



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2018/2019
Titulación	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD
Nombre de la Asignatura	CONCEPTOS BÁSICOS. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD
Código	5226
Curso	PRIMERO
Carácter	OBLIGATORIA
N.º Grupos	1
Créditos ECTS	12
Estimación del volumen de trabajo del alumno	300
Organización Temporal/Temporalidad	Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL
Tipo de Enseñanza	Virtual

1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinación de la asignatura MARIA PILAR ESCOLAR REINA	Área/Departamento	FISIOTERAPIA
	Categoría	PROFESOR CONTRATADO DOCTOR TIPO A (DEI)
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	pescolar@um.es Tutoría Electrónica: NO



Grupo de	Teléfono, Horario y	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
Docencia: 1 Coordinación de los grupos:1	Lugar de atención al alumnado	Primer Cuatrimestre	Miércoles	11:30- 14:30	(Sin Extensión), Edificio C Complejo de Espinardo. B1.0.026	Despacho del Edificio CTIf: 868 88 81 76
		Primer Cuatrimestre	Jueves	11:30- 14:30	(Sin Extensión), Edificio C Complejo de Espinardo. B1.0.026	Despacho del Edificio C
		Segundo Cuatrimestre	Lunes	09:00- 12:00	(Sin Extensión), Edificio C Complejo de Espinardo. B1.0.026	Despacho del Edificio C
		Segundo Cuatrimestre	Miércoles	9:00- 11:00	(Sin Extensión), Edificio C Complejo de Espinardo. B1.0.026	
FRANCISCO	Área/Departamento	FISIOTERAPIA				
MEDINA MIRAPEIX	Categoría	CATEDRATICOS DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS				
Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	mirapeix@um.es Tutoría Electrónica: NO				



	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar
		Anual	Martes	11:00- 13:00	868884199, Facultad de Medicina B1.2.064
		Anual	Miércoles	08:30- 11:30	868884199, Facultad de Medicina B1.2.064
AITOR BAÑO ALCARAZ Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	FISIOTERAPIA			
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL			
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	aitor.bano@um.es Tutoría Electrónica: SÍ			
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado				
JOAQUIN CANOVAS CONESA Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA			
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL			
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	jconesa@um.es Tutoría Electrónica: SÍ			
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar
	Anual	Lunes	08:00- 09:00	868887002, Facultad de Medicina B1.1.026	
BENITO MANUEL FLORES PASTOR Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	CIRUGÍA, PEDIATRÍA, OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA			
	Categoría	ASOCIADO CIENCIAS DE LA SALUD			
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	benitomanuel.flores@um.es Tutoría Electrónica: NO			



	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					
SOLANGER HERNANDEZ MENDEZ Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	solanger.hernandez@um.es solanger.hernandez@um.es. Despacho Primera Planta Edif. A Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Anual	Lunes	15:30- 18:30	(Sin Extensión), Pabellón A Campus de Lorca (Administración) B1.1.015	Tutorías virtuales y presenciales. Cita previa en correo electrónico: solanger.hernandez@um.es
	Anual	L	08:00- 09:00			
JULIO JOSE LOPEZ-PICAZO FERRER Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS; CIRUGÍA, PEDIATRÍA, OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	julio.lopezpicazo@um.es Tutoría Electrónica: NO				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					



MARIA DEL CARMEN PEREZ GARCIA Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO CIENCIAS DE LA SALUD				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	mccarmen.perez1@um.es Tutoría Electrónica: NO				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					
JUAN JOSE RODRIGUEZ MONDEJAR Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	juanj.rodriguez@um.es juanj.rodriguez@um.es Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Primer Cuatrimestre	Martes	19:00- 20:30	868887280, Facultad de Medicina B1.3.005	Tutorías Virtuales y aquellas presenciales previa cita por correo electrónico
VICTOR MANUEL ROS GARCIA Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO CIENCIAS DE LA SALUD				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	victorm.ros@um.es Tutoría Electrónica: NO				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					



ANA MYRIAM SEVA LLOR Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	anamyriam.seva@um.es Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Primer Cuatrimestre	Martes	13:30- 14:00	868887273, Facultad de Medicina B1.3.009	Presenciales y virtuales. Los alumnos que quieran realizar una tutoría presencial deberán avisarme previamente (Despacho: B1.1.114)
	Primer Cuatrimestre	Jueves	14:30- 15:00	868887273, Facultad de Medicina B1.3.009	Presenciales y virtuales. Los alumnos que quieran realizar una tutoría presencial deberán avisarme previamente (Despacho: B1.1.114)	



VICTORIANO SORIA ALEDO Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	CIRUGÍA, PEDIATRÍA, OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA
	Categoría	ASOCIADO CIENCIAS DE LA SALUD
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	victoriano.soria@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
ALFONSO PEREZ MARTINEZ Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	alfonso.perez3@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
PEDRO PARRA HIDALGO Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	pedro.parra@carm.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
TOMAS FERNANDEZ APARICIO Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	tomas.fernandez3@carm.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
ADELIA MAS CASTILLO	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	adelia.mas@carm.es Tutoría Electrónica: NO



Grupo de Docencia: 1	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
JOSE EDUARDO CALLE URRÁ Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	joseeduardo.calle@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
LUIS DE GONZAGA CONTRERAS ORTIZ Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	luisgonzaga.contreras1@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
ISMAEL MARTINEZ NICOLAS Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	ismael.m.n@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
MARIA CARMEN SANTIAGO GARCIA Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	carmen.santiago@carm.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
CARMEN CASTILLO GOMEZ	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	castillo_cargom@gva.es Tutoría Electrónica: NO



Grupo de Docencia: 1	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
----------------------	---	--

2. Presentación

Todo el programa está basado en el aprendizaje con situaciones y problemas reales, identificados por el propio alumno en su entorno de trabajo, así como el estudio autónomo de los materiales facilitados en cada asignatura.

Al inicio del curso se le asignará un tutor/profesor a cada alumno, el cual actuará como único tutor y supervisor de su aprendizaje en cada una de las asignaturas. Este tutor será el mismo para los dos años académicos del programa.

Presentación del Módulo: Es el Marco Conceptual general, siendo el único que es obligatorio realizar en primer lugar para todos los inscritos, sea cual sea el número de créditos o módulos en los que decidan inscribirse en el primer curso. Muestra el marco general para los Programas de Gestión de la Calidad, enfatizando en:

- El diseño de estrategias para su implementación
- La importancia del conocimiento del contexto de la organización y los componentes del Programa
- La conveniencia de explicitar sus características en el correspondiente Manual de Calidad.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

No consta

3.2 Recomendaciones

El Máster está concebido para titulados universitarios en cualquiera de las carreras de Ciencias de la Salud (sobre todo Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Odontología, Farmacia) que serán fundamentalmente los que van a tener la posibilidad de aplicar los conocimientos que se adquieren con el Máster, bien en su aspecto de desempeño profesional o en el de investigación aplicada. Adicionalmente, dada la metodología docente



predominante en el Máster (basada en la aplicación directa a problemas reales en entornos de trabajo reales seleccionados por los estudiantes), se prima la admisión de profesionales que estén trabajando en instituciones sanitarias. Pueden admitirse estudiantes con titulación universitaria no sanitaria, siempre que la persona tenga su puesto de trabajo en el sistema de salud y, sobre todo, si éste está relacionado con la gestión de la calidad. El aprendizaje a distancia facilita que podamos establecer este requisito y favorece un alto nivel de motivación en los estudiantes admitidos. Muchos de los egresados de nuestro Máster en su versión anterior de Título Propio de la Universidad han sido profesionales que ya estaban desempeñando puestos de responsabilidad en las estructuras de gestión y de la gestión de la calidad de los sistemas de salud.

4. Competencias

4.1 Competencias Básicas

- CB6. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación
- CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
- CB9. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
- CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

4.2 Competencias de la titulación

- CG1. Entender y aplicar el análisis crítico sobre los conceptos y metodología general de la gestión de la calidad.
- CG2. Aplicar las diferentes estrategias de implantación de las actividades de evaluación y mejora de la calidad
- CG3. Seleccionar el proceso más adecuado para el desarrollo de estudios y programas de gestión de la calidad aplicables en el ámbito de los servicios de salud.
- CE1. Capacidad para identificar o construir una definición de calidad de los servicios de salud, aplicable a su ámbito de trabajo (centro y sistema).
- CE2. Capacidad para asumir y defender un concepto operativo de lo que significa tener un programa de gestión de la calidad.
- CE3. Capacidad para determinar qué acciones conviene emprender para conseguir la optimización de los costes de la calidad.
- CE4. Capacidad para identificar los puntos clave al diseñar una estrategia de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en servicios de salud.
- CE5. Capacidad para definir la Misión, Visión de una institución sanitaria y establecer líneas estratégicas acordes con ambas.



- CE6. Capacidad para diseñar un documento explicativo (Manual) de Gestión de la Calidad, acorde con las definiciones de las agencias normalizadoras internacionales (ISO), como parte de la estrategia de implantación del Sistema de Calidad.
- CE7. Capacidad para identificar el tipo de enfoque (interno y externo) y actividades que corresponde a cada uno de los protagonistas (administración, personal de atención directa, pacientes/población) de los sistemas de salud para contribuir a la mejora continua de la calidad.
- CE8. Capacidad para identificar situaciones en las que es útil realizar un diagnóstico organizacional, para favorecer la implantación y funcionamiento de un programa de Gestión de la Calidad.
- CE9. Capacidad para razonar e identificar las ventajas e inconvenientes de las tres principales formas de comenzar (monitorización, planificación, ciclo de mejora) las actividades para la mejora de la calidad.

4.3 Competencias transversales y de materia

5. Contenidos

Bloque 0: PRIMER BLOQUE

TEMA 0.1. Como definimos calidad. Opciones y características de los diversos enfoques y su importancia para los Programas de Gestión de la Calidad.

TEMA 0.2. Gestión de la Calidad. Concepto y componentes de un Programa de Gestión de la Calidad.

TEMA 0.3. Costes de la Calidad.

TEMA 0.4. Estrategias de implantación. Diseño de un plan de actividades para la implantación de un Programa de Gestión de la Calidad.

TEMA 0.5. El contexto de las organizaciones. Definición de sus componentes e importancia para la implantación de los Programas de Gestión de la Calidad.

TEMA 0.6. El manual de Calidad. Características y utilidad dentro de un programa de gestión de la calidad. Estrategia de implantación

TEMA 0.7. Programas externos e internos. Niveles y responsabilidades en la gestión de la calidad de los sistemas de salud.

TEMA 0.8. Diagnóstico organizacional. Importancia en la implantación y funcionamiento de los programas de Gestión de la Calidad.

TEMA 0.9. Estrategias de implementación de los programas internos. FPlanes de Calidad. El Ciclo de Mejora



6. Metodología Docente

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
AF1. Lectura del material de referencia y artículos	MD1. Aprendizaje teórico autónomo		60	60
AF2. Búsqueda y selección de información	MD2. Actividades prácticas de ordenador MD5. Tutorías académico formativas		15	15
AF3. Elaboración y presentación de trabajos escritos (prácticos)	MD3. Actividades prácticas de campo MD5. Tutorías académico formativas		90	90
AF4. Participación en Foros de opinión	MD4. Foros de discusión		15	15
AF5. Estudio individual	MD1. Aprendizaje teórico autónomo		90	90
AF6. Utilización del aula virtual y otros recursos on line	MD2. Actividades prácticas de ordenador		30	30
	Total	0	300	300

7. Horario de la asignatura

<http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2018-19#horarios>



8. Sistema de Evaluación

Métodos / Instrumentos	Pruebas escritas (online).
Criterios de Valoración	Examen con preguntas de respuesta cerrada (4 opciones) con una única opción correcta. Se exige una nota mínima para superarla del 60%. Cada 3 preguntas incorrectas, eliminan una correcta.
Ponderación	30
Métodos / Instrumentos	Informes de trabajos prácticos.
Criterios de Valoración	Los estudiantes realizan los trabajos prácticos correspondientes a la materia, ya sea de manera grupal o individual. Se evalúa la adecuación de las respuestas a cada una de las partes que requiere el trabajo
Ponderación	70

Fechas de exámenes

<http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2018-19#exámenes>

9. Resultados del Aprendizaje

10. Bibliografía

Bibliografía Básica

-  Harrington HJ: El coste de la mala calidad. Díaz de Santos, Madrid, 1990.
-  Wares B; Pasternak DP, Smith HL: Detemining costs associated with quality in health care delivery. Health Care Manage Rev, 1994, 19(3): 52-63.
-  Melum MM, Simioris MK: Total Quality Management. The health care pioneers. AHA, Chicago 1992, Cap.1
-  Norma UNE-EN ISO 9000-2000: Sistemas gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario. AENOR, Madrid, 2000.



-  Robins SP: Organizational Behaviour. Concepts, controversies and applications. Practice Hall, Englewood Cliffs, 1989. 4ªed. Cap. 5.
-  Silva M: El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención. PPU, Barcelona, 1992.
-  Bengoa R, Kawar R, Key P, Leathermam S, Massond R, Saturno P: Quality of care. A process for making strategic choices in Health Systems. WHO, Geneve, 2006, Cap 2.
-  The Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety. Final technical report. WHO, Geneva 2009.
-  Tools for targeting improvements. Goldfield N; Pine M, Pine J: Measuring and managing health care quality. Aspen, 1995, Vol I, Cap. 5: Techniques for analyzing processes and managing team decisions
UT2
-  UNE-EN ISO 9000 :Sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2015) AENOR (2015)
-  UNE-EN ISO 9001 : sistemas de gestión de la calidad : requisitos (ISO 9001:2015) AENOR (2015)
-  UNE-EN ISO 9004 : Gestión para el éxito sostenido de una organización, enfoque de gestión de la calidad (ISO 9004:20095) AENOR (2009)
-  Campanella J: Principios de los costes de la calidad. Díaz de Santos; Madrid 1992
-  Deming WE: Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Díaz de Santos, Madrid 1989. Cap. 6.
-  European Foundation for Quality Management: Autoevaluación. Directrices para el sector Público: Salud EFQM, Bruselas, 1995
-  Feigenbaum AJ: Total Quality Control, 3ª ed. (edición 40 aniversario), McGraw Hill, New York, 1991.
-  Harrison MI: Diagnosing Organizations. Methods, Models and Processes. 2nd ed. Sage Pub, Thousand Oaks. CA, 1994.
-  ISO 9004-2: 1991 (UNE- EN 29004-2): Gestión de la Calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2: guía para los servicios AENOR, Madrid 1993.
-  Institute of Medicine: Crossing the Quality Chasm. A New Health System for the 21 st Century. National Academy Press, Washington
-  Ishikawa K: What is quality control? The Japanese way. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1985. Cap. 3



-  Juran JM, Gryna FM, Bingham RS: Manual de Control de la Calidad, 2ª ed. Reverté, Barcelona, 1990. Cap. 2, Cap. 3,
-  Leebow W, Ersoz CJ: The health care manager's guide to continuous quality improvement, AHA, Chicago 1991, Cap. 11.
-  Levinson H.: Organizational Diagnosis. Harvard University Press, Cambridge, MA, 1981.
-  Lohr KN (ed.): Medicare: A Strategy for Quality Assurance. National Academy Press, Washington DC, 1990, Vol. I, cap. 9.
-  Lundvall DM; Juran JM: Costes de la calidad. En: Juran JM; Gryna FM, Bingham RS: Manual de Control de la Calidad. Reverté, Barcelona, 1990. Capítulo 5
-  Manual de herramientas básicas para el análisis de datos. Guía de bolsillo con las herramientas para el mejoramiento continuo. GOAL/QPC, Methuen, 1990.
-  Nofuentes S: Aplicación de los costes de la no calidad en el sector sanitario. Revista de Calidad Asistencial, 1997, 12(5): 261-266.
-  Norma ISO 10013:1995 (E): Guidelines for developing quality manuals. International Organization for Standardization, Ginebra, 1995.
-  Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. AENOR Madrid 2000.
-  Norma UNE-EN ISO 9004:2000: Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. AENOR, Madrid, 2000
-  Palmer RH: Evaluación de la asistencia ambulatoria. Principios y práctica. Ministerio de Sanidad y Consumo. Madrid, 1990. Cap. 3 y 4
-  Robbins SP: Organizational behavior. Concepts, controversies and applications. Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1989, Cap. 17
-  Saturno PJ, Imperatori E, Corbella A. (eds.): Evaluación de la calidad asistencial en Atención Primaria. Experiencias en el marco de la cooperación ibérica. Ministerio de Sanidad y Consumo, Madrid 1990.
-  Saturno PJ: Estrategias para la puesta en marcha de actividades de evaluación y mejora de la calidad asistencial en Atención Primaria (I). Consideraciones generales. Centro de salud 1993, 1(9): 586-592.
-  Scholtes PR, et al: The team handbook. Join er Associates, Madison, 1988.
-  Senlle A, Martínez E., Martínez N.: ISO 9000:2000. Calidad en los servicios. Gestión 2000, Barcelona 2001.



 Sortell SM, Kaluzny AD: Health care management. Organizational design and behaviour. 3ª ed., Delmar Pub., Albany 1994, Cap.1.

 WEB:

 WEB:

 WEB:

 Andrews HA, Look LM, Davidson JM, Schurman DP, Taylos EW, Wersel RH: Organizational transformation in health care. Josey Bass, San Francisco 1994, Cap.2

Bibliografía Complementaria

 Norma ISO 10013:1995 (E): Guidelines for developing quality manuals. International Organization for Standardization, Génève, 1995.

11. Observaciones y recomendaciones

Para evaluar el aprendizaje del alumno, además de evaluarse él mismo, a través de los cuestionarios de autoevaluación que se encuentran en el final de todas las Unidades temáticas, se realizará un examen formativo on-line en cada asignatura, que servirá al profesorado como orientación para matizar la calificación y realizar mejor la supervisión. El peso fundamental de la evaluación consiste en la prueba documental de la aplicación práctica de las enseñanzas.

Para la evaluación del sistema de enseñanza, programa de la asignatura y la práctica docente del profesor, se realizará mediante la aplicación al alumnado de cuestionarios en momentos distintos. Además de la aplicación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la titulación y el programa de evaluación docente DOCENTIA aprobados por la Universidad de Murcia.

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES. Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales podrán dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; <http://www.um.es/adv/>) para recibir orientación sobre un mejor aprovechamiento de su proceso formativo y, en su caso, la adopción de medidas de equiparación y de mejora para la inclusión, en virtud de la Resolución Rectoral R-358/2016. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento con la LOPD, es de estricta confidencialidad