

Acuerdo de aprobación del III Plan de Calidad de la Universidad Miguel Hernández de Elche

Vistos los objetivos que en materia de calidad se contemplan para el período 2008-2012;

Las aportaciones de profesores e investigadores, personal de administración y servicios, estudiantes y otros grupos de interés, así como de los responsables de los distintos órganos de gestión de la UMH;

Considerando las directrices de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), los planes de actuación de la ANECA y las necesarias reformas derivadas del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), escenario que marca de forma significativa nuestros objetivos y nuevos planes de acción, cuyos retos principales son la internacionalización, la empleabilidad de nuestros estudiantes y la innovación;

Respondiendo al reto de las reformas de títulos que afrontamos las universidades españolas y entendemos que la calidad nos permite incrementar la confianza en la UMH por parte de la sociedad, instituciones, empresas, profesores, investigadores, estudiantes y personal de gestión de la Unión Europea y de otros sistemas universitarios;

Y vista la propuesta que formula el Rector de la Universidad, **el Consejo de Gobierno, reunido en sesión de 9 de abril de 2008, ACUERDA:**

Aprobar el III Plan de Calidad de la Universidad Miguel Hernández de Elche en los siguientes términos:

1. INTRODUCCIÓN

La política de calidad de nuestra institución, aprobada inicialmente en 2003 y revisada en 2005, contempla la puesta en práctica de planes periódicos de calidad que orienten el esfuerzo en objetivos concretos y que permitan ofrecer garantía de calidad al conjunto de la sociedad y, específicamente, a estudiantes universitarios, instituciones, empresas, profesores, investigadores y personal de administración y servicios, al tiempo que permita la puesta en práctica de planes de mejora.

En 1999 se puso en marcha el I plan estratégico de calidad de la UMH. A éste le siguió, en 2004, el II plan estratégico de calidad de la UMH en el que se fijaban nuevos y más ambiciosos objetivos de calidad y se desarrollaba un sistema de incentivos a la calidad que abarcaba al conjunto de centros, departamentos, institutos y servicios y que ponía en marcha los primeros “cuadros de mando integrales” para la gestión.

En este III Plan de Calidad se incluyen los objetivos que en materia de calidad se contemplan para el período 2008-2012. En su elaboración se han tenido en cuenta las aportaciones de profesores e investigadores, personal de administración y servicios, estudiantes y otros grupos de interés, así como de los responsables de los distintos órganos de gestión de la UMH. A su vez, en este III plan de calidad se han considerado las directrices de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), los planes de actuación de la ANECA y las necesarias reformas derivadas del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Este nuevo escenario marca de forma significativa nuestros objetivos y nuevos planes de acción, cuyos retos principales son la internacionalización, la empleabilidad de nuestros estudiantes y la innovación.

En este III Plan de Calidad buscamos, sobre todo, responder al reto de las reformas de títulos que afrontamos las universidades españolas y entendemos que la calidad nos permite incrementar la confianza en la UMH por parte de la sociedad, instituciones, empresas, profesores, investigadores, estudiantes y personal de gestión de la Unión Europea y de otros sistemas universitarios.

El presente documento se estructura en cinco apartados. En la introducción incluimos el mapa de procesos de la UMH, rediseñado a partir de las líneas estratégicas de la UMH y del que parten los objetivos y actuaciones a desarrollar. En segundo lugar, presentamos los objetivos del III Plan de Calidad divididos en formación, investigación y desarrollo tecnológico, gestión responsable y responsabilidad social corporativa.

El tercer apartado hace referencia al sistema de indicadores que los incluye para la evaluación y mejora en cada uno de los ámbitos de actuación de este plan y que tienen un alcance a grados, másteres, centros, departamentos, institutos de investigación, unidades de gestión y toda la universidad.

En este III Plan de Calidad hemos hecho explícitos los compromisos de calidad con nuestros clientes, incluyendo en el cuarto apartado la relación de los compromisos de la UMH, es decir, qué hacemos, cuándo, cómo y, en definitiva, qué ofrecemos, cuáles son nuestras responsabilidades, qué queremos lograr y cómo pretendemos servir mejor a nuestros clientes.

Por último, este Plan de Calidad incluye, como los anteriores, un sistema de reconocimiento a la calidad para incentivar el logro de buenos resultados. Seguimos utilizando el enfoque de premios a las unidades responsables de los resultados positivos y el fomento de la mejora continua en todas las unidades.

Mapa de procesos UMH

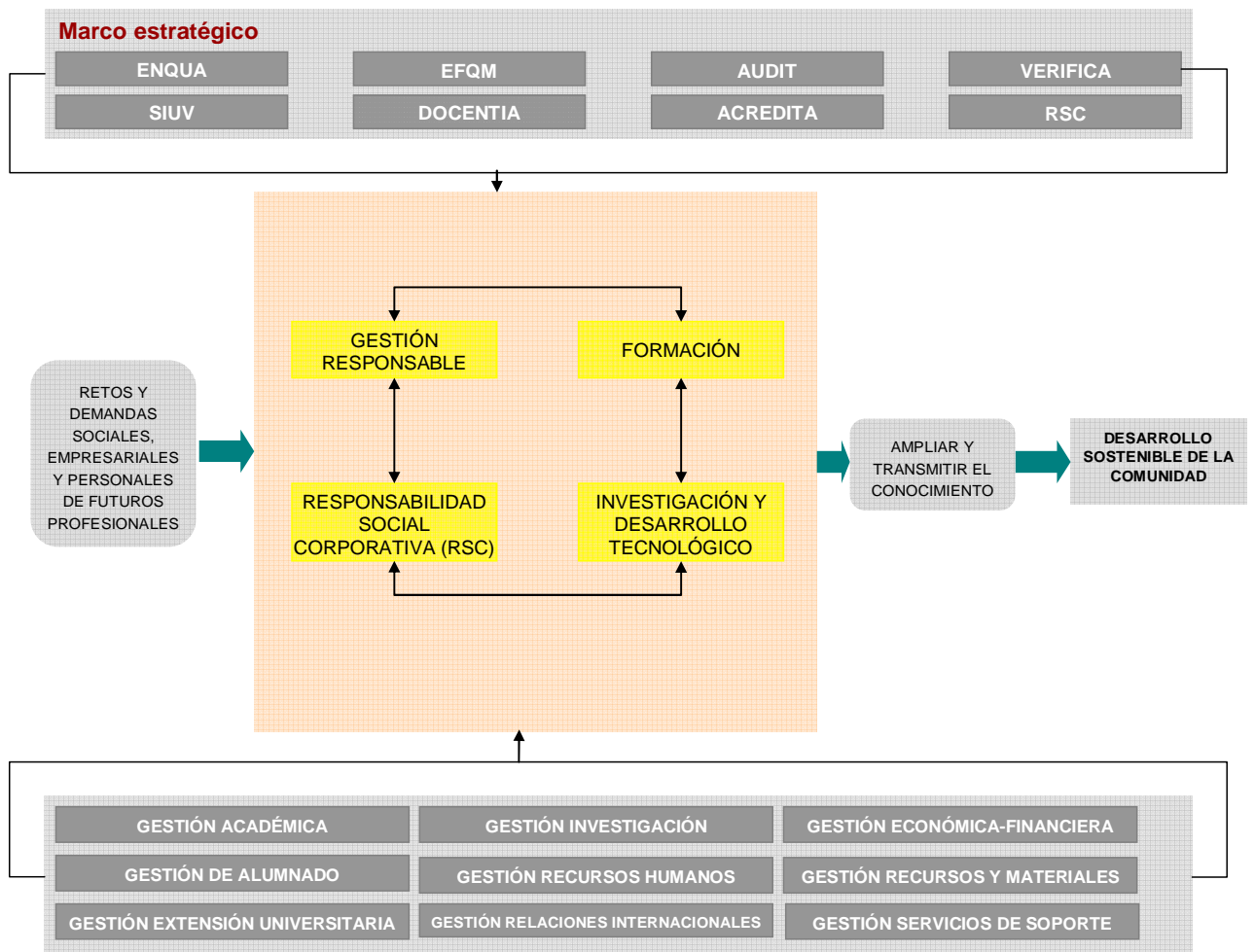
El mapa de procesos de la UMH ha sido rediseñado a partir de las líneas estratégicas de la UMH. Cada uno de los procesos clave se divide en subprocesos que afectan a las áreas de formación, investigación y desarrollo, gestión responsable y responsabilidad social corporativa. Cada proceso clave recoge actuaciones ligadas a las líneas estratégicas. La relación entre procesos y líneas se indica en cada uno de los subapartados del punto 2.

Las líneas estratégicas de la UMH son las siguientes:

LÍNEAS ESTRATÉGICAS
1. Una formación superior de calidad reconocida en el marco del espacio europeo de educación superior.
2. Internacionalización de la UMH.
3. Potenciación y consolidación de la inserción profesional y laboral de nuestros estudiantes y de la oferta de formación continua.
4. Investigación de excelencia, que posibilite los mayores niveles de innovación y transferencia tecnológica.
5. Asignación de recursos de forma eficiente, mejorando los sistemas de información interna para la toma de decisiones y para aumentar la calidad y la transparencia en la financiación y en la gestión.
6. Promoción e impulso de los servicios ofrecidos por la UMH como rasgo diferenciador de la UMH, prestando especial atención a la realidad social, lingüística y cultural de la Comunidad Valenciana y adaptando sus servicios a las necesidades de la sociedad.
7. Mejora de nuestros recursos materiales.

8. Incremento de la presencia de nuestra Universidad en la sociedad y nuestra responsabilidad social corporativa.

Asimismo, el mapa de procesos de la UMH es el siguiente:



2. OBJETIVOS DEL III PLAN DE CALIDAD

En este plan de calidad se definen los objetivos generales de actuación en los ámbitos de formación, investigación y desarrollo tecnológico, gestión responsable y responsabilidad social corporativa, desarrollando acciones que permitan su consecución y que se pondrán en marcha a lo largo de los próximos 4 años.

2.1. FORMACIÓN

Los objetivos para la calidad de la formación son implantar sistemas de garantía de calidad para la acreditación de los títulos en el marco del EEES, favorecer la formación integral, fomentar la calidad del empleo universitario, adecuar los recursos docentes y EEES y, por último, reconocer la labor del profesor. Las acciones a desarrollar para conseguir estos objetivos se incluyen en la Tabla 1.

A partir de los apartados 1, 2, 3, 5 y 7 de las líneas estratégicas de la universidad, se diseña el proceso clave de formación que, a su vez, cuenta con los subprocesos de sistema de garantía de calidad docente, inserción laboral, formación integral y reconocimiento externo (EEES), cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:

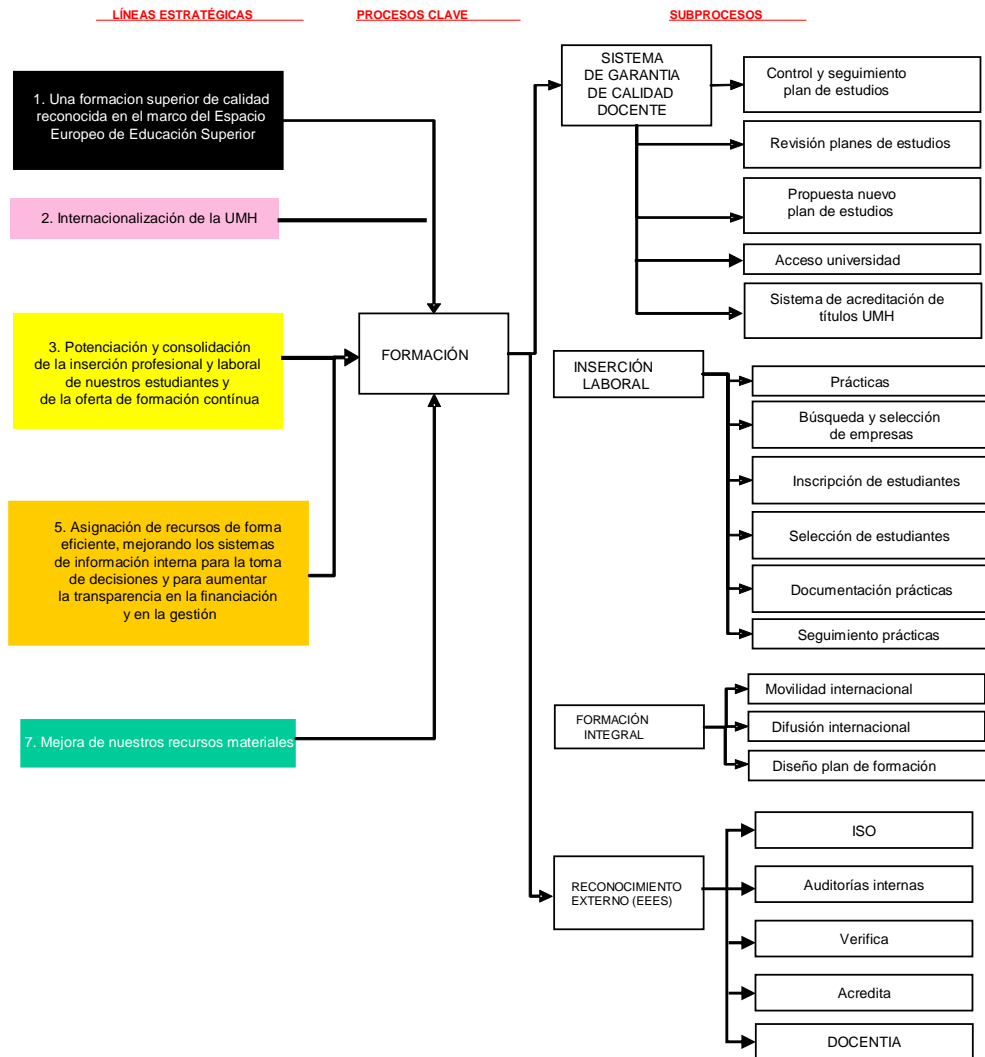


Tabla 1. *Objetivos para la calidad de la formación*

OBJETIVOS para la calidad de la formación	ACCIONES
1. Implantar sistemas de garantía de calidad para la acreditación de los títulos en el marco del EEES	<p>Nuevo marco para la evaluación de la calidad de los títulos de grado y postgrado. Respuesta a los programas VERIFICA, AUDIT Y ACREDITA</p> <p>Revisión de los procedimientos de diseño, implantación y revisión de los títulos de grado y másteres en el marco del EEES</p> <p>Mantenimiento de la certificación ISO del diseño de los planes de estudio y el desarrollo de los planes docentes</p> <p>Promoción de los programas de doctorado con “mención de calidad”</p>
2. Favorecer la formación Integral	<p>Llevar a cabo un programa de mentoría</p> <p>Promover la movilidad de los estudiantes</p> <p>Promover la formación complementaria en habilidades y competencias profesionales</p> <p>Potenciar el programa “Universitario 5 estrellas UMH”</p> <p>Fomentar el conocimiento de idiomas de países europeos</p> <p>Promover el e-learning</p> <p>Promover cursos y programas de doctorado en inglés</p> <p>Promover la enseñanza de lengua inglesa</p>
3. Fomentar la calidad del empleo universitario	<p>Generar, mantener y ampliar las prácticas en empresas extranjeras</p> <p>Mantener la certificación ISO de las prácticas de los estudiantes en empresas</p>
4. Adecuar los recursos docentes y EEES	<p>Fomentar la movilidad del profesorado</p> <p>Potenciar la formación pedagógica</p> <p>Fomentar el conocimiento de idiomas de países europeos</p> <p>Crear foros, seminarios, videoclub y biblioteca internacional en diversos idiomas</p> <p>Aplicar nuevas tecnologías en la docencia</p>
5. Reconocer la labor del profesor	<p>Implantar el cuadro de mando integral de la docencia</p>

2.2. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Los objetivos para la calidad de la investigación y desarrollo tecnológico son transferir resultados de investigación y desarrollo tecnológico, favorecer la visibilidad, promocionar la investigación y desarrollo tecnológico, garantizar la calidad y reconocer la labor investigadora. Las acciones a desarrollar para conseguir estos objetivos se incluyen en la Tabla 2.

A partir de los apartados 2, 4 y 8 de las líneas estratégicas de la universidad, se diseñan los procesos clave de promoción de la investigación y desarrollo tecnológico, transferencia de resultados y alianzas con empresas e instituciones, cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:

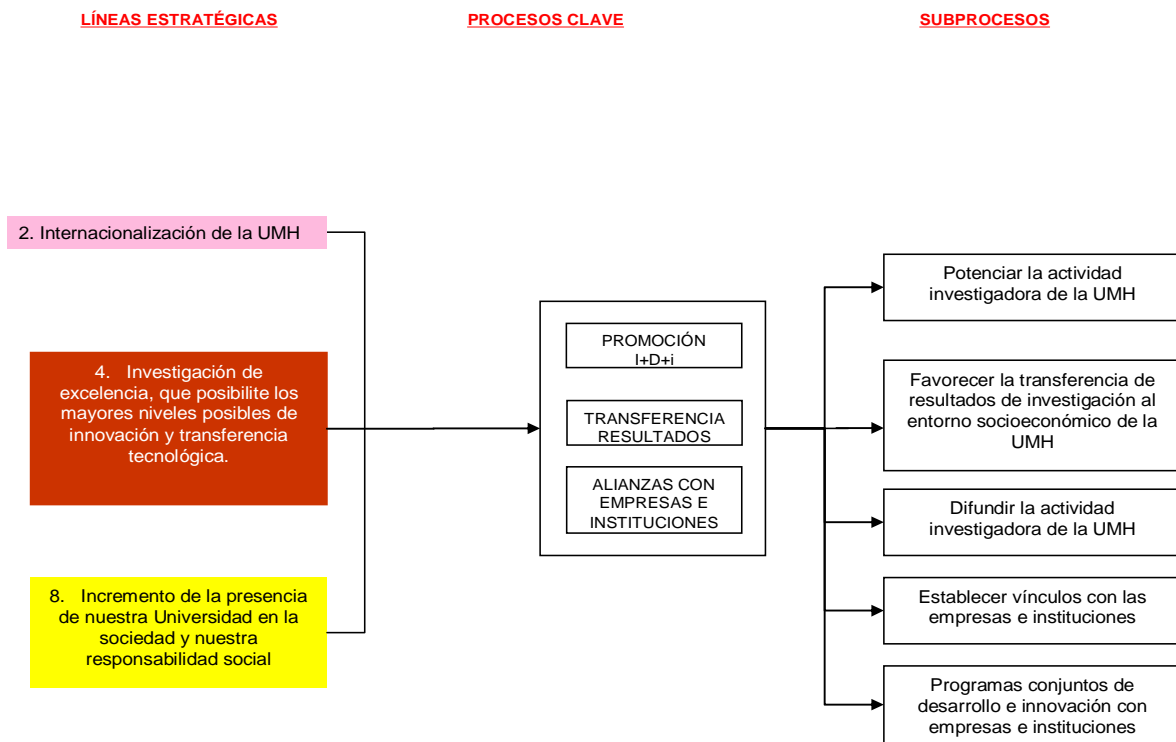


Tabla 2. *Objetivos para la calidad de la investigación y desarrollo tecnológico*

OBJETIVOS para la calidad de la investigación	ACCIONES
1. Transferir resultados de investigación y desarrollo tecnológico	Poner en marcha el parque científico y empresarial Crear empresas de base tecnológica Crear unidades mixtas universidad / empresa Potenciar los desayunos tecnológicos Promover seminarios en los programas de doctorado a partir de resultados de investigación y desarrollo tecnológico Promover ciclos de conferencias en los programas de doctorado a partir de resultados de investigación y desarrollo tecnológico Estimular la realización de trabajos en los programas de doctorado relacionados con la investigación y desarrollo tecnológico Promover la incorporación de estudiantes de programas de doctorado en grupos de investigación
2. Favorecer la visibilidad	Crear ayudas para la publicación de artículos / trabajos de investigación Crear bolsas de viaje para la mejora de la calidad docente y de la difusión de la investigación y de los avances en la gestión Participar en redes internacionales de investigación y desarrollo tecnológico
3. Promocionar la investigación y desarrollo tecnológico	Promover publicaciones con índice de impacto Promover la participación en redes de investigación y desarrollo tecnológico Promover grupos estables de investigación
4. Garantizar la calidad	Mantener la certificación ISO de los procesos de gestión de la investigación
5. Reconocer la labor investigadora	Mantener la valoración de la actividad investigadora a través de puntos PAI/PATT y reconocimiento

2.3. GESTIÓN RESPONSABLE

Los objetivos para la calidad de la gestión responsable son desarrollar la orientación estratégica, establecer compromisos de calidad y reconocer la labor del personal de administración y servicios (PAS). Las acciones a desarrollar para conseguir estos objetivos se incluyen en la Tabla 3.

A partir de los apartados 1, 5, 6 y 8 de las líneas estratégicas de la universidad, se diseña el proceso clave de gestión responsable que, a su vez, cuenta con los subprocesos de análisis de grupos de interés, innovación y eficacia en la gestión universitaria, cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:

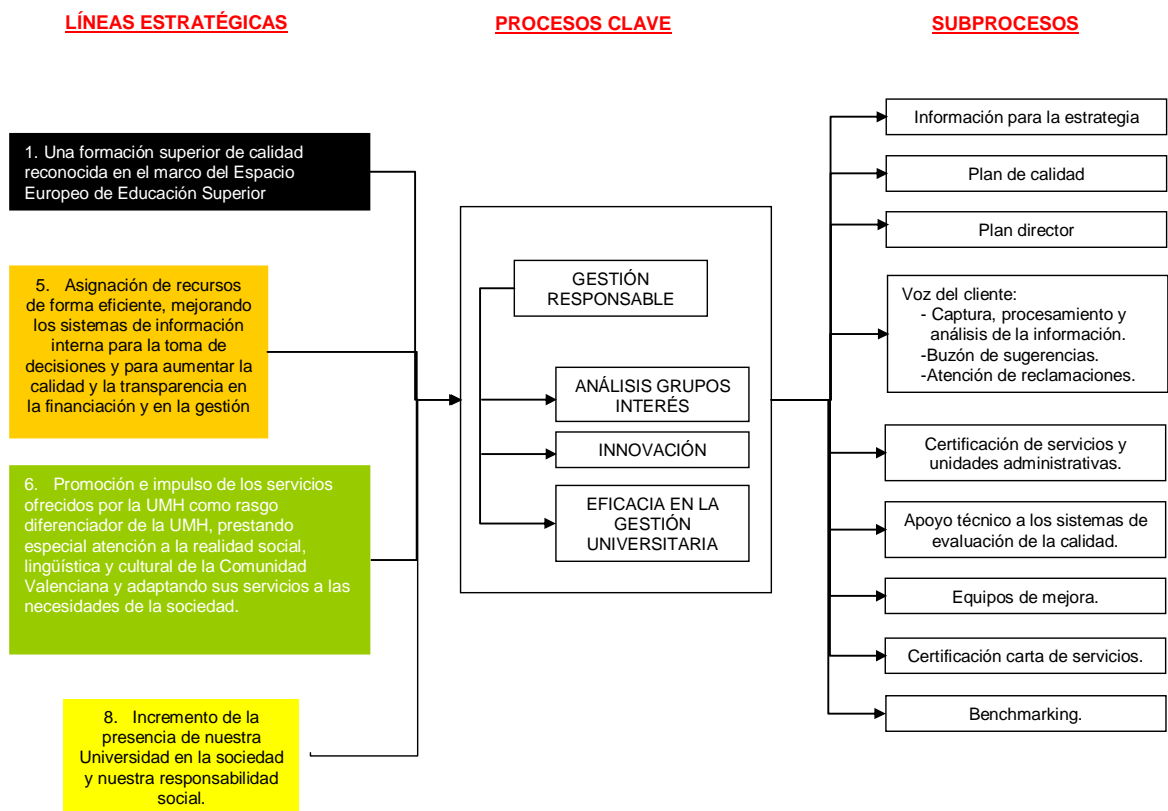


Tabla 3. Objetivos para la gestión responsable

OBJETIVOS para la gestión responsable	ACCIONES
1. Desarrollar la orientación estratégica	Gestionar por competencias
	Presupuestar por objetivos
	Redactar y ejecutar el III plan director
	Elaborar manuales de procesos clave
	Desarrollar el mapa de procesos buscando horizontalidad
	Desarrollar foros de gestión universitaria para mejorar la calidad de la gestión
	Impulsar la labor de los equipos de mejora
	Introducir estrategias de benchmarking como método de aprendizaje y mejora e incluirlo como metodología interna
	Ampliar el reconocimiento a la innovación y mejora continua
	Certificar servicios y unidades por ANECA
2. Establecer compromisos de calidad	Certificar conforme normas ISO procesos clave de gestión administrativa
	Mantener sello de excelencia europea (EFQM)
	Poner en marcha programa de e-gestión
	Cumplir los compromisos de las cartas de servicio
	Realizar la certificación de cartas de servicios
	Revisar las competencias de las unidades (revisando las carteras de servicio actuales)
3. Reconocer la labor del PAS	Ampliar canales de relación con el cliente
	Establecer nuevos mecanismos para conocer las expectativas del cliente
	Desarrollar vínculos con proveedores/clientes
	Mejorar la seguridad de las bases de datos UMH
	Desarrollar el reconocimiento a la mayor implicación y eficacia
	Poner en marcha un plan de formación centrado en tareas

OBJETIVOS para la gestión responsable	ACCIONES
	Promocionar la delegación de competencias en responsables de procesos
	Establecer mecanismos para conocer las expectativas del PAS.
	Incentivar la calidad reconocida
	Establecer un premio a la innovación

2.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Los objetivos para una gestión socialmente responsable son contribuir a la sostenibilidad, establecer redes de cooperación y asegurar la transparencia. Las acciones a desarrollar para conseguir estos objetivos se incluyen en la Tabla 4.

A partir de los apartados 2 y 8 de las líneas estratégicas de la universidad, se diseña el proceso clave de responsabilidad social corporativa que, a su vez, cuenta con los subprocesos de sostenibilidad, memoria de responsabilidad social corporativa y memoria de resultados, cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:

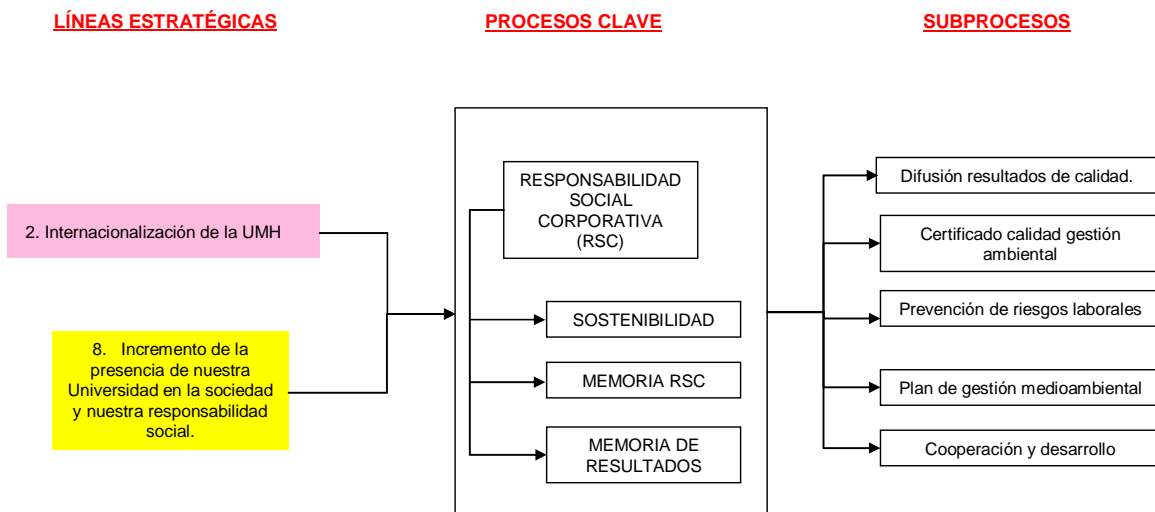


Tabla 4. Objetivos para la responsabilidad social corporativa

OBJETIVOS para la responsabilidad social corporativa	ACCIONES
1. Contribuir a la sostenibilidad	Desarrollar una gestión administrativa respetuosa con el entorno
	Desarrollar política de compras selectiva hacia proveedores que cumplan/aseguren su respeto por el medioambiente
	Redactar y ejecutar un plan de gestión ambiental
	Obtener el certificado de calidad de gestión ambiental
2. Establecer redes de cooperación	Participar en proyectos de colaboración con carácter internacional
	Propiciar intercambios con universidades o instituciones internacionales
	Fomentar la cooperación al desarrollo
	Gestionar convenios con universidades y empresas extranjeras
	Diseñar web para facilitar la internacionalización de la UMH
3. Asegurar la transparencia	Realizar auditorías de responsabilidad social corporativa
	Especificar indicadores de rendimiento asociados a los compromisos de calidad, evaluando los resultados
	Publicar resultados de gestión de la actividad realizada

3. SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD

El logro de los objetivos de cada una de las áreas de actuación puede medirse a través de una serie de indicadores de calidad, los cuales se incluyen en las tablas de formación, investigación y desarrollo tecnológico, gestión responsable y responsabilidad social corporativa.

Para el desarrollo de los indicadores, en este Plan de Calidad hemos partido de la experiencia obtenida con el I y II planes estratégicos de calidad, de los estudios de indicadores conforme a sistemas universitarios y de los grupos de trabajo formados por profesores de la universidad que realizaron una propuesta de indicadores, tanto en el ámbito de la formación, como en el de la investigación y desarrollo tecnológicos, así como de las propuestas de actuaciones medidas a implantar sugeridas por el PAS, merced al plan director.

3.1. Formación

<i>Objetivo 1. Implantación de sistemas de garantía de calidad para la acreditación de los títulos en el marco del EEES</i>		<i>Centro*</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
1	Porcentaje de asignaturas que disponen de horario de tutorías insertado en la página web sobre el total de asignaturas	X	X	X	X			X
2	Porcentaje de asignaturas que actualizan y/o revisan su programa insertado en la página web (temas de teoría, bibliografía, prácticas, ...) sobre el total de asignaturas	X	X	X	X			X
3	Porcentaje de asignaturas que publican la convocatoria de examen en la web, al menos, con la antelación reflejada en el reglamento de evaluación de estudiantes	X	X	X	X			X
4	Porcentaje de asignaturas con todas las referencias de su bibliografía recomendada con enlace al catálogo web de la biblioteca de la UMH	X	X		X			X
5	Porcentaje de asignaturas con todas las referencias de su bibliografía recomendada con enlace al catálogo web de la			X				X



SECRETARIA GENERAL

	biblioteca de la UMH o a web							
6	Porcentaje de asignaturas con programas/guías docentes disponibles en web al inicio de curso sobre el total de asignaturas (al menos en campos: objetivos globales asignatura y/o objetivos de teoría y/o objetivos de prácticas, temas teoría y/o prácticas, sistema evaluación, bibliografía recomendada y metodología docente)	X	X	X	X			X
7	Porcentaje de asignaturas cuya tasa de éxito es menor al 55% que realizan acciones de mejora	X	X	X	X			X
8	Porcentaje de créditos aprobados sobre los créditos de los estudiantes que se presentan a las evaluaciones	X	X	X	X			X
9	Porcentaje de actas entregadas en las fechas establecidas	X	X	X	X			X
10	Tasa de éxito en primera convocatoria	X	X	X	X			X
11	Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100) (SIUV)	X	X	X	X			X
12	Índice de satisfacción de los estudiantes con el seguimiento del temario de las asignaturas anunciado a principio de curso	X	X	X	X			X
13	Índice de satisfacción de los estudiantes con las prácticas en empresas, instituciones, hospitales, centros de salud, etc.	X	X	X				
14	Razón del número de tesis defendidas en cada curso académico y número de doctores a tiempo completo (SIUV)				X	X		X
15	Tasa de rendimiento discente de los estudiantes de doctorado (relación entre los estudiantes equivalentes de tercer ciclo matriculados hace 5 cursos y el número de tesis doctorales leídas en el curso actual) (SIUV)				X	X		X
16	Porcentaje de programas de doctorado con mención de calidad sobre el total de programas de doctorado				X	X		X
17	Porcentaje de estudiantes admitidos en un grado que lo solicitaron en primer o segundo lugar en la lista de preferencias respecto al total de estudiantes admitidos en el mismo grado (SIUV)	X	X					X
18	Dispone el título del proceso de acreditación ultimado o en curso (informe de preacreditación realizado)	X	X	X				X
19	Porcentaje de títulos con informe de seguimiento del plan de mejora del curso anterior antes del 15 de octubre del	X	X	X				X

	curso actual							
20	Realización de la jornada de bienvenida en el 1er curso del título	X	X	X				X
21	Porcentaje de cumplimiento de la realización de reuniones de seguimiento de la docencia del título con la participación de los profesores implicados en el programa formativo (100%=2 reuniones anuales)	X	X					X
22	Tasa de movilidad incoming nacional (número de meses de estancia de estudiantes de otras universidades) / número de estudiantes (SIUV)	X	X	X				X
23	Tasa de movilidad incoming internacional (número de meses de estancia de estudiantes de otras universidades extranjeras) / número de estudiantes (SIUV)	X	X	X				X
24	Porcentaje de títulos que ofrecen información al inicio del primer curso sobre su estructura y contenidos del plan de estudios	X	X	X				X
25	Puntuación del cuestionario de profesores (escala de 0 a 100) respecto a la ubicación idónea de la asignatura en el plan de estudios del título	X	X	X				X
26	Porcentaje de saturación de las plazas ofertadas por cada grado (número de estudiantes admitidos / número de plazas)	X	X					X
27	Tasa de abandono del estudiante de nuevo ingreso en primer curso (expresado 100-tasa)	X	X	X				X
28	Porcentaje de profesores satisfechos en las encuestas de opinión del profesorado	X	X	X				X
29	Puntuación del cuestionario de doctorado de profesores (escala de 0 a 100) respecto a esta actividad de doctorado de la UMH				X	X		X
30	Puntuación del cuestionario de doctorado de estudiantes (escala de 0 a 100) respecto a las actividades de doctorado de la UMH				X	X		X
31	Porcentaje de programas de doctorado con participación de más de dos departamentos, institutos de investigación o							X

	más de dos universidades							
32	Porcentaje de profesores del departamento que participa en programa mentoría sobre el total del profesorado				X			X
33	Porcentaje de programas de doctorado con mención europea en el título de doctorado				X	X		X

** Agrupado por grado*

<i>Objetivo 2. Formación integral</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
34	Porcentaje de plazas de movilidad de estudiantes cursadas sobre ofertadas	X	X	X				X
35	(Número de estudiantes que obtienen algún diploma acreditativo en lenguas extranjeras dividido por el número de estudiantes matriculados)*100 (SIUV)	X	X					X
36	Porcentaje de incremento del número de plazas de movilidad respecto al curso anterior							
37	Tasa de movilidad estudiantes UMH nacional (número de meses de estancia de estudiantes UMH en otras universidades) / número de estudiantes (SIUV)	X	X	X				X
38	Tasa de movilidad estudiantes UMH en el extranjero (número de meses de estancia de estudiantes UMH en otras universidades extranjeras) / número de estudiantes (SIUV)	X	X	X				X
39	Número de convenios activos con otras universidades que han generado la movilidad de estudiantes	X	X	X				X
40	Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas en el extranjero entre los estudiantes que podrían realizarlas	X	X	X				X
41	Número de nuevos convenios de movilidad respecto al curso anterior							X
42	Número de convenios con universidades extranjeras							X
43	Porcentaje de estudiantes matriculados en cursos de idiomas respecto a los estudiantes matriculados	X	X	X				X
44	Porcentaje de becas Erasmus concedidas respecto a las solicitadas	X	X	X				X



SECRETARIA GENERAL

45	Porcentaje de estudiantes que solicitan plazas Erasmus respecto a los que podrían solicitarlas	X	X	X				X
46	Tasa de rendimiento discente de los egresados (Porcentaje de créditos aprobados sobre matriculados por los egresados del título durante sus estudios) (SIUV)	X	X	X				X
47	Tasa de abandono (número de estudiantes no matriculados en CN-1 ni en CN-2 respecto a los estudiantes matriculados en CN-3). (CN: curso académico actual)(expresado 100-tasa) (SIUV)	X	X	X				X
48	Relación entre el número de estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones y el número de estudiantes que podrían realizarlas (50% de créditos de la titulación aprobados)*100 (SIUV)	X	X	X				X
49	Porcentaje de programas de asignaturas presentados en web en inglés sobre el total de asignaturas	X	X	X	X			X
50	Número de cursos de formación continua en empresas que realizan los departamentos				X			X
51	Número de grados que realizan actividades de "docencia a la carta" (en esta formación las empresas imparten hasta un máximo del 60% de los créditos)	X	X					X
52	Número de estudiantes que obtienen algún diploma acreditativo de conocimientos de informática a nivel de usuario dividido por el número de estudiantes matriculados*100 (SIUV)	X	X					X
53	Porcentaje de créditos matriculados en enseñanza no reglada (especialista, perfeccionamiento, experto y máster) dividido por los matriculados en enseñanza reglada, que incluye también la enseñanza no presencial (SIUV)							X
54	Puntuación media de la estimación de méritos del programa "Universitario 5 estrellas"	X	X					X
Objetivo 3. Calidad del empleo universitario		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
55	Porcentaje de profesores que realizan tutorías a estudiantes en prácticas en empresas o instituciones con convenios acogidos a R.D. 1497/81 de 19/06/1981 y su posterior revisión R.D. 1845/1994 de 9/09/1994 sobre el total de profesores.				X			X



SECRETARIA GENERAL

56	Número de prácticas de estudiantes tutorizadas por profesores dividido entre el número de profesores				X			X
57	Informe de análisis de las salidas profesionales de los egresados emitido, como máximo, 3 meses después del envío por el Observatorio Ocupacional del informe anual	X	X	X				X
58	Porcentaje de titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5)	X	X	X				X
59	Porcentaje de titulados insertados laboralmente	X	X	X				X
60	Porcentaje de estudiantes con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios	X	X	X				X
61	Porcentaje de empresarios satisfechos con los titulados empleados	X	X	X				X
62	Porcentaje de estudiantes satisfechos con las prácticas realizadas en empresas	X	X	X				X
63	Porcentaje de empresarios satisfechos con los estudiantes que han realizado prácticas en sus empresas	X	X	X				X
64	Índice de empresas creadas al año por titulados (Número de empresas con plan de empresas tutorizado creadas por titulados, por cada 100 titulados de este año) (SIUV)							X
Objetivo 4. Mejora de recursos docentes		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
65	Porcentaje de PDI que imparte docencia en master oficial/doctorado con mención de calidad				X			X
66	Número de profesores que, al menos, han recibido un crédito de formación docente dividido por el número total de profesores a tiempo completo*100 (SIUV)				X			X
67	Tasa de movilidad nacional del profesorado (relación de los meses de estancia del profesorado permanente en universidades nacionales y el número de profesores permanentes)				X			X
68	Porcentaje de créditos impartidos por profesores de otras universidades que colaboren en la docencia de las asignaturas		X	X	X			X
69	Porcentaje de asignaturas que facilitan contenidos, prácticas o material a través de la página web de la universidad	X	X	X	X			X



SECRETARIA GENERAL

70	Volumen anual invertido en la adquisición de fondos bibliográficos dividido por el número de estudiantes a tiempo completo (SIUV)							X
71	Porcentaje de referencias bibliográficas con fines docentes disponibles por estudiantes a tiempo completo							X
72	Porcentaje de asignaturas con guía docente	X	X	X				X
73	Puntuación del cuestionario de profesores (escala de 0 a 100) respecto a los medios de que dispone para impartir enseñanzas	X	X	X				X
74	Puntuación del cuestionario de estudiantes (escala de 0 a 100) respecto al funcionamiento de las bibliotecas	X	X	X				X
75	Porcentaje de cumplimiento del sistema de dotación y mantenimiento de recursos y equipamientos para la docencia							X
76	Porcentaje de profesores doctores sobre el total de profesores de plantilla o contratados	X	X	X	X			X
77	Número medio de puestos en laboratorios/talleres por estudiante	X	X	X				X
78	Número medio de puestos de informática por estudiante	X	X	X				X
79	Número medio de puestos de aulas de teoría por estudiante	X	X	X				X
80	Número medio de puestos de sala de lectura por estudiante	X	X	X				X
81	Número de horas de aulas libres de informática a la semana	X	X	X				X
Objetivo 5. Reconocimiento de la labor docente del profesor		Centro	Gr	Ma	Dep	Inst	AG	UMH
82	Porcentaje de PDI que participa en la evaluación 360 grados				X			X
83	Porcentaje de PDI que supera la puntuación exigida en el programa de "reconocimiento a la calidad docente" entre los profesores que se presentan a la convocatoria				X			X

3.2. Investigación y desarrollo tecnológico

<i>Objetivo 1. Transferencia de resultados de investigación y desarrollo tecnológico</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
84	Número de empresas de base tecnológica creadas a partir de transferencia de resultados o participadas por la UMH							X
85	Número de patentes realizadas							X
86	Media de ingresos por patente							X
87	Porcentaje de PDI que dirige al menos 1 tesis en el curso académico				X	X		X
<i>Objetivo 2. Visibilidad</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
88	Número medio de citas de trabajos publicados por profesor doctor a tiempo completo				X			X
89	Impacto de las publicaciones				X	X		X
90	Número de proyectos en curso financiados por agencias nacionales o internacionales dividido por el número de profesores doctores a tiempo completo				X	X		X
91	Número de contratos o convenios en curso dividido por el número de profesores a tiempo completo				X	X		X
92	Derechos anuales reconocidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico por profesores doctores con dedicación a tiempo completo (SIUV)				X	X		X
93	Tasa de movilidad del profesorado (relación entre el número de meses de estancia en otros centros del profesorado y el número de profesores)(SIUV)				X			X
94	Tasa de movilidad extranjera del profesorado (relación entre el número de meses de estancia en otros centros no nacionales del profesorado y el número de profesores)				X			X
<i>Objetivo 3. Promoción de la investigación y desarrollo tecnológico</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
95	Medida de la variabilidad del PITT a nivel de área				X			X



SECRETARIA GENERAL

96	Número de meses de contrato de becarios al año por profesor doctor a tiempo completo (SIUV)				X	X		X
97	Índice para evaluar la actividad investigadora y de transferencia de tecnología en función del número de PDI a tiempo completo (PITT) a nivel de área				X	X		X
98	Volumen anual invertido en la adquisición de fondos bibliográficos con fines de investigación por profesor a tiempo completo							X
99	Ingresos anuales líquidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico por profesores doctores con dedicación a tiempo completo (SIUV)							X
100	Ingresos anuales líquidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico				X	X		X
101	Porcentaje de recursos aplicados a inversiones inventariables en relación al volumen total de recursos captados por investigación (SIUV)				X	X		X
Objetivo 4. Garantía de calidad		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
102	Satisfacción de las empresas que contratan servicios de investigación y desarrollo tecnológico							X
103	Satisfacción de los investigadores respecto a la gestión de la investigación y desarrollo tecnológico				X	X		X
104	Porcentaje de incremento de contratos nuevos con empresas/organizaciones del sector privado							X
Objetivo 5. Reconocimiento de la labor investigadora		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
105	2*Número de sexenios acreditados por el PDI dividido por los profesores doctores a tiempo completo con al menos dos trienios de antigüedad+número de profesores que solicitan sexenios dividido por el número de profesores que podrían solicitarlo (SIUV)				X			X
106	Puntos anuales por actividad de transferencia tecnológica (PATT) por PDI							X
107	Puntos anuales por actividad investigadora (PAI) por PDI							X

3.3. Gestión responsable

<i>Objetivo 1. Desarrollar la orientación estratégica</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
108	Porcentaje de cumplimiento en los objetivos pactados por las unidades administrativas con la gerencia						X	X
109	Captación de recursos para gastos en promoción y difusión cultural (ratio entre recursos externos captados y gastos en promoción y difusión cultural) (SIUV)							X
110	Gasto en acciones de promoción y difusión cultural por estudiante a tiempo completo (SIUV)						X	X
111	Porcentaje de unidades administrativas en pacto por la calidad						X	X
112	Porcentaje de unidades administrativas que suscriben compromisos de calidad						X	X
113	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad suscritos por las unidades administrativas						X	X
114	Porcentaje de unidades que elaboran anualmente memoria de gestión						X	X
115	Número de visitas a la página web de la UMH							X
<i>Objetivo 2. Establecer compromisos de calidad</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
116	Porcentaje de estudiantes satisfechos con los servicios prestados						X	X
117	Puntuación del cuestionario de automatrícula (escala de 0 a 100) respecto a la sencillez del proceso de matrícula						X	X
118	Porcentaje de PDI satisfechos con los servicios prestados						X	X
119	Porcentaje de usuarios satisfechos con la rapidez con la que se resuelven sus incidencias						X	X
120	Porcentaje de empresas satisfechas con los servicios prestados por la UMH						X	X
121	Número de acciones anuales de benchmarking con universidades, instituciones y empresas						X	X
122	Puntuación del cuestionario de satisfacción de las empresas proveedoras (escala de 0 a 100)						X	X
<i>Objetivo 3. Reconocer la labor del personal de administración y servicios</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>

123	Porcentaje de personal de administración y servicios satisfecho (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5) laboralmente							X	X
124	Número de unidades que superan los estándares en el pacto de calidad							X	X
125	Número de unidades certificadas conforme a modelos de referencia (normas ISO, certificación ANECA, EFQM, etc)							X	X

3.4. Responsabilidad social corporativa

<i>Objetivo 1. Contribuir a la sostenibilidad</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
126	Porcentaje de unidades administrativas con procesos de protección del medio ambiente implantados						X	X
127	Porcentaje de ejecución del plan de gestión ambiental						X	X
128	Número de visitas al portal UMH para difundir los proyectos medioambientales que están en marcha							X
129	Número de foros "UMH-Sociedad" en la web							X
<i>Objetivo 2. Establecer redes de cooperación</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
130	Número de convenios de colaboración con carácter internacional							X
131	Número de intercambios con universidades o instituciones internacionales							X
132	Número de proyectos de cooperación al desarrollo							X
133	Fondos obtenidos por proyectos de cooperación al desarrollo							X
134	Número de participaciones en foros y congresos extranjeros							X
135	Número de acciones de carácter social con agentes externos afines con la misión, visión cultura y valores de la UMH							X
136	Número de acuerdos/convenios firmados con entidades benéficas y sociales							X



SECRETARIA GENERAL

<i>Objetivo 3. Asegurar la transparencia</i>		<i>Centro</i>	<i>Gr</i>	<i>Ma</i>	<i>Dep</i>	<i>Inst</i>	<i>AG</i>	<i>UMH</i>
137	Puntuación conforme al Modelo EFQM de excelencia que posibilitan el mantenimiento del sello de excelencia - EFQM						X	X
138	Número de incidencias graves en el informe anual de auditoría de cuentas						X	X
139	Memoria anual de responsabilidad social corporativa						X	X
140	Porcentaje de ejecución del plan de responsabilidad social corporativa de la UMH							X

4. COMPROMISOS PLAN DE CALIDAD

En la UMH iniciamos en 2002 la puesta en marcha de la carta de servicios, documento que recoge qué hacemos, cuándo, cómo y qué compromiso asumimos ante el cliente. En definitiva, qué ofrecemos, cuáles son nuestras responsabilidades, qué queremos lograr y cómo pretendemos servir mejor a nuestros clientes (internos y externos).

En la actualidad, 25 unidades administrativas cuentan con carta de servicios y en este III plan de calidad asumimos de forma explícita una serie de compromisos con nuestros clientes, definidos sobre la base de los objetivos de calidad anteriormente desplegados y con un clara orientación al cliente, preocupación por la eficacia y eficiencia, orientación hacia resultados, enfoque a la innovación, desarrollo personal y profesional y contribución al desarrollo sostenible.

Los compromisos de calidad de este III plan de calidad de la UMH son los siguientes:

1. Garantía de calidad mediante evaluaciones externas de todos los títulos de grado, master y doctorado.
2. Reconocimiento de la formación integral del universitario.
3. Promoción de la empleabilidad de los universitarios.
4. Fomento de la movilidad en el marco de espacio europeo de educación superior.
5. Especificación de compromisos de calidad con los clientes en servicios de gestión.
6. Transparencia en la gestión.
7. Contribución a la sostenibilidad.
8. Calidad acreditada –ISO 9001-2000- para:
 - Prácticas formativas en empresas e instituciones
 - Gestión académica de los títulos de grado, máster y doctorado
 - Gestión de la investigación y desarrollo tecnológico
9. Actualización del profesorado y del personal de administración y servicios en el marco del espacio europeo de educación superior. Reconocimiento de la labor docente e investigadora del profesorado. Reconocimiento de la labor del personal de administración y servicios.
10. Reconocimiento “Excelencia Europea 500+” (Recognised for Excellence 5 Stars).

5. SISTEMA DE RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD

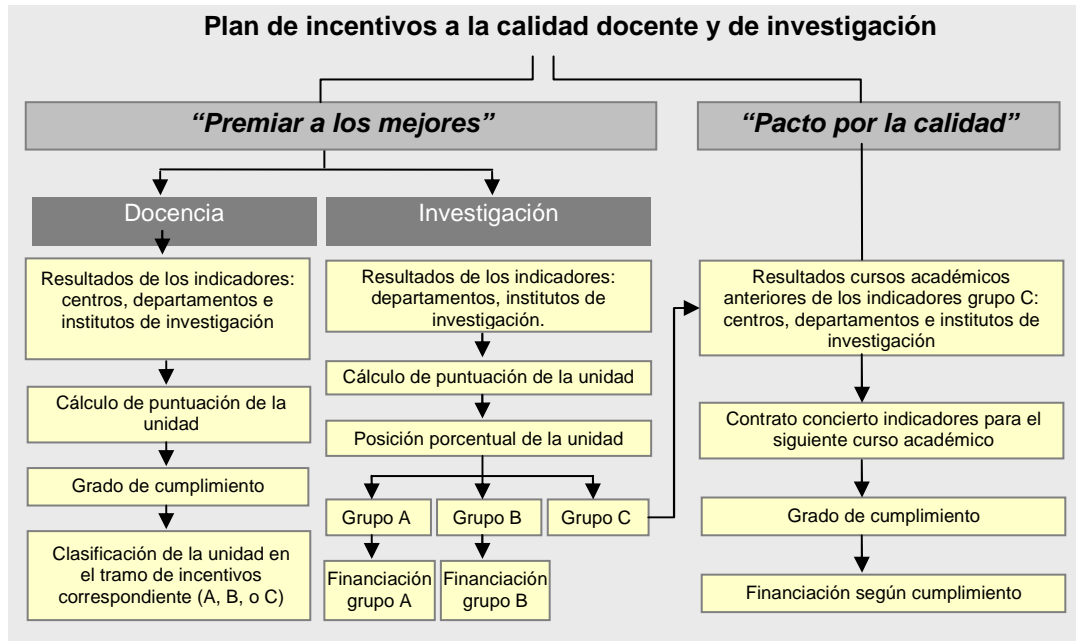
5.1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE RECONOCIMIENTO

Desde la puesta en marcha del I plan estratégico de calidad, se ha incentivado la mejora de la docencia, la investigación y la gestión a través de diferentes sistemas, consiguiendo, hasta la fecha, una mejora anual en el 80% de los indicadores.

El resultado de la aplicación del I y II planes estratégicos de calidad ha permitido mejorar los resultados de los indicadores tanto en docencia, investigación y gestión. Esta mejora ha repercutido, a su vez, en los incentivos logrados por la UMH en el sistema de indicadores de las universidades valencianas (SIUV), pasando de un incentivo de 901.518€ en 2001 a 4.994.974 € en 2006. Este incentivo repercute directamente en las diferentes unidades, ya que se asigna un porcentaje para el cálculo del reconocimiento en grados y másteres, departamentos e institutos de investigación.

El III plan de calidad persigue como objetivo seguir mejorando estos resultados, midiendo cada indicador anualmente e incentivando a cada unidad mediante la aplicación de distintos programas: “premiar a los mejores”, “pacto por la calidad”, “III plan director”, “convocatoria de ayudas a centros y títulos para la mejora de la docencia”, “convocatoria de ayudas para la publicación de artículos/trabajos de investigación” y “convocatoria de bolsas de viaje para la mejora de la calidad docente y de la difusión de la investigación y de los avances en la gestión”.

En el caso de la formación y de la investigación y desarrollo tecnológico, se consideran tres estrategias complementarias que vinculan una financiación extraordinaria al logro de los estándares de calidad deseados: “premiar a los mejores”, “pacto por la calidad” (figura 3) e incentivos individuales en las convocatorias sobre indicadores de docencia del cuadro de mando. Anualmente, el Consejo Social aprobará, a propuesta del Consejo de Gobierno, el presupuesto que corresponda a esta financiación extraordinaria.



La estrategia “premiar a los mejores” tiene como objetivo reconocer el esfuerzo que realizan los centros, departamentos e institutos de investigación. Los indicadores de docencia abarcan las actividades de los centros y departamentos (al impartir enseñanza, según los casos, en grados, másteres y doctorados), mientras que los indicadores de investigación y desarrollo tecnológico reconocen la labor de los institutos de investigación y de los departamentos. Específicamente y para cada unidad, el importe por concepto de pertenencia a grupo B es el 50% del destinado al grupo A. No se destina incentivo a las unidades en el grupo C.

En el ámbito de la formación y la investigación y desarrollo, el pacto por la calidad está pensado para promover la mejora de la calidad en centros, departamentos e institutos de investigación. Conforme a esta idea y sobre la base de una participación voluntaria, cuando la unidad se encuentra en el grupo C en alguno de los ámbitos, puede establecer un contrato concierto entre el comité de calidad y el responsable de cada unidad interesada.

En el ámbito de la gestión, el pacto por la calidad se enmarca en el III plan director para la calidad en la gestión. Este pacto se basa en la dirección por objetivos, que es consensuado entre responsables de unidades administrativas y gerencia, constituyendo un firme compromiso con el cliente para ofrecer un servicio de calidad y mejora continua.



SECRETARIA GENERAL

5.2. PREMIAR A LOS MEJORES

En el ámbito de la docencia, la estrategia de “premiar a los mejores” se basa en el cumplimiento de estándares y en la comparación de cada unidad (área de docencia segmentada por títulos o agrupada en centros¹ y aplicada en su ámbito a departamentos) con sus propios datos del año anterior.

Cálculo del reconocimiento:

Anualmente se fija un estándar por el comité de calidad y se mide el porcentaje de cumplimiento de la unidad en cada uno de ellos. La forma de cálculo es la siguiente:

- Se calcula el porcentaje de cumplimiento de cada unidad en cada indicador respecto del estándar fijado para grados, másteres o área de docencia de departamentos.
- Se computa el porcentaje medio de cumplimiento de cada unidad en el conjunto de indicadores. En este cálculo se tiene en cuenta las distintas ponderaciones de los indicadores, ponderaciones basadas en las propuestas que realizaron los decanos y directores de escuela, directores de departamento y, en su caso, vicedecanos-coordinadores de títulos, las especificaciones de la Consellería de Educación en el sistema de información de las universidades valencianas, así como las basadas en necesidades de mejora detectadas por el comité de calidad.
- Dependiendo del porcentaje de cumplimiento y de si mantiene o mejora los indicadores, se clasifica a la unidad en el tramo de reconocimiento correspondiente. Esto será fijado anualmente por el comité de calidad, partiendo del siguiente escenario: las unidades que superen el 80% de cumplimiento de los estándares y que mejoren o mantengan un 60% de los indicadores se clasificarán en el grupo A, las que se encuentren entre este valor y el 70% se clasificarán en el grupo B y las que no alcancen el 70% lo harán en el grupo C.

La financiación de los reconocimientos se realiza considerando dos aspectos: uno fijo, (siempre y cuando se supere un determinado nivel de cumplimiento de los estándares de calidad), según el tramo de financiación en el que se encuentre la unidad (ponderado por el tamaño de la misma) y otro variable, en relación al porcentaje de cumplimiento de la unidad.

¹ Los títulos son gestionados por los centros



SECRETARIA GENERAL

Además, el comité de calidad podrá definir un reconocimiento extraordinario a las unidades de los grupos A y B que durante tres años consecutivos mejoren o mantengan el valor de sus indicadores.

Las ventajas de este modelo son las siguientes:

- Los propios resultados de una unidad son los que influyen para estar en un determinado tramo de financiación, independientemente del resto de unidades.
- Se incentiva la mejora, ya que un porcentaje de la financiación se basa directamente en el porcentaje de cumplimiento.

Indicadores de cumplimiento

Los indicadores de la siguiente tabla requieren de un cumplimiento mínimo, ya que han sido definidos como requisitos mínimos de calidad de la docencia. Esto implica que si no se alcanza el estándar fijado, se producirá una minoración en el reconocimiento asignado, restando un 10% al reconocimiento asignado a la unidad. Los indicadores y los estándares mínimos a satisfacer, incluidos en este apartado son los siguientes:

Indicador	Unidad	Estándar 2008	Estándar 2009	Estándar 2010
6. Porcentaje de asignaturas con programas/guías docentes disponibles en web al inicio de curso sobre el total de asignaturas (al menos en campos: objetivos globales asignatura y/o objetivos de teoría y/o objetivos de prácticas, temas teoría y/o prácticas, sistema evaluación, bibliografía recomendada y metodología docente)	Centro (título) / departamento	98	99	99
3. Porcentaje de asignaturas que publican la convocatoria de examen en la web, al menos, con la antelación reflejada en el reglamento de evaluación de estudiantes	Centro (título) / departamento	80	85	90
4. Porcentaje de asignaturas con todas las referencias de su bibliografía recomendada con enlace al catálogo web de la biblioteca de la UMH	Centro (título) / departamento	85	90	95
5. Porcentaje de asignaturas con todas las referencias de su bibliografía recomendada con enlace al catálogo web de la biblioteca de la UMH o a web	Másteres	85	90	95
9. Porcentaje de actas entregadas en las fechas establecidas.	Centro (título) / departamento	98	99	99



SECRETARIA GENERAL

Indicador	Unidad	Estándar 2008	Estándar 2009	Estándar 2010
8. Porcentaje de créditos aprobados sobre los créditos de los estudiantes que se presentan a las evaluaciones.	Centro (título) / departamento	60	60	65
11. Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100).	Centro (título) / departamento	60	60	65

Además, todas las unidades podrán optar a la estrategia “pacto por la calidad” para conseguir la mejora continua, fijando objetivos con incremento de mejora y pactándolos de forma anual.

En el ámbito de la investigación y desarrollo tecnológico, la estrategia “premiar a los mejores” implica a todos los departamentos e institutos de investigación. Esta estrategia de premio a la calidad tiene como objetivo reconocer el esfuerzo realizado.

A continuación, se presentan los pasos a seguir con un ejemplo ficticio de los resultados de ocho departamentos en el ámbito de la investigación:

a) **Resultados de los indicadores:** a partir de los datos brutos, se calculan los indicadores para cada unidad¹. Los indicadores son mostrados a las diferentes unidades para su conocimiento en la página web:

<http://www.umh.es/calidad/interno/aplicaciones.htm>. Ej:

	Ponderación	Unid. A	Unid. B	Unid. C	Unid. D	Unid. E	Unid. F	Unid. G	Unid. H
Indicador 1	0.67	80	78	74	45	56	87	95	54
Indicador 2	1	50	56	78	78	65	89	68	48
Indicador 3	0.67	45	89	79	74	68	48	59	78
Indicador 4	1	98	65	54	75	89	58	89	98
Indicador 5	0.33	56	75	98	84	98	86	45	56

¹ En todos aquellos indicadores en los que sea posible, los datos se recogerán de forma desagregada. Esta información será facilitada a la dirección del departamento.



SECRETARIA GENERAL

- b) **Cálculo de la puntuación de la unidad:** a partir de los resultados de los indicadores y la ponderación de cada indicador se calcula la puntuación relativa. Ej.:

Unidad	b) Puntuación	Porcentaje sobre el total	c) Posición porcentual	d) Grupo	e) Financiación	f) Opcional
Unid. A	250,23	11,9	11,9	C	"Pacto por la Calidad"	
Unid. H	252,92	12,1	24,0	C		
Unid. B	257,64	12,3	36,3	B	Tramo B	"Pacto por la calidad"
Unid. D	260,45	12,4	48,7	B		
Unid. F	265,83	12,7	61,3	B		
Unid. C	266,85	12,7	74,1	B	Tramo A	"Pacto por la calidad"
Unid. E	269,42	12,8	86,9	A		
Unid. G	275,03	13,1	100,0	A		
Total	2098,37					

- c) **Posición porcentual de la unidad:** una vez se ha calculado la puntuación de cada unidad en cada ámbito, se obtiene su posición porcentual.
- d) **Agrupación de las unidades:** el siguiente paso consiste en dividir las unidades en tres grupos, según su posición porcentual, de acuerdo a la siguiente tabla:

	<i>Investigación y desarrollo tecnológico</i>
<i>Grupo A</i>	Por encima del percentil 75
<i>Grupo B</i>	Entre los percentiles 20 y 74
<i>Grupo C</i>	Por debajo del percentil 20

- e) **Financiación extraordinaria:** corresponde a los tramos A y B la aplicación de la estrategia "premiar a los mejores" para el cálculo de la financiación extraordinaria. En su caso, obtendrán una financiación extraordinaria en función de su posición porcentual. Para asignar un departamento o instituto de investigación al tramo B o C de reconocimiento a la calidad se considerarán diferencias porcentuales de más de un 1%. En caso contrario, se asignará la misma cantidad que la que hubiere correspondido en un tramo de reconocimiento superior.
- f) La financiación extraordinaria tendrá en cuenta el número de profesores que desarrollan su investigación en departamentos e institutos de investigación.
- g) Además, todas las unidades podrán optar a la estrategia "pacto por la calidad" para conseguir la mejora continua, fijando objetivos con incremento de mejora y pactándolos de forma anual.



SECRETARIA GENERAL

5.3. "PACTO POR LA CALIDAD" EN UNIDADES DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

La segunda estrategia, pensada para promover la mejora de la calidad en títulos (en su caso, agrupado por facultades o escuelas), departamentos e institutos de investigación, se basa en el principio del "pacto por la calidad". Conforme a esta idea y sobre la base de una participación voluntaria, cuando la unidad esté en el grupo C en alguno de los ámbitos, se establecerá un contrato concierto entre el comité de calidad y el responsable de cada unidad interesada. Esta estrategia puede ser llevada a cabo por cualquiera de las unidades, independientemente de los resultados conseguidos, puesto que permite el desarrollo de una metodología hacia la mejora continua. Los pasos a seguir son los siguientes:

- a) **Resultados de los indicadores en cursos anteriores.** Se calculan los indicadores en los cursos anteriores para cada título (en su caso, agrupado por facultades o escuelas), departamento o instituto de investigación que opten por esta estrategia.
- b) **Firma de un contrato concierto, fijando objetivos e indicadores para el siguiente curso académico.** Se establece un contrato concierto con cada una de las unidades participantes y sobre la base de los resultados de años anteriores y nuevas propuestas.
- c) **Grado de cumplimiento.** A la finalización del curso académico se calcula el porcentaje de cumplimiento de cada indicador, así como el grado de cumplimiento total por cada unidad.
- d) **Financiación según cumplimiento.** De acuerdo al grado de cumplimiento total de la unidad, se establecerá la financiación extraordinaria que le corresponda a cada unidad, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Grado de cumplimiento	Financiación
>120%	120%
111 – 119%	115%
90 – 110%	100%
80 – 89%	70%
<80%	0%

- e) **Cumplimiento máximo considerado.** En ningún caso, un indicador contabilizará más del 120% para el cálculo del cumplimiento global de la unidad.



SECRETARIA GENERAL

Los programas de doctorado podrán suscribir pactos por la calidad, incluyendo los indicadores del sistema de indicadores de este plan y otros que sean pactados de forma anual.

5.4. PLAN DE RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD PARA LOS SERVICIOS Y LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

La gestión administrativa resulta siempre compleja, máxime en organizaciones como la universitaria, donde su tamaño, nivel de prestación y variedad de los servicios se incrementan casi anualmente. Hasta la fecha, son diversas las iniciativas para mejorar la gestión, pero una de las estrategias de dirección más extendidas y que cuenta con mayor soporte es conocida como "dirección por objetivos". Este sistema de gestión permite claramente fijar qué se propone hacer, cuantificarlo y evaluar si ha sido posible alcanzar las metas establecidas, analizando pros y contras de la gestión realizada, las posibles barreras y los logros alcanzados anualmente. Esta estrategia, unida a la "gestión de procesos" es suficiente, en muchas ocasiones, para introducir notables mejoras en la gestión y para incrementar, por tanto, los niveles de calidad de los servicios. Con el propósito de estimular y reconocer la mayor eficacia y la preocupación por la mejora de la calidad de la gestión universitaria en el marco de la UMH, se establecen los siguientes programas de incentivos:

1. Programa de reconocimiento a la innovación y mejora continuas
2. Programa de reconocimiento a la mayor implicación y eficacia
3. Programa de reconocimiento a la calidad reconocida

1. Programa de reconocimiento a la innovación y mejora continua.

Una sencilla estrategia que posibilita el éxito en las organizaciones es aprovechar al máximo el conocimiento que las personas que integran la organización poseen como resultado de su actividad, de su experiencia y de su preparación. Las ideas, soluciones e innovaciones fruto del conocimiento, son un capital que abre oportunidades de mejora. El III plan director de la calidad en la gestión cuenta con dos estrategias independientes pero complementarias: la primera, el premio a la mejor sugerencia; la segunda, los incentivos a los resultados de los equipos de mejora.

2. Programa de incentivos a la mayor implicación y eficacia.

El I plan director contemplaba una serie de incentivos a la calidad que constituían un primer paso en la introducción de un sistema de dirección por objetivos. El II plan director amplió el sistema de incentivos a las diferentes unidades y perfiles profesionales sobre la base de la estrategia de "pacto por la calidad" que, en esencia, busca favorecer la mejora



SECRETARIA GENERAL

continua en todos aquellos ámbitos de actividad del PAS. El III plan director para la calidad en la gestión tiene como ejes centrales los siguientes:

1. Orientación al cliente.
2. Orientación hacia resultados.
3. Gestión por procesos y hechos.
4. Liderazgo y constancia en los objetivos.
5. Desarrollo e implicación de las personas.
6. Aprendizaje, innovación y mejora continua.
7. Desarrollo de alianzas.
8. Responsabilidad social.

El objetivo del sistema de incentivos es reconocer la implicación y eficacia de las personas que activamente participan en la puesta en práctica de los procesos administrativos que favorecen el marco en el que desarrollar una docencia e investigación excelentes. La puesta en práctica de un sistema de reconocimiento a las personas responde a la política de crear el marco donde impulsar una gestión administrativa completamente profesional y en el que las líneas de trabajo respondan a objetivos programados. Al mismo tiempo, se busca incrementar la participación activa de todas las personas.

Este sistema parte del reconocimiento de la responsabilidad de las personas y de la importancia de su contribución y capacidad creativa.

El sistema de incentivos reconoce la implicación y la eficacia de las personas y busca la participación de todo el personal de administración y servicios. La estructura del sistema es la siguiente:

1. El sistema debe ser objetivo en sus aspectos generales y en los compromisos adquiridos.
2. Se estructura en cinco niveles de cumplimiento en función de los resultados de la unidad, desde el normal al excelente, con un rango entre 75 y 100 puntos, en tramos de cinco unidades.
3. Se definirá un sistema de evaluación en el desempeño individual, tanto para los responsables de servicio o unidad, como para el personal de apoyo.

El personal de los distintos servicios, oficinas y unidades administrativas se acogerá voluntariamente a este sistema de reconocimiento.

3. Programa de reconocimiento a la calidad acreditada

El reconocimiento de la calidad de la gestión realizada por agencias o instituciones externas a la UMH supone una dedicación y compromiso mayor por asegurar e incrementar la calidad de las actividades que se realizan y un enfoque en la gestión que busca maximizar la efectividad, eficiencia y orientación al cliente. Al reconocimiento social y profesional que supone este reconocimiento externo se le sumará, además, un incentivo a la calidad del trabajo reconocido por instituciones o agencias externas a la propia UMH.

El personal que participe en procesos de certificación de la calidad podrá optar a un reconocimiento de pago anual que se mantendrá al 100% durante los 3 años siguientes a obtener la certificación y al 50% en los 3 siguientes, siempre y cuando se mantenga dicha certificación.

6. GLOSARIO

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

BENCHMARKING: Herramienta de aprendizaje que basa su metodología en la identificación de las mejores prácticas para utilizarlas como referencia. Su objetivo es evaluar, comprender y comparar procesos, productos o servicios propios, con aquellos relativos a prácticas reconocidas como más eficientes y líderes.

CARTA DE SERVICIOS: Documento escrito a través del cual una organización informa a los clientes y usuarios sobre los servicios que ofrece y los compromisos de calidad adquiridos, así como sobre los derechos que tienen en relación con estos servicios.

CEGECA: Centro de Gestión de Campus.

CRÉDITO: Cada crédito corresponde a 10 horas de docencia.

ECTS: Sistema Europeo de Transferencia de Créditos Académicos.

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior.

ENQA: European Association for Quality Assurance in Higher Education.



SECRETARIA GENERAL

ISO (International Standardization Organization): Entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Su finalidad principal es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y más efectividad, a través de la aplicación de normas optimizadas.

MODELO EFQM: Modelo de gestión de calidad desarrollado por la Fundación Europea de la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management).

PAS: Personal de Administración y Servicios.

PDCA (Plan–Do–Check–Act): Ciclo de mejora de la calidad, que consiste en la definición de objetivos y métodos, la implantación de las medidas oportunas, la verificación de lo realizado y la actuación, en consecuencia, de lo aprendido.

PDI: Personal Docente e Investigador.

PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD: Incluye el marco y objetivos que se desean alcanzar para lograr y evaluar si se logran los niveles de calidad que se desean en el periodo fijado en la docencia, la investigación y la gestión. El I PESCA abarca los años del 2000 al 2003, el II desde el 2004 hasta el 2007.

PLAN DIRECTOR: Plan director para la calidad en la gestión. Este plan se encuentra incluido en el PESCA en el ámbito de la gestión de los servicios. Recoge objetivos y acciones para conseguir estas metas y una planificación para desarrollar cada una de las acciones por los servicios y unidades administrativas.

RSC: Responsabilidad Social Corporativa.

RECONOCIMIENTO “EXCELENCIA EUROPEA 500+” (RECOGNISED FOR EXCELLENCE 5 STARS): Reconocimiento otorgado por el club gestión de calidad, representante de la fundación europea de la gestión de la calidad (EFQM) en España. El nivel oro es otorgado a las organizaciones con evaluaciones superiores a los 500 puntos.

SELLO DE EXCELENCIA FVQ (NIVEL ORO): Reconocimiento del mérito por parte de la fundación valenciana de la calidad. Este sello avala el prestigio de las empresas de la Comunidad Valenciana que han realizado un esfuerzo importante para mejorar su organización, su competitividad y actúan como referente en la Comunidad Valenciana.

SIUV: Sistema de Información de las Universidades Valencianas.



SECRETARIA GENERAL

TASAS DE EFECTIVIDAD ACADÉMICA: Conjunto de mediciones estadísticas sobre el rendimiento de los estudiantes. Incluye las tasas de éxito, rendimiento y estudiantes presentados.

TASA ÉXITO: Porcentaje de créditos aprobados con respecto a los presentados.

TASA RENDIMIENTO: Porcentaje de créditos aprobados con respecto a los matriculados.

TASA PRESENTADOS: Porcentaje de créditos presentados a evaluación sobre los matriculados.

UMH: Universidad Miguel Hernández de Elche.