

GUÍA DE CALIDAD UMH

¿Qué se entiende por calidad?

Como viene reflejado en el actual posicionamiento de calidad de la Delegación de Estudiantes de la Universidad Miguel Hernández, la Garantía de la Calidad debe ser concebida como un área transversal que pretende poner de relieve las necesidades de los distintos actores sociales que conforman la comunidad universitaria.

Para que, de esta manera, se puedan aplicar los mecanismos necesarios, regulados previamente en el Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) de la UMH, y se pueda producir una evaluación y propuesta de mejora continua en los distintos ámbitos que conforman el actual sistema educativo universitario.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC)

El Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la UMH se podría definir como una manual de funcionamiento, avalado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), que incorpora todos los elementos necesarios para la correcta garantía de la calidad de la UMH.

Este sistema fue aprobado el 17 de febrero de 2009 por ANECA, siguiendo las indicaciones del modelo AUDIT. Esto es así, dado que el modelo AUDIT de ANECA es una especie de guía de cuáles son los aspectos e indicadores que deben ser tenidos en cuenta e incorporados en el proceso de diseño y aprobación del SIGC de una universidad.

Por todo ello, se podría afirmar que un SIGC que ha sido elaborado con el consenso y la participación de los distintos actores de la universidad, es el Santo Grial de la Garantía de la Calidad de dicha universidad, dado que en dicho documento se regulan los procedimientos y órganos responsables de la tramitación de la documentación de calidad.

Tal y como se establece en el actual SIGC de la UMH los órganos responsables del Sistema de Calidad de la UMH son los siguientes:

RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD*			
	GRADO	MÁSTER	DOCTORADO
Órgano colegiado	Junta de Gobierno de Centro	Junta de Centro o Consejo de Instituto o Departamento	Comisión Académica del Programa de Doctorado
Órganos de coordinación y seguimiento de las enseñanzas	Consejo de Grado	Consejo de Máster	Comisión Académica de Doctorado
	Consejo de Curso	Consejo de Curso ⁽¹⁾	
Órganos de coordinación y seguimiento de las enseñanzas	Vicedecano/a o Subdirector/a	Director/a	Coordinador/a

*REGLAMENTO MARCO DE LAS FACULTADES Y ESCUELAS DE LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE (Aprobado por Consejo de Gobierno, en su sesión de 5 de abril de 2006. Última modificación aprobada por Consejo de Gobierno, en su sesión de 27 de julio de 2009)
⁽¹⁾ Si el máster tiene más de un curso

De modo que el estudiantado está representado en dichos órganos, a través de las figuras del equipo de centro y de los equipos de titulación y curso. Por ello, adquiere vital importancia

15 de diciembre de 2022

que todas las personas que son representantes estudiantiles, e incluso todo el estudiantado, disponga de unas nociones básicas acerca de esta área y de su funcionamiento.

En la página oficial de la UMH, concretamente en el apartado del Servicio de Calidad se puede encontrar el Manual de Calidad de la UMH, el Manual de Procedimientos, la Política de Calidad, el VI Plan de Calidad UMH 2021-2024, y el VI Plan Director.

El servicio de calidad de la UMH

La Universidad Miguel Hernández, como las distintas universidades que conforman el Sistema Universitario Español (SUE), cuenta con un servicio de calidad destinado exclusivamente a la revisión y a la evaluación de los distintos indicadores de calidad recogidos en el SIGC, así como al acompañamiento de los actores universitarios (Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios; y estudiantado) para el correcto funcionamiento de la UMH.

Este servicio cuenta con un modesto equipo, que de forma periódica mantiene reuniones con el personal docente de los distintos campus y grados para el correcto desarrollo de sus funciones. Además, esta área de calidad también mantiene reuniones con la Delegación de Estudiantes de la UMH, cuando se le solicita, por ello es muy importante mantener una relación fluida con este órgano universitario.

Entre las tareas concretas que realiza el Servicio de Calidad de la UMH se encuentran las siguientes:

- Elaboración y análisis de distintas encuestas a los actores de la universidad.
- Revisión de los indicadores y objetivos incorporados en el VI Plan de Calidad 2021-2024 de la UMH.
- Revisión y resolución de los comentarios incorporados en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Elaboración de informes que son remitidos al equipo de gobierno de la UMH.
- Ayuda a los títulos a superar el proceso de acreditación de la agencia de calidad externa (AVAP).

Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva

En el territorio español existe un total de 11 agencias de calidad que son las siguientes:

ACSUG	Agencia para la calidad del sistema universitario de Galicia
AQU	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
AVAP	Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva
ACPUA	Agencia de calidad y prospectiva universitaria de Aragón
ACCUEE	Agencia canaria de calidad universitaria y evaluación educativa
ACSUCYL	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León
AQUIB	Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears

15 de diciembre de 2022

DEVA-AAC	Agencia Andaluza del Conocimiento
Madri+d	Fundación para el Conocimiento Madri+d
UNIBASQ	Agencia de Calidad del Sistema Universitario Vasco
ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

El objetivo de estas agencias es actuar como evaluadores externos en el aseguramiento de la calidad del SUE. De modo que, estos actores de control externos acompañan a las universidades de su territorio para que cumplan con la normativa de calidad aprobada a nivel estatal, así como con los reglamentos y manuales elaborados por la agencia de calidad regional.

ANECA es la agencia nacional de calidad, y por lo tanto es la que actúa como agente de control en aquellos territorios en los que no disponen de una agencia de calidad regional. En el caso de la Comunitat Valenciana, se encuentra la AVAP, que es la encargada de evaluar el correcto desarrollo de las titulaciones universitarias de la Comunitat Valenciana. Sin embargo, se debe especificar que la AVAP está a la espera de recibir la evaluación positiva por parte de ENQA (la agencia de calidad a nivel europeo), y en consecuencia tiene sus funciones limitadas.

Lo importante a tener en cuenta respecto a las agencias de calidad son las funciones de control que realizan en los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación de una titulación.

Estas funciones se refieren a que, una vez que una titulación es aprobada y comienzan a ejercer la docencia, se realiza una evaluación periódica por parte de la universidad y la agencia de calidad, y finalmente en la fecha estipulada se procede a realizar el proceso de renovación de la acreditación.

- Los títulos universitarios oficiales de Grado de 240 créditos deberán renovar su acreditación en el plazo máximo de seis años.
- Los títulos universitarios oficiales de Grado de 300 créditos, deberán renovar su acreditación en el plazo máximo de siete años.
- Los títulos universitarios oficiales de Grado de 360 créditos, deberán renovar su acreditación en el plazo máximo de ocho años.
- Los títulos universitarios oficiales de Máster deberán renovar su acreditación en el plazo máximo de seis años.
- Los títulos universitarios oficiales de Doctorado deberán renovar su acreditación en el plazo máximo de seis años.

En el proceso de renovación de la acreditación la universidad, concretamente el centro del título que se esté evaluando, remite a la agencia una gran cantidad de información que debe ser previamente aprobada en consejo de Grado (espacio en el que se encuentra representado el estudiantado).

En caso de que el resultado de la acreditación sea negativo, el título en cuestión procederá a declararse en extinción de forma progresiva. Aunque debe especificarse que en la evaluación que se realiza hay varios apartados, y puede haber varios resultados negativos sin que ello ponga la extinción de la titulación en cuestión.

Lo más importante que se debe tener en cuenta, es cuándo son las fechas de la renovación de la acreditación de las titulaciones, dado que, de esta forma, cuando se realice el panel de expertos (unos evaluadores de la AVAP irán al centro a hacer unas preguntas a estudiantes seleccionados desde el equipo decanal) los estudiantes podrán transmitir su opinión sincera

15 de diciembre de 2022

respecto al desarrollo de la docencia en la titulación. Es fundamental que el estudiantado diga lo que considere de forma transparente y sin ocultar nada, independientemente de que algún docente les diga lo que deben decir en el panel evaluador (lo cual no se puede hacer y si sucede se debe presentar una queja de inmediato).

Por último, en este apartado se debe tener también en cuenta que una vez que se ha realizado la renovación de la acreditación, la AVAP publica un informe con los resultados de la evaluación que han realizado de la titulación. De modo que es fundamental que el estudiantado revise dichos informes en la página de la titulación donde deben estar publicados.

Vicedelegación General de Calidad de la Delegación de Estudiantes de la UMH.

Al igual que la universidad cuenta con un órgano especializado en el área de la Garantía de la Calidad Universitaria, la Delegación General de Estudiantes también cuenta con una Vicedelegación general dedicada a este apartado.

Su misión debe consistir en lo siguiente:

- Mantener un vínculo cercano con la Agencia de Calidad Valenciana.
- Reunirse de forma periódica con el Servicio de Calidad de la UMH.
- Reunirse con las delegaciones de centro y analizar la situación de la calidad universitaria.
- Servir de nexo de unión entre los trabajos realizados por instancias supranacionales (como puede ser la Vocalía de Garantía de la Calidad de la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas).
- Velar por el correcto aseguramiento de la calidad en la UMH.

Comisiones.

En la universidad existe la figura de las comisiones para tratar áreas concretas o realizar trabajos específicos.

Por ello es necesario que el estudiantado esté presente en dichas comisiones, para que de esta forma la voz del estudiantado llegue a todos los rincones de la Universidad Miguel Hernández, concretamente en la comisiones y grupos de trabajo de calidad de la universidad.

Consejos de Grado

Los Consejos de Grado deben ser entendidos como espacios donde el estudiantado puede mostrar su opinión y disconformidad respecto al desarrollo de la docencia en su centro.

De modo que los Consejos de Grado se constituyen como una herramienta más para transmitir la voz del estudiantado y presentar las quejas que se estimen oportunas, debiendo asegurarse el estudiante de que lo que se transmite en dicho Consejo quede reflejado en el acta de la sesión.

Plan de mejora anual

Este informe recibe diversos nombres dependiendo de la persona a la que se pregunte, y consiste en un informe que se aprueba en el primer consejo de grado del curso académico, y en el que se detallan las diferentes acciones de mejora que se deben implementar a lo largo del curso académico para fortalecer la garantía de la calidad de la titulación en cuestión.

15 de diciembre de 2022

Como regla habitual, dichos informes son elaborados unilateralmente por la coordinación del grado correspondiente, relegando la labor del estudiantado y del resto del personal docente a su mera aprobación en el primer consejo de grado del curso académico.

Por ello, es fundamental que el estudiantado incida de forma activa en la elaboración y posterior aprobación del informe de actividad del curso académico actual, y en los posteriores consejos de grado se evalúe la consecución de los objetivos marcados en el informe.

Buzón de quejas y sugerencias

El Servicio de calidad de la universidad dispone de dos apartados para que el estudiantado pueda realizar las quejas, sugerencias y felicitaciones que estime oportunas respecto a un docente en cuestión, respecto al modo de docencia que se está realizando, o respecto a las cuestiones que se estimen oportunas.

El primer apartado es el relativo a la Sede Electrónica de la universidad, concretamente al apartado de quejas, sugerencias y felicitaciones. Y, el segundo apartado es el relativo al buzón anónimo del servicio de calidad. En la primera herramienta el estudiante se debe identificar y, por lo tanto, el comentario que se realice llegará a la persona en concreto con los nombres y apellidos del estudiante que ha realizado la acción, mientras que, en la segunda herramienta, como bien indica su nombre, el comentario que se realice siempre será anónimo.

Esta es una herramienta útil y valiosa para el estudiantado, quien debe hacer un uso correcto de la misma.

Encuestas de Calidad

Las encuestas de calidad se realizan dos veces por curso académico, una en cada semestre, y en ellas se incorporan una serie de ítems que pretenden obtener la valoración genérica del estudiantado respecto a la docencia percibida durante el semestre en cuestión

Es fundamental que desde la Delegación General de Estudiantes se trabaje junto con el servicio de calidad de la Universidad en la mejora continuada de estas encuestas, ya sea en los ítems incorporados en las mismas, o en el modo de comunicación que se realiza de las encuestas.

Además, es favorable que la campaña de comunicación de las encuestas de calidad se realice una vez avanzado el semestre en cuestión, para que el estudiantado haya podido percibir de forma completa la docencia del semestre, y la valoración que realice en dichas encuestas pueda ser lo más realista posible.

El Programa Docentia UMH

El Programa Docentia UMH es un proyecto que pretende evaluar la calidad docente del profesorado de la Universidad Miguel Hernández mediante una serie de indicadores, siguiendo los criterios de las agencias de calidad.

Este proyecto es fundamental para que el profesorado pueda progresar en su carrera profesional y adquirir premios al talento docente.

El estudiantado incide en los indicadores de la valoración que se da al docente en cuestión, dado que la puntuación de los estudiantes mediante las encuestas de calidad está contabilizada con un máximo de hasta 50 puntos. Además, el estudiantado está presente en

15 de diciembre de 2022

los consejos de evaluación docente, en la comisión de revisión de la evaluación docente, y en la comisión de seguimiento del Programa Docentia.

Es necesario seguir trabajando para aumentar el porcentaje de estudiantes presentes en los consejos y en la Comisión del programa, así como para introducir la figura de un informe de evaluación realizado por la Delegación de Estudiantes, que sirva como una herramienta cualitativa que complementa a la herramienta cuantitativa de las encuestas de calidad.

El Parte de Incidencia Docente

El Parte de Incidencia Docente de la Delegación de Estudiantes de la UMH, es un mecanismo de recopilación de las quejas presentadas por el estudiantado y por los representantes de estudiantes mediante los dos mecanismos habilitados para ello y mencionados en el apartado de "buzón de quejas y sugerencias".

Por lo tanto, es fundamental que las distintas Delegaciones de Centro hagan una recapitulación de las quejas que son presentadas, para que estas queden registradas en el Parte de Incidencia Docente, y finalmente sean remitidas al Consejo de Dirección para su conocimiento, y evaluación en caso necesario.

Focus group del Servicio de Calidad

Por parte del Servicio de Calidad se está trabajando en el diseño e implementación de diversos focus group, con los que obtener la valoración y percepción del estudiantado en lo relativo a la docencia percibida de forma más directa y realista.

Esta herramienta pretende imitar los paneles de evaluación que realizan las agencias de calidad, y a través de los cuales se realizan preguntas directas a algunos estudiantes del Centro Universitario en cuestión, para desarrollar un informe que complementa a las encuestas de calidad docente.

Por lo tanto, es fundamental incitar al Servicio de Calidad a que implemente esta óptima herramienta, al mismo tiempo que el estudiantado debe poder colaborar en el análisis y evaluación de los resultados obtenidos.

Acreditación Institucional

Con la aprobación del Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, se formaliza la figura de la Acreditación Institucional.

Este es un nuevo sistema de control de garantía de la calidad, que lo que pretende realizar es una evaluación genérica del Centro Universitario en cuestión, y sustituir la evaluación individualizada que se realiza de todos los títulos universitarios del centro.

Este hecho supondrá, en caso de no disponer de un elaborado Sistema Interno de Garantía de la Calidad, que haya titulaciones que serán acreditadas, sin contar con los requisitos mínimos para dicha reacreditación, e incidiendo todo ello de forma negativa en la calidad de la docencia recibida.

Por este motivo, se debe seguir de cerca todos los pasos que la universidad y el Servicio de Calidad den en lo relativo a incorporar la Acreditación Institucional en la Universidad Miguel Hernández.

15 de diciembre de 2022

Enlaces de transparencia:

Servicio de Calidad UMH: <https://calidad.umh.es/>

Sistema Interno de Garantía de la Calidad UMH: <https://calidad.umh.es/evaluacion-certificaciones/>

Manual de Calidad de la UMH: <https://calidad.umh.es/files/2021/10/MANUAL-DE-CALIDAD.pdf>

Manual de Procedimientos: <https://calidad.umh.es/files/2021/10/Manual-de-procedimientos.pdf>

Política de Calidad: <https://calidad.umh.es/files/2021/10/P14-ANEXO-14-I-Pol%C3%ADtica-de-Calidad-UMH-.pdf>

VI Plan de Calidad UMH 2021-2024: <https://calidad.umh.es/files/2021/11/VI-Plan-Calidad-UMH-para-web.pdf>

VI Plan Director: <https://calidad.umh.es/files/2021/11/VI-PLAN-DIRECTOR.pdf>

AVAP (renovación de la acreditación): <https://avap.es/es/educacion-superior/titulos-universitarios-oficiales/renovacion-de-la-acreditacion/>

AUDIT Internacional: <https://www.aneca.es/sistemas-garantia-interna-calidad-instituciones>

Buzón de quejas y sugerencias anónimo: <https://calidad.umh.es/buzon/>

Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la sede electrónica: <https://sede.umh.es/procedimientos/procedimiento-de-quejas-y-sugerencias/>

Encuestas de calidad: <https://calidad.umh.es/sistema-de-evaluacion-y-encuestas/>

Información completa de los Estudios de Grado de la UMH: https://www.umh.es/contenido/Estudios/:Grado/datos_es.html

Información completa de los Estudios de Máster de la UMH: https://www.umh.es/contenido/Estudios/:Master_Oficial/datos_es.html

Información completa de los Programas de Doctorado de la UMH: https://www.umh.es/contenido/Estudios/:Doctorado/datos_es.html

Programa Docencia UMH: <https://programadocencia.umh.es/programa-docencia-umhpresentacion/presentacion-2/>

Fdo.

ANTONIO TORRES CANTÓ

VICEDELEGADO GENERAL DE CALIDAD Y NORMATIVA