia Europea, en la evaluación de la enseñanza en asignaturas que se imparten de forma virtual, y con la colaboración de la Sección de Proyectos y Aplicaciones de ATICA.

b). Actuaciones

La Unidad para la Calidad ha participado en las reuniones de planificación, en el diseño de encuestas para profesores y alumnos, comunicando a éstos la disponibilidad de las mismas para la realización del análisis correspondiente.

## **PROGRAMA 2: EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO**

### **3.2.1. Evaluación de la actividad docente del profesorado (primer año del plan experimental**

a). Explicación del proyecto

La Unidad para la Calidad ha elaborado el procedimiento para evaluar la actividad docente del profesorado de la UMU, que fue aprobado en Consejo de Gobierno y evaluado positivamente por ANECA a finales de octubre de 2008. Su aplicación se va a realizar de modo experimental a lo largo de los años 2009 y 2010, de tal forma que, al final del 2010, tras analizar los resultados de la aplicabilidad del modelo y recogiendo información de otras Universidades se decida si se dispone de un modelo fiable para el fin propuesto o se ha de realizar un año más experimental.

b). Actuaciones

Una vez verificado positivamente el procedimiento presentado a la ANECA, se inició su aplicación constituyendo, en Diciembre de 2008, la Comisión de Garantía del Proceso que elaboró el plan de acción para el año 2008. A partir de ese momento se realizaron cuatro sesiones informativas dirigidas al profesorado, dos en el Campus de Espinardo, una en el Campus de Murcia y otra en el Campus de San Javier. A continuación y de acuerdo con el procedimiento se solicitó al profesorado su participación voluntaria, tanto para someterse a la evaluación como para ser evaluadores. Se han realizado varias sesiones de formación de evaluados y evaluadores (talleres), para asesorar y ayudar a entender los diferentes roles. A final de julio los profesores evaluados habían presentado sus autoinformes, tras recibir información cuantitativa de la Unidad para la Calidad; los responsables académicos sus pertinentes informes y, a primeros de septiembre, los evaluadores iniciaron su tarea. Resta recibir los resultados de los evaluadores, realizar los correspondientes informes por parte de los órganos implicados y proceder al análisis tanto de los resultados de la evaluación, como y más importante revisar el modelo aplicado. En datos, en el año 2009 han participado 52 profesores como evaluados, de las ramas de Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias de la Salud, Ciencias Experimentales y Humanidades, y 22 profesores como evaluadores.

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

#### a). Explicación del proyecto

De acuerdo con el procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UMU anteriormente comentado, que contempla las disposiciones de los Estatutos de la Universidad de Murcia, una de las fuentes de información utilizadas para la evaluación es la opinión/satisfacción de los alumnos sobre dicha actividad.

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.

#### b). Actuaciones

En el curso 2008/09, y dentro del plan trienal previsto para toda la Universidad, se recogió la opinión de los alumnos de los de 28 titulaciones que se corresponden con 8 Centros que imparten estudios de las ramas de Ciencias Sociales y Jurídicas.

En los meses de octubre/noviembre 2008 se elaboró la planificación de esta actividad, realizando el trabajo de campo en diciembre 2008-enero 2009 y abril-junio 2009. 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 manteniendo la mejora que ya en el curso anterior se produjo con respecto de años anteriores.

En total se realizaron 37.778 encuestas, se evaluaron 1.340 asignaturas diferentes y 1.160 profesores, emitiendo un total aproximado de 2.000 informes (un profesor puede tener tantos informes como asignaturas diferentes haya impartido).

### **PROGRAMA 3: GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS ESTUDIOS PROPIOS**

#### **3.3.1. Diseño e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad de los Estudios propios de posgrado**

##### a). Explicación del proyecto

Partiendo de la propuesta del Vicerrectorado de Innovación y Convergencia Europea, la Unidad para la Calidad elaboró, en colaboración con la Unidad que gestiona los Estudios Propios de posgrado, un proceso mediante el cual se gestiona la calidad de estos estudios, por medio de un adecuado mecanismo de aprobación, seguimiento y evaluación. El objetivo de este proceso es que la Universidad garantice que se realiza una oferta de calidad en sus Estudios Propios de forma análoga a la que realiza con sus títulos oficiales.

##### b). Actuaciones

Una vez aprobado el proceso por Consejo de Gobierno se puso en marcha con las nuevas solicitudes de Cursos de Especialista Universitario y Máster presentados a partir de dicha aprobación. La Unidad para la Calidad participa formando parte de la Comisión de Evaluación de los Estudios Propios, cuya función principal es verificar la calidad de los proyectos presentados, analizar las posibles modificaciones a los cursos aprobados y analizar las incidencias y alegaciones previas a una posible suspensión del curso.

### **PROGRAMA 4: PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS**

#### **3.4.1. Elaboración de Cartas de Servicio**

##### a). Explicación del proyecto

En el marco del Plan de Calidad de los Servicios 2006/2010 propuesto por el Delegado del Rector para la Calidad y el Gerente, y aprobado por Consejo de Gobierno, se propone la elaboración de Cartas de Servicios en todas las unidades administrativas de la Universidad de Murcia. Con este objetivo, la Unidad para la Calidad ha realizado labores de apoyo y asesoramiento tanto en la primera etapa de elaboración de las mismas como en la correspondiente al seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos atendiendo a los indicadores definidos y utilizados y, si procede, la revisión y actualización.

##### b). Actuaciones

Los Servicios que han elaborado su Carta de Servicios a lo largo del curso 2008/09 son: Servicio de Actividades Deportivas, Inspección de Servicios, Servicio de Idiomas, Servicio de Correo Interno:

pendiente de concluir están las de la Asesoría Jurídica y el Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas (ATICA).

Por otra parte han realizado las revisiones de sus Cartas los Servicios que las publicaron en el primer año del Plan: el Servicio de Calidad y Seguridad Alimentaria, Área de Investigación, COIE, SAI, SAOP; Biblioteca Universitaria, Gestión Académica, SIU, Área de Relaciones Internacionales, Servicio de Voluntariado y Unidad para la Calidad. Estarían pendientes de la revisión el Servicio de Publicaciones, el Área de Contratación y Patrimonio y el Área de Gestión Económica.

### **3.4.2. Autoevaluación para la elaboración de Planes de Mejora**

#### a). Explicación del proyecto

El objetivo de este programa es 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 elaboran 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.

#### b). Actuaciones

Entre los meses de enero a junio se ha llevado a cabo la Autoevaluación utilizando un cuestionario basado en el Modelo de Excelencia de la EFQM y encuestas de satisfacción de usuarios y de personal, de los Servicios de Voluntariado, Calidad y Seguridad Alimentaria, SAOP, Promoción Educativa (Estudios Propios), Servicio de Actividades Culturales, Sección de Relaciones Institucionales y Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Tras realizar su informe de Autoevaluación han elaborado su Plan de Mejoras en el que se contemplan la totalidad de las debilidades detectadas e incluso alguna de las fortalezas y están preparando el plan anual de mejora para el 2010 a presentar al gerente antes de finalizar el mes de noviembre.

### **3.4.3. Documentación de procesos clave en Servicios**

#### a). Explicación del proyecto

Un objetivo incluido en el Plan de Calidad de los Servicios 2006/10 que no se ha llegado a desarrollar adecuadamente consiste en la identificación de los procesos clave tanto de los Servicios que ya han realizado su Autoevaluación y elaborado su Carta de Servicios, como de aquellos transversales a varios servicios y que se consideren clave para la gestión de la Universidad.

Desde la Unidad para la Calidad se ha realizado la oferta de esta actividad, formación y asesoramiento para la gestión por procesos, con un éxito irregular.

#### b). Actuaciones

Desde la Unidad para la Calidad se han realizado acciones de difusión de la actividad y se han apoyado iniciativas en los Servicios de Gestión Académica, Información al Universitario, COIE y



Biblioteca Universitaria, consistentes en la identificación de procesos, elaboración del mapa de procesos y la documentación de alguno de los procesos clasificados como clave.

#### **3.4.4. Certificación de Servicios**

##### a). Explicación del proyecto

El Plan de Calidad en los Servicios 2006/10 contempla también el apoyo, por parte de la Unidad para la Calidad, a los Servicios que lo deseen y estén en condiciones de obtener un reconocimiento externo a su sistema de gestión de la calidad (tipo ISO 9001 o EFQM), o al mantenimiento del mismo.

##### b). Actuaciones

A lo largo del curso 2008/09 la Unidad para la Calidad ha sido sometida a la auditoría anual de seguimiento de su sistema de calidad basado en la norma ISO 9001, que ha debido adaptar a la edición del 2008. Asimismo, ha colaborado con la Unidad Técnica de Mantenimiento en la renovación de sus certificaciones ISO 9001 y 14001.

### **PROGRAMA 5: APOYO Y SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA**

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

##### a). 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.

##### b). Actuaciones

Con fecha 20 de enero mediante Resolución del Rectorado R-18/2009 se publicó la convocatoria, adjudicándose con fecha 19 de mayo de 2009 (R-254/2009) las ayudas por un total de 50.000 euros a 26 titulaciones de 11 Centros diferentes y a 2 Servicios universitarios.

### **PROGRAMA 6: SEMINARIOS, CONFERENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO**

#### **3.6.1. Actividades formativas (impartidas o recibidas)**

##### a). Explicación del proyecto

Con esta actividad se trata de difundir la cultura de la calidad, mediante cursos de formación o charlas informativas, al mismo tiempo que el personal de la Unidad para la Calidad mantiene al día y mejora sus conocimientos en esta materia.

##### b). Actuaciones

Las actividades formativas más relevantes en las que los miembros de la Unidad para la Calidad han participado como asistentes-receptores, han sido: “ISO 26000: El Sello de ser socialmente responsable

“; “Reconocimiento de la Transferencia de los Resultados de la Investigación en la Evaluación del Profesorado”; “Curso EFQM –Evaluador de la Memoria Estructurada 300 + 400”; Taller “Los títulos de Máster: presente y futuro”; “La Calidad de los sistemas de información: una herramienta clave en el diseño, seguimiento, interpretación, toma de decisiones y rendición de cuentas de los títulos universitarios”;

En cuanto a las actuaciones en las que la Unidad para la Calidad ha impartido formación cabe destacar “Curso Delegación de Gobierno: Impartición Módulo de Calidad”; “Elaboración y seguimiento de Cartas de Servicio en la Universidad Politécnica de Cartagena”; “Curso EFQM-Planes de Mejora” Ministerio de Defensa; “Implantación Sistema de Garantía Interna de Calidad” Universidad de Jaén; “Implantación de Grados en la Universidad de Murcia – Módulo de Garantía de Calidad”; “Curso EFQM” –dos ediciones- , desarrollado a propuesta del Área de Relaciones Internacionales y con participación de personal del SAI y de la Biblioteca Universitaria.; Taller MEC sobre indicadores SGIC en la Universidad Politécnica de Cataluña. Curso de Evaluadores Externos EFQM para el Ministerio de Administraciones Públicas; “Módulo de Calidad” en el curso para Auxiliares de Servicio.

### **3.6.2. Participación activa en Jornadas, Seminarios y Grupos de Trabajo**

#### **a). Explicación del proyecto**

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.

#### **b). Actuaciones**

En primer lugar destacar el nombramiento del Delegado del Rector para la Calidad, Antonio López Cabanes, como Coordinador del Foro de Universidades del Club de Excelencia en la Gestión, en marzo de 2009. A continuación se indican algunas de las actividades en las que la Unidad para la Calidad ha participado más activamente: Jornada ANECA sobre la aplicación en las Universidades del Programa DOCENTIA; Foro ANECA; Ponencia en el Encuentro en la Universidad Europea de Madrid sobre implantación SGICs; Ponencia en la Jornada de Garantía de Calidad en la Universidad Politécnica de Cataluña; Participación Mesa Redonda en las II Jornadas de Calidad en los Servicios Universitarios en la Universidad de Cádiz; Ponencia en el Encuentro ANECA-Universidad de Burgos; Mesas redondas (dos) en las Jornadas de las Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades Andaluzas.

La Unidad también participa en los Grupos de Trabajo que se han creado en el seno del Foro de Universidades del Club de Excelencia en la Gestión: Benchmarking; Herramienta Perfil; Garantía y Acreditación; Interrelación entre los modelos EFQM-AUDIT; Responsabilidad Social; y por último el de Elaboración de un Caso Práctico para Universidades con el Modelo EFQM.

## **PROGRAMA 7: OTRAS ACTIVIDADES**

### **3.7.1. Realización de encuestas de satisfacción**

#### a). Explicación del proyecto

Relacionado con el aspecto de la Unidad para la Calidad de “potenciar la calidad en todas las actividades que se desarrollen en el ámbito de su competencia, garantizando el cumplimiento de los requisitos asociados al servicio que presta”, se apoya a los estamentos de la Universidad en las demandas que nos solicitan.

#### b). Actuaciones

Diseño de encuestas de satisfacción y elaboración de informes para los Servicios de: Calidad y Seguridad Alimentaria; Aula de Mayores; Servicio de Idiomas; Diseño de encuestas para las actividades de acogida universitaria para los Centros.

Murcia, 8 de octubre de 2009

LA JEFA DE ÁREA DE CALIDAD  
Y CONVERGENCIA EUROPEA

Francisca Martínez Faura