



SECRETARIA GENERAL

## NOTIFICACIÓ D'ACORD

**Acord d'aprovació del V Pla director per a la qualitat en la gestió 2017-2020 de la Universitat Miguel Hernández.**

Després de la finalització del V Pla director de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, emmarcat entre les anualitats 2013 a 2016, aprovat pel Consell de Govern, en la sessió de 29 de gener de 2013, desenvolupem el V Pla director de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, amb vigència per a les anualitats de 2017 a 2020, basat en l'anàlisi dels resultats obtinguts en l'anterior pla director;

I vista la proposta que formula la gerent de la Universitat, **el Consell de Govern, reunit en la sessió de 24 de juliol de 2017, ACORDA:**

Aprovar el V Pla director per a la qualitat en la gestió 2017-2020 de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, en els termes que es reflecteixen a continuació:

## NOTIFICACIÓN DE ACUERDO

**Acuerdo de aprobación del V Plan Director para la Calidad en la Gestión 2017-2020 de la Universidad Miguel Hernández.**

Tras la finalización del IV Plan Director de la Universidad Miguel Hernández de Elche, emmarcado entre las anualidades 2013 a 2016, aprobado por Consejo de Gobierno, en sesión de 29 de enero de 2013, procedemos a desarrollar el V Plan Director de Universidad Miguel Hernández de Elche, con vigencia para las anualidades 2017 a 2020, basado en el análisis de los resultados obtenidos en el anterior Plan Director;

Y vista la propuesta que formula la Gerente de la Universidad, **el Consejo de Gobierno, reunido en sesión de 24 de julio de 2017, ACUERDA:**

Aprobar el V Plan Director para la Calidad en la Gestión 2017-2020 de la Universidad Miguel Hernández de Elche, en los términos reflejados a continuación:

## V PLA DIRECTOR PER A LA QUALITAT EN LA GESTIÓ 2017-2020

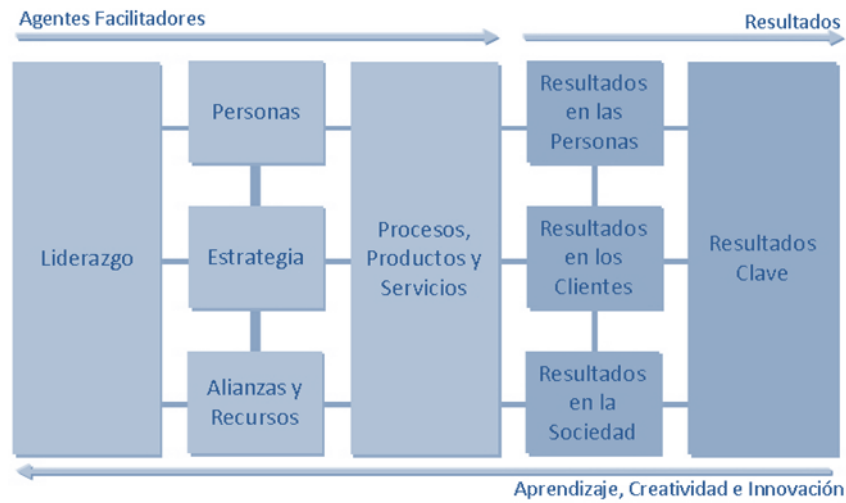
### INTRODUCCIÓ

El Pla director de la Universitat Miguel Hernández naix l'any 2001 amb la necessitat d'implantar una cultura de qualitat en els processos de gestió i amb l'objectiu d'aconseguir una gestió àgil i eficient, i cerca com a principal finalitat la millora contínua.

Les quatre edicions de Pla director han tingut un clar efecte entre serveis i unitats administratives ja que han permés millorar la qualitat del nostre treball, reflexionar sobre la nostra pràctica i aplicar principis bàsics de gestió com són la necessitat de fixar objectius i la importància de mesurar els resultats del que es fa. Tot això ha permés fer més eficaços i accessibles els diferents serveis de la universitat, la qual cosa ha generat un increment de la satisfacció dels professionals que realitzen el seu treball i dels clients que el reben.

El V Pla director UMH abasta les anualitats 2017-2020 i com en anteriors plans està alineat amb el model d'excel·lència EFQM que serveix com a marc de referència en la UMH.

SECRETARIA GENERAL

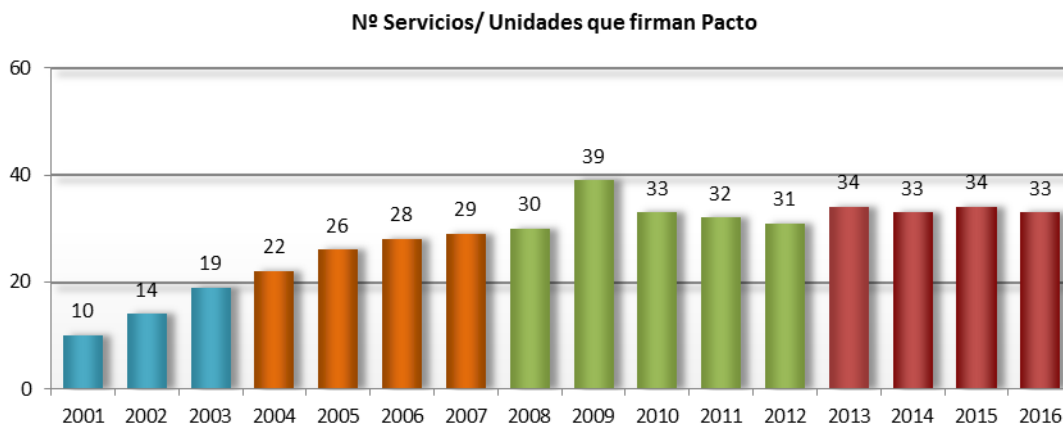


**Resultats anteriors plans directors**

El balanç d'aquests 16 anys de gestió i quatre edicions de Pla director han generat uns resultats excel·lents, complint-se plenament les expectatives plantejades.

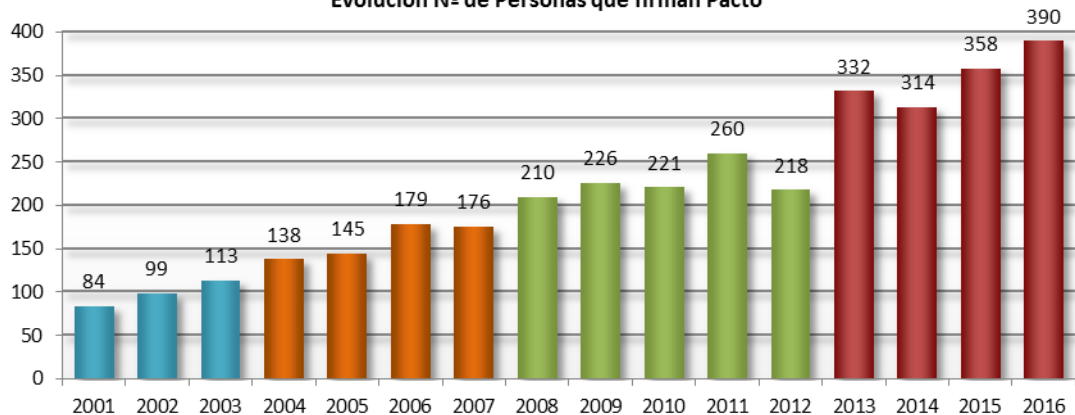
2001 - 2003	I Pla director
2004 - 2007	II Pla director
2008 - 2012	III Pla director
2013 - 2016	IV Pla director
2017 - 2020	V Pla director

A continuació, es poden observar les dades més representatives en el compliment dels objectius d'anteriors edicions:

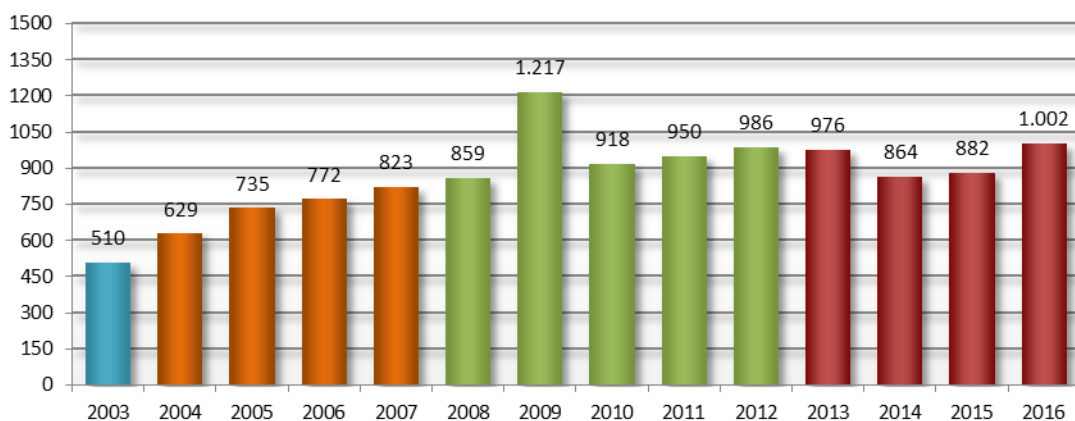


SECRETARIA GENERAL

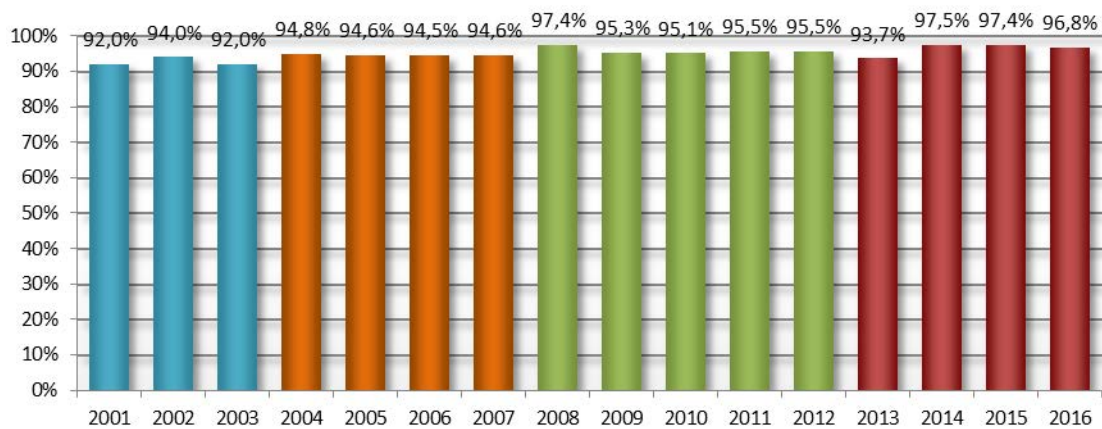
**Evolución Nº de Personas que firman Pacto**



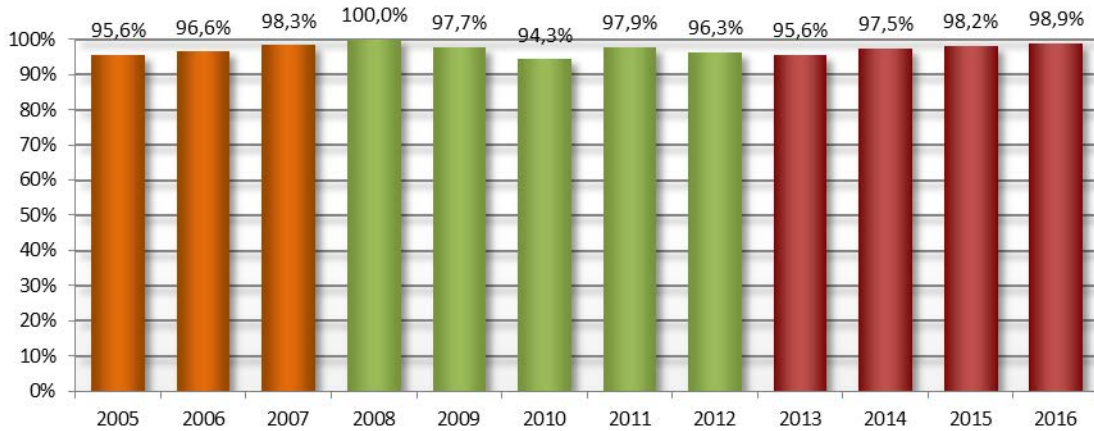
**Evolución Nº de Objetivos firmados**



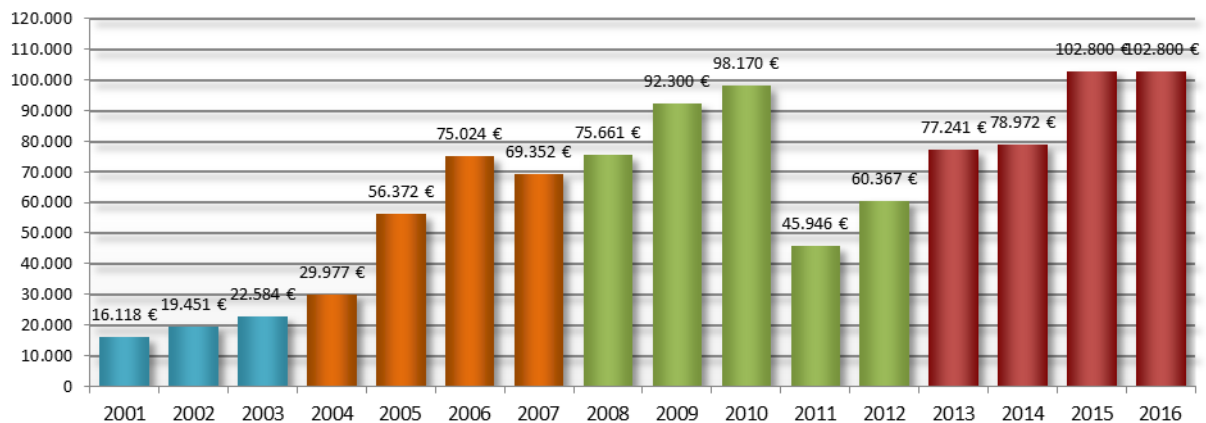
**Evolución cumplimiento medio de objetivos**



**Evolución cumplimiento medio de compromisos**



**Evolución importe incentivos**



**Objectius del V Pla director**

Els objectius que s'inclouen en el V Pla director estan relacionats amb les línies estratègiques que estableix la UMH. Es poden agrupar principalment en dues àrees: objectius per a la qualitat de la gestió i objectius per a la responsabilitat social. La taula 1 arreplega tots aquests objectius i les accions relacionades amb cadascun d'aquests.

• Taula 1. Objectius de qualitat per a la gestió i la responsabilitat social

OBJECTIUS	ACCIONS
<p><b>1. Desenvolupar l'orientació estratègica</b></p>	Pressupostar per objectius i resultats.
	Desenvolupar el mapa de processos cercant horitzontalitat.
	Donar suport a la labor dels equips de millora.
	Desenvolupar estratègies de <i>benchmarking</i> com a mètode d'aprenentatge i millora.
	Desenvolupar estratègies que fomenten la innovació com a mecanisme de millora.
	Orientar l'estratègia econòmica cap a l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de les despeses necessàries per a la prestació dels serveis bàsics.
	Potenciar el compliment dels compromisos de les cartes de servei.
	Potenciar els processos d'anàlisi d'informació amb indicadors que donen suport a la presa de decisions d'impacte institucional.
	Prioritzar la implementació de la qualitat en tots els processos de la universitat.
	Assolir que els recursos i les capacitades tinguen un rendiment òptim per a assegurar la qualitat.
<p><b>2. Reconèixer la labor del PAS i millorar-ne condicions</b></p>	Afavorir la conciliació del treball del PAS amb la seua vida familiar.
	Incentivar la qualitat en el treball del PAS.
	Posar en marxa un pla de formació centrat en tasques i noves missions.
	Promoure l'aprenentatge continu.
	Fomentar la formació en línia i semipresencial.
	Incentivar la mobilitat del PAS.
	Promocionar la cultura innovadora entre el PAS.
<p><b>3. Contribuir a la RSU</b></p>	Desenvolupar una gestió administrativa respectuosa amb l'entorn.
	Desenvolupar accions de RSU en la UMH.
	Augmentar el nombre d'acords/convenis signats amb entitats benèfiques i socials.
<p><b>4. Assegurar la transparència i l'accessibilitat</b></p>	Especificar indicadors de rendiment associats als compromisos de qualitat, avaluant-ne els resultats.
	Publicar resultats de gestió de l'activitat realitzada.
	Impulsar l'administració electrònica.
	Establir mecanismes per a conèixer les expectatives dels grups d'interès.
	Establir canals de comunicació transversals.



## SECRETARIA GENERAL

La principal novetat d'aquest V Pla director és la seua estructuració que, té com a principals àrees d'actuació i contingut:

1. Pacte per la qualitat
2. Cartes de servei
3. *Benchmarking*
4. Equips de millora
5. Setmana de la innovació en la gestió

### 1.- Pacte per la qualitat

La preocupació en la UMH per aconseguir una gestió administrativa eficaç, eficient i orientada a la qualitat i a la millora contínua ha suposat un repte constant per a aquesta universitat, que s'ha pogut aconseguir amb la posada en funcionament dels diferents plans directors per a la qualitat en la gestió.

Aquesta estratègia de gestió es recolza en la direcció per objectius, la gestió per processos, la responsabilitat social, l'orientació al client i l'orientació als resultats, tot això emmarcat en les línies d'actuació que marca el model EFQM.

L'estratègia seguida ha contribuït a aconseguir una gestió administrativa innovadora i professional, que ha permés desenvolupar una docència i recerca excel·lents, alhora que ha incrementat la satisfacció tant dels professionals que desenvolupen el seu treball, com dels clients que el reben.

El Pla director cerca establir uns criteris de qualitat en l'àmbit de la gestió. Seguint l'estratègia de direcció per objectius, els serveis i les unitats administratives poden accedir a un sistema d'incentius a través del Pacte per la qualitat. En general, cada servei o unitat administrativa signa un conjunt d'objectius que arreplega de manera resumida la seua activitat. Existeixen particularitats, com ocorre en el cas dels centres de gestió de campus, que comparteixen la mateixa activitat encara que siguen quatre serveis independents atesa la seua localització. En compartir els mateixos processos, els seus objectius han d'estar coordinats, per aquest motiu, els quatre centres de gestió de campus consensuen el mateix conjunt d'objectius que posteriorment signen individualment en el Pacte per la qualitat. Els quatre centres de gestió tenen cartes de servei comunes i plans de millora consensuats.

En el V Pla director s'inclou una particularitat, el cas d'aquells serveis o unitats administratives unipersonals o amb pocs integrants que, fins ara i per les seues característiques, no participaven en el Pla director. Aquests són els casos del personal d'administració i serveis dels centres, departaments i instituts d'investigació, així com les secretàries de càrrec. L'objectiu és integrar també aquests col·lectius en el Pla director establint uns criteris de qualitat similars per a tots, és a dir uns patrons de referència amb els quals poder comparar els resultats dels seus processos. Atés que és un cas semblant al dels centres de gestió de campus per la seua similitud dins de l'activitat de cada col·lectiu, es proposa unificar criteris i consensuar un mateix Pacte per la qualitat per a cadascun d'ells. Així mateix, igual que els centres de gestió de campus, les cartes de servei i els plans de millora seran comuns per a cadascun dels col·lectius.

Una altra novetat que s'inclou en el V Pla director és la reestructuració i adequació dels objectius que s'arrepleguen dins del Pacte per la qualitat. La finalitat d'aquesta estratègia és obtindre una informació precisa sobre l'eficàcia dels processos de cada servei o unitat administrativa així com els resultats de la seua activitat, per això a l'hora d'establir el pacte s'ha de dur a terme una selecció



## SECRETARIA GENERAL

d'aquells indicadors que tinguen una major aportació en la consecució dels objectius definits. La selecció d'uns objectius i indicadors relacionats directament amb els processos clau del servei o unitat administrativa ens aportarà una informació fiable sobre la qualitat del treball desenvolupat.

Am relació a l'objectiu de formació que s'inclou en el V Pla director, com a novetat, cal destacar que en aquest nou pla es modifica el concepte d'aquest objectiu. El nou enfocament que se li dóna consisteix que cada servei compte amb un pla de formació personalitzat on després de realitzar una anàlisi de les necessitats de formació, es faça una proposta de cursos que donen resposta a aquestes necessitats. D'aquesta forma cada servei disposarà d'un pla concorde a les seues necessitats, la qual cosa suposarà una formació més adequada i efectiva.

Dins de l'àrea de gestió de la nostra universitat, es poden trobar diversos objectius transversals que són de responsabilitat compartida i tots els serveis estan cridats a aconseguir que s'aconsegueixen. Aquests objectius transversals aconseguixen que els serveis col·laboren en honor del compliment d'objectius globals de la universitat.

Amb l'objectiu d'estimular i reconèixer l'eficàcia del personal d'administració i Serveis i tenint en compte la preocupació de la UMH per la millora contínua de la qualitat en la gestió administrativa universitària, s'estableix l'"Incentiu a la qualitat per la major implicació i eficàcia". Aquest incentiu prima el reconeixement al servei i el treball d'equip.

### Incentiu a la qualitat per la major implicació i eficàcia

Aquest incentiu a la qualitat cerca reconèixer la implicació i eficàcia de totes aquelles persones que activament participen en la posada en funcionament i millora dels processos administratius.

Per a optar als incentius a la qualitat del V Pla director s'haurà de complir amb els requisits definits en el propi V Pla director, establint un pacte en el qual s'inclouen objectius lligats a la consecució de les dues estratègies principals: gestió responsable i responsabilitat social.

Aquest incentiu a la qualitat tindrà caràcter voluntari per als diferents serveis, oficines i unitats administratives que integren la UMH.

### Requisits per a optar a l'assignació d'incentius:

1. Que s'hagen acordat amb la gerència els objectius i estàndards anuals establint un "pacte per la qualitat".
2. Que s'inclouen objectius alineats amb els indicadors del sistema d'informació de les universitats.
3. Que es desenvolupe la carta de serveis conforme al reglament de cartes de servei de la UMH.
4. Inclusió, revisió i seguiment dels compromisos en l'aplicació del Pla director.
5. Aconseguir un nivell de compliment d'almenys el 75 % global i un mínim per criteri del 50 %.
6. Que es desenvolupe un pla de millores de caràcter anual amb un compliment mínim del 50 %.
7. Que es faça formació directament relacionada amb les competències.



## SECRETARIA GENERAL

8. Solament podran optar al sistema d'“incentius a la qualitat” el personal que es trobe en plantilla de la UMH. El càlcul de l'incentiu es farà en proporció al temps treballat en còmput anual, descomptat tot tipus d'absències. Així mateix, si la suma de les absències anuals és inferior a 15 dies no restarà en el càlcul global.
9. El personal que canvie de servei durant una mateixa anualitat, si prové d'un servei que participa en el Pacte per la qualitat, se li abonaran els incentius sobre la base de la proporció de temps treballat en cada servei. En el cas del personal que provinga d'un servei que no participe en el Pacte per la qualitat, haurà de portar un mínim de tres mesos treballats per a poder accedir al sistema d'incentius. Aquest requisit és extensible per al personal de nou ingrés en l'organització.
10. Es portaran a cap auditories externes com a mecanisme d'assegurament i transparència del sistema.

### 2.- Cartes de servei

La carta de servei és una eina utilitzada per les administracions públiques i les empreses per a comunicar públicament als seus usuaris els serveis que ofereixen, els compromisos que assumeixen en la prestació dels seus serveis i els drets i obligacions que els assisteixen.

El seu origen està vinculat a aconseguir la millora dels serveis públics amb relació a les demandes dels ciutadans.

L'establiment d'aquests compromisos és una mesura de responsabilitat social amb la qual els nostres serveis es comprometen a mantindre el seu nivell de qualitat i, per tant, el de la Universitat Miguel Hernández d'Elx.

Amb aquest instrument es facilita també l'accessibilitat als serveis. És, en definitiva, una forma senzilla per a oferir als clients una resposta sobre qui som, què fem, on estem, com arribar a nosaltres, com fer arribar l'opinió dels clients, com mesurem el que fem i a què ens comprometem.

Les cartes de serveis formen part d'una de les línies d'actuació en la UMH, inclòs en el Pla director per la seua contribució a l'accessibilitat, el compromís, etc. Les cartes es revisen i s'actualitzen cada dos anys.

### 3.- Benchmarking

*Benchmarking* és una paraula originària de l'idioma anglés, que traduïda al català significa, 'punt de referència', i pràcticament descriu en què es basa aquesta estratègia: prendre com a punt de referència els millors competidors i adoptar les seues estratègies i processos per a millorar determinades àrees de la seua organització.

Si ho fem de manera adequada, podrem identificar oportunitats de millora, descobrir noves tecnologies, conèixer noves tendències i tàctiques i comparar el nivell de qualitat dels nostres serveis i la productivitat del nostre personal pel que fa als competidors.





## SECRETARIA GENERAL

El *Benchmarking* té sentit si s'encamina a la identificació, l'aprenentatge, l'adaptació i la incorporació de les millors pràctiques disponibles. Per tant, els objectius que es persegueixen en utilitzar aquesta tècnica són:

- ✓ Millorar la satisfacció dels nostres clients a través de la millora de determinats processos clau.
- ✓ Competir a un nivell de major exigència en matèria de qualitat.
- ✓ Comparar els nivells de qualitat dels nostres serveis respecte als nostres competidors per a desenvolupar una adequada planificació estratègica.
- ✓ Establir millors pràctiques en processos claus que permeten aconseguir una major productivitat i rendibilitat.

En resum, aquesta eina consisteix a fer una comparació entre la nostra forma de fer les coses i la "competència" (tant directa com a indirecta), amb la intenció de descobrir i analitzar quines són les seues estratègies guanyadores i, si es possible, aplicar-les en la nostra universitat.

La UMH valora positivament la utilitat d'aquesta eina, per això es realitzen convocatòries anuals de *Benchmarking* dirigides al personal d'administració i serveis.

### 4.- Equips de millora

Des del començament del seu camí, la UMH sempre ha cercat introduir millores en els seus procediments gràcies a la col·laboració dels professionals que la componen, que són els qui finalment, coneixen perfectament el treball desenvolupat, els seus continguts, els punts forts i les possibles febleses.

Les accions de millora que es s'executen són, en ocasions, implícites, ja que s'introdueixen amb èxit en el dia a dia, com a fruit de l'afany per fer cada vegada millor les coses; i, explícites, en forma organitzada (mitjançant equips de millora) amb una planificació i metodologia ajustada a les necessitats de l'organització.

Un equip de millora consisteix en un xicotet nombre de persones amb habilitats complementàries que, amb caràcter temporal, estan voluntàriament compromesos amb el propòsit comú de proposar millores en un procés, utilitzen mètodes estructurats i paràmetres d'acompliment i són mútuament responsables de la seua realització.

En el nostre cas, l'actuació dels equips de millora se sustenta en el reconeixement que la qualitat és competència de tots i que els qui millor coneixen els processos de treball són els qui els realitzen diàriament.

### 5.- Setmana de la Innovació en la gestió

La innovació no solament es refereix a les "grans idees" sinó també a totes aquelles idees que es poden aplicar en la vida diària de les organitzacions per a estalviar recursos, millorar processos, redissenyar productes i serveis, promoure comunicació més efectiva, proveir un servei al client excel·lent i diferenciat, manejar millor les queixes, entre molts altres.



## SECRETARIA GENERAL

La nostra principal aposta per a impulsar i fomentar aquesta innovació i creativitat és la Setmana de la Innovació en la gestió universitària UMH.

L'objectiu d'aquesta iniciativa és fomentar l'esperit innovador mitjançant el reconeixement a la generació de propostes per part del personal d'administració i serveis de la Universitat Miguel Hernández d'Elx (amb vinculació estatutària o contractual pròpia), que permeten millorar la prestació dels serveis o els processos de gestió i/o funcionament de la docència, la recerca i/o la transferència de coneixement en la Universitat Miguel Hernández d'Elx.

Les propostes presentades seran valorades pel jurat segons els següents criteris:

1. Originalitat, aplicabilitat i caràcter innovador de la idea.
2. Nivell de maduresa i qualitat de la idea.
3. Expectatives futures i nivell de desenvolupament.
4. Tecnologia utilitzada i viabilitat.
5. Aprofitament dels recursos disponibles.
6. Responsabilitat social corporativa del projecte.
7. Sostenibilitat del projecte.

Aquestes propostes seran implantades, si escau, després del seu estudi per l'equip d'innovació constituït a aquest efecte.

Amb aquesta acció aconseguim generar un ambient d'innovació i especialment de motivació entre el personal participant, sense oblidar la generació de noves idees i propostes que milloraren la gestió en la UMH.

---

## V PLAN DIRECTOR PARA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN 2017-2020

### INTRODUCCIÓN

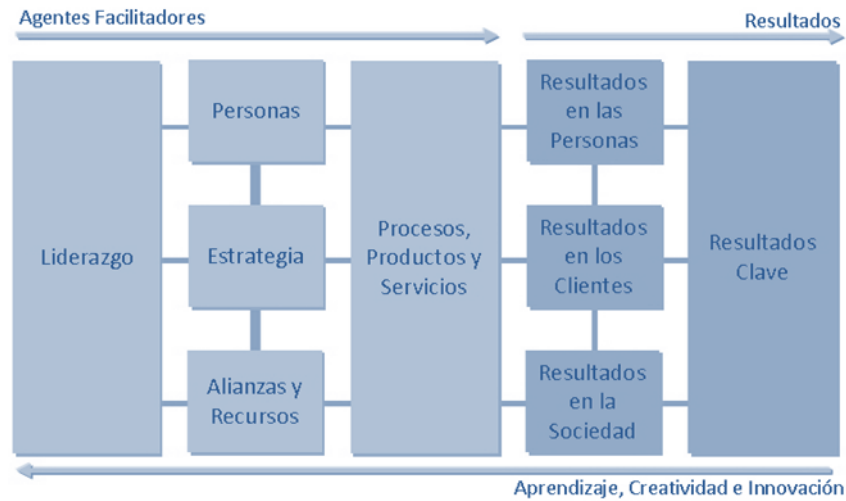
---

El Plan Director de la Universidad Miguel Hernández nace en el año 2001 con la necesidad de implantar una cultura de calidad en los procesos de gestión y con el objetivo de lograr una gestión ágil y eficiente, buscando como fin último la mejora continua.

Las cuatro ediciones de Plan Director han tenido un claro efecto entre Servicios y Unidades Administrativas ya que han permitido mejorar la calidad de nuestro trabajo, reflexionar sobre nuestra práctica y poner en uso principios básicos de gestión como son la necesidad de fijar objetivos y la importancia de medir los resultados de lo que se hace. Todo ello ha permitido hacer más eficaces y accesibles los distintos servicios de la universidad lo que ha generado un incremento de la satisfacción de los profesionales que realizan su trabajo y de los clientes que lo reciben.

SECRETARIA GENERAL

El V Plan Director UMH abarca las anualidades 2017-2020 y como en anteriores planes está alineado con el Modelo de Excelencia EFQM que sirve como marco de referencia en la UMH.



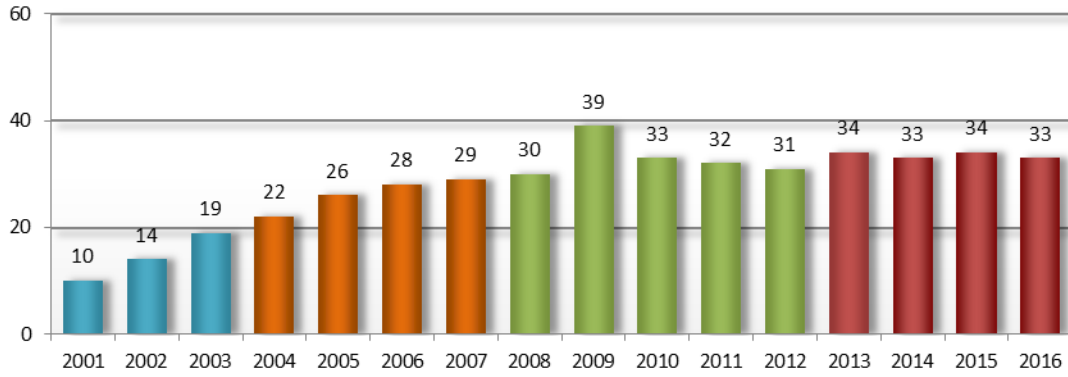
**Resultados anteriores Planes Directores**

El balance de estos 16 años de gestión y cuatro ediciones de Plan Director han generado unos resultados excelentes, cumpliéndose plenamente las expectativas planteadas.

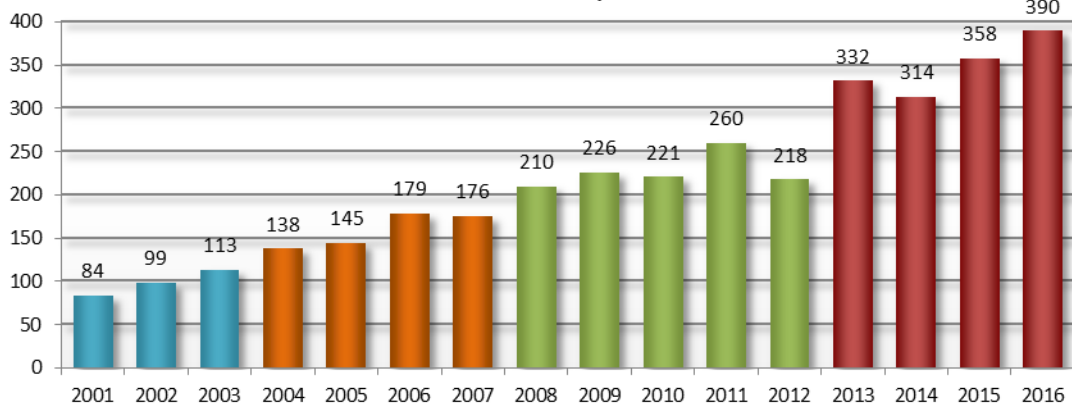
2001 - 2003	I Plan Director
2004 - 2007	II Plan Director
2008 - 2012	III Plan Director
2013 - 2016	IV Plan Director
2017 - 2020	V Plan Director

A continuación, se pueden observar los datos más representativos en el cumplimiento de los objetivos de anteriores ediciones:

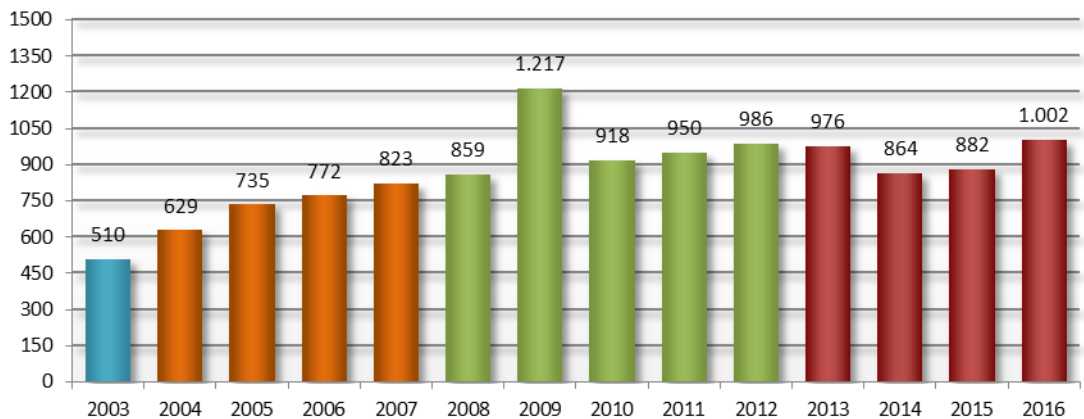
**Nº Servicios/ Unidades que firman Pacto**



**Evolución Nº de Personas que firman Pacto**

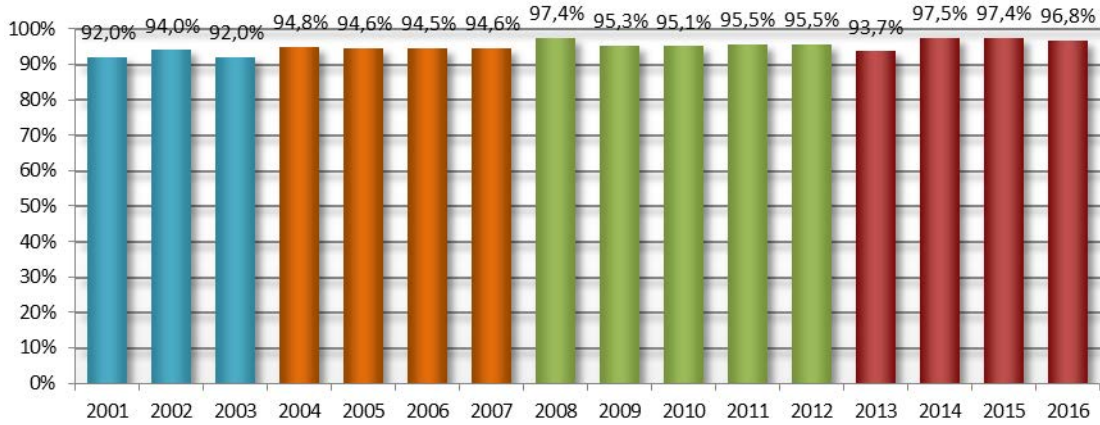


**Evolución Nº de Objetivos firmados**

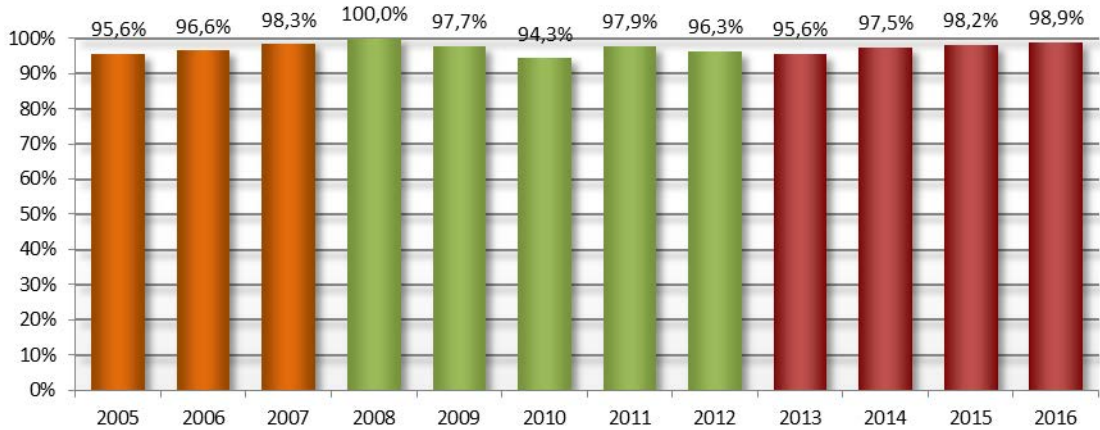


SECRETARIA GENERAL

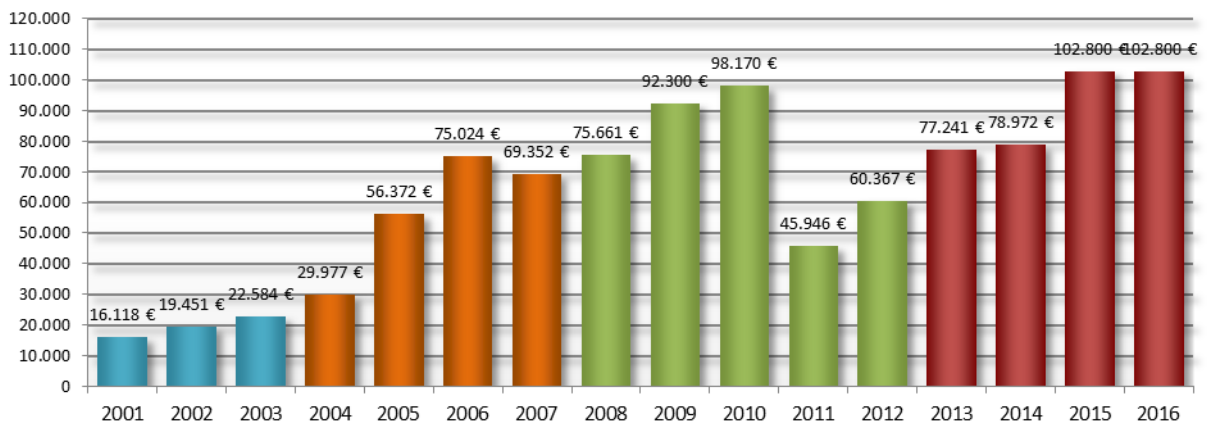
**Evolución cumplimiento medio de objetivos**



**Evolución cumplimiento medio de compromisos**



**Evolución importe incentivos**



## Objetivos del V Plan Director

Los objetivos que se incluyen en el V Plan Director están relacionados con las líneas estratégicas establecidas por la UMH. Se pueden agrupar principalmente en dos áreas: objetivos para la calidad de la gestión y objetivos para la Responsabilidad Social. La tabla 1 recoge todos estos objetivos y las acciones relacionadas con cada uno de ellos.

• **Tabla 1. Objetivos de Calidad para la Gestión y la Responsabilidad Social**

OBJETIVOS	ACCIONES
<b>5. Desarrollar la orientación estratégica</b>	Presupuestar por objetivos y resultados.
	Desarrollar el mapa de procesos buscando horizontalidad.
	Apoyar la labor de los equipos de mejora.
	Desarrollar estrategias de <i>benchmarking</i> como método de aprendizaje y mejora.
	Desarrollar estrategias que fomenten la innovación como mecanismo de mejora.
	Orientar la estrategia económica hacia la eficacia y eficiencia en la gestión de los gastos necesarios para la prestación de los servicios básicos.
	Potenciar el cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicio.
	Potenciar los procesos de análisis de información con indicadores que apoyen la toma de decisiones de impacto institucional.
	Priorizar la implementación de la calidad en todos los procesos de la universidad.
	Lograr que los recursos y capacidades tengan un rendimiento óptimo para el aseguramiento de la calidad.
<b>6. Reconocer la labor del PAS y mejorar sus condiciones</b>	Favorecer la conciliación del trabajo del PAS con su vida familiar
	Incentivar la calidad en el trabajo del PAS
	Poner en marcha un plan de formación centrado en tareas y nuevas misiones.
	Promover el aprendizaje continuo.
	Fomentar la formación on-line y semipresencial.
	Incentivar la movilidad del PAS.
	Promocionar la cultura innovadora entre el PAS
Mantener las encuestas de clima laboral.	
<b>7. Contribuir a la RSU</b>	Desarrollar una gestión administrativa respetuosa con el entorno.
	Desarrollar acciones de RSU en la UMH.
	Aumentar el número de acuerdos/convenios firmados con entidades benéficas y sociales
<b>8. Asegurar la transparencia y</b>	Especificar indicadores de rendimiento asociados a los compromisos de calidad, evaluando los resultados.



## SECRETARIA GENERAL

OBJETIVOS	ACCIONES
accesibilidad	Publicar resultados de gestión de la actividad realizada.
	Impulsar la administración electrónica.
	Establecer mecanismos para conocer las expectativas de los grupos de interés.
	Establecer canales de comunicación transversales.

La principal novedad de este V Plan Director es su estructuración que tiene como principales áreas de actuación y contenido:

1. Pacto por la Calidad
2. Cartas de Servicio
3. *Benchmarking*
4. Equipos de Mejora
5. Semana de la Innovación en la gestión

### 1.- Pacto por la Calidad

La preocupación en la UMH por lograr una gestión administrativa eficaz, eficiente y orientada a la calidad y a la mejora continua ha supuesto un reto constante para esta universidad, que ha podido alcanzarse con la puesta en marcha de los distintos Planes Directores para la Calidad en la Gestión.

Esta estrategia de gestión se apoya en la dirección por objetivos, la gestión por procesos, la responsabilidad social, la orientación al cliente y la orientación a resultados, todo ello enmarcado en las líneas de actuación que marca el modelo EFQM.

La estrategia seguida ha contribuido a lograr una gestión administrativa innovadora y profesional, que ha permitido desarrollar una docencia e investigación excelentes, a la vez de incrementar la satisfacción tanto de los profesionales que realizan su trabajo, como de los clientes que lo reciben.

El Plan Director busca establecer unos criterios de calidad en el ámbito de la gestión. Siguiendo la estrategia de dirección por objetivos, los servicios y unidades administrativas pueden acceder a un sistema de incentivos a través del Pacto por la Calidad. Por lo general, cada servicio o unidad administrativa firma un conjunto de objetivos que recoge de manera resumida su actividad. Existen particularidades como ocurre en el caso de los Centros de Gestión de Campus, que comparten la misma actividad aunque sean cuatro servicios independientes dada su localización. Al compartir los mismos procesos, sus objetivos deben estar coordinados, por ese motivo, los cuatro Centros de Gestión de Campus consensuan el mismo conjunto de objetivos que posteriormente firman individualmente en el Pacto por la Calidad. Los cuatro centros de gestión tienen cartas de servicio comunes y planes de mejora consensuados.

En el V Plan Director se incluye una particularidad, el caso de aquellos servicios o unidades administrativas unipersonales o con pocos integrantes que hasta ahora y por sus características, no participaban en el Plan Director. Estos son los casos del personal de administración y servicios de los centros, departamentos e institutos de investigación, así como las secretarías de cargo. El objetivo es integrar también a estos colectivos en el Plan Director estableciendo unos criterios de calidad similares para todos, es decir unos patrones de referencia con los que poder comparar los resultados de sus



## SECRETARIA GENERAL

procesos. Dado que es un caso parecido al de los Centros de Gestión de Campus por su similitud dentro de la actividad de cada colectivo, se propone unificar criterios y consensuar un mismo Pacto por la Calidad para cada uno de ellos. Asimismo, al igual que los Centros de Gestión de Campus, las cartas de servicio y los planes de mejora serán comunes para cada uno de los colectivos.

Otra novedad que se incluye en el V Plan Director es la reestructuración y adecuación de los objetivos que se recogen dentro del Pacto por la Calidad. La finalidad de esta estrategia es obtener una información precisa sobre la eficacia de los procesos de cada servicio o unidad administrativa, así como los resultados de su actividad, por ello a la hora de establecer el pacto se debe realizar una selección de aquellos indicadores que tengan una mayor aportación en la consecución de los objetivos definidos. La selección de unos objetivos e indicadores relacionados directamente con los procesos clave del Servicio o Unidad Administrativa nos aportará una información fiable sobre la calidad del trabajo realizado.

En relación al objetivo de formación que se incluye en el V Plan Director, como novedad destacar que en este nuevo plan se modifica el concepto de este objetivo. El nuevo enfoque que se le da consiste en que cada servicio cuente con un plan de formación personalizado donde tras realizar un análisis de las necesidades de formación, se haga una propuesta de cursos que den respuesta a dichas necesidades. De esta forma cada servicio dispondrá de un plan acorde a sus necesidades, lo que supondrá una formación más adecuada y efectiva.

Dentro del área de gestión de nuestra universidad, se pueden encontrar varios objetivos transversales que son de responsabilidad compartida y todos los servicios están llamados a lograr que se alcancen. Estos objetivos transversales logran que los servicios colaboren en aras del cumplimiento de objetivos globales de la universidad.

Con el objetivo de estimular y reconocer la eficacia del personal de administración y Servicios y teniendo en cuenta la preocupación de la UMH por la mejora continua de la calidad en la gestión administrativa universitaria, se establece el "Incentivo a la Calidad por la mayor Implicación y Eficacia". Este incentivo prima el reconocimiento al servicio y el trabajo de equipo.

### Incentivo a la Calidad por la mayor Implicación y Eficacia

Este incentivo a la calidad busca reconocer la implicación y eficacia de todas aquellas personas que activamente participan en la puesta en marcha y mejora de los procesos administrativos.

Para optar a los incentivos a la calidad del V Plan Director se deberá cumplir con los requisitos definidos en el propio V Plan Director, estableciendo un pacto en el que se incluyan objetivos ligados a la consecución de las dos estrategias principales: gestión responsable y responsabilidad social.

Este incentivo a la calidad tendrá carácter voluntario para los distintos servicios, oficinas y unidades administrativas que integran la UMH.

### Requisitos para optar a la asignación de incentivos:

1. Que se hayan acordado con la gerencia los objetivos y estándares anuales estableciendo un "pacto por la calidad".
2. Que se incluyan objetivos alineados con los indicadores del sistema de información de las universidades.





## SECRETARIA GENERAL

3. Que se desarrolle la carta de servicios conforme al reglamento de cartas de servicio de la UMH.
4. Inclusión, revisión y seguimiento de los compromisos en la aplicación del Plan Director.
5. Alcanzar un nivel de cumplimiento de al menos el 75% global y un mínimo por criterio del 50%.
6. Que se desarrolle un plan de mejoras de carácter anual con un cumplimiento mínimo del 50%
7. Que se realice formación directamente relacionada con las competencias
8. Solo podrán optar al sistema de “incentivos a la calidad” el personal que se encuentre en plantilla de la UMH. El cálculo del incentivo será en proporción al tiempo trabajado en cómputo anual, descontado todo tipo de ausencias. Asimismo, si la suma de las ausencias anuales es inferior a 15 días no restará en el cálculo global.
9. El personal que cambie de servicio durante una misma anualidad, si proviene de un servicio que participa en Pacto por la Calidad, se le abonará los incentivos en base a la proporción de tiempo trabajado en cada servicio. En el caso del personal que provenga de un servicio que no participe en Pacto por la Calidad, deberá llevar un mínimo de 3 meses trabajados para poder acceder al sistema de incentivos. Este requisito es extensible para el personal de nuevo ingreso en la organización.
10. Se realizarán auditorías externas como mecanismo de aseguramiento y transparencia del sistema.

### 2.- Cartas de Servicio

La Carta de Servicio es una herramienta utilizada por las Administraciones Públicas y las empresas para comunicar públicamente a sus usuarios los servicios que ofrecen, los compromisos que asumen en la prestación de sus servicios y los derechos y obligaciones que les asisten.

Su origen está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

El establecimiento de estos compromisos es una medida de responsabilidad social con la que nuestros Servicios se comprometen a mantener su nivel de calidad y por lo tanto el de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Con este instrumento se facilita también la accesibilidad a los servicios. Es, en definitiva, una forma sencilla para ofrecer a los clientes una respuesta sobre quiénes somos, qué hacemos, dónde estamos, cómo llegar a nosotros, cómo hacer llegar la opinión de los clientes, cómo medimos lo que hacemos y a qué nos comprometemos.

Las Cartas de Servicios forman parte de una de las líneas de actuación en la UMH, incluido en el Plan Director por su contribución a la accesibilidad, compromiso, etc. Las cartas se revisan y actualizan cada dos años.



SECRETARIA GENERAL

### 3.- Benchmarking

*Benchmarking* es una palabra originaria del idioma inglés, que traducida al español significa, “punto de referencia”, y prácticamente describe en lo que se basa esta estrategia: tomar como punto de referencia a los mejores competidores y adoptar sus estrategias y procesos para mejorar determinadas áreas de su organización.

Si lo realizamos de manera adecuada, podremos identificar oportunidades de mejora, descubrir nuevas tecnologías, conocer nuevas tendencias y tácticas y comparar el nivel de calidad de nuestros servicios y la productividad de nuestro personal con respecto a los competidores.

El *Benchmarking* tiene sentido si se encamina a la identificación, aprendizaje, adaptación e incorporación de las mejores prácticas disponibles. Por tanto, los objetivos que se persiguen al utilizar esta técnica son:

- ✓ Mejorar la satisfacción de nuestros clientes a través de la mejora de determinados procesos clave.
- ✓ Competir a un nivel de mayor exigencia en materia de calidad.
- ✓ Comparar los niveles de calidad de nuestros servicios respecto a nuestros competidores para desarrollar una adecuada planificación estratégica.
- ✓ Establecer mejores prácticas en procesos claves que permitan alcanzar una mayor productividad y rentabilidad.

En resumen, esta herramienta consiste en hacer una comparación entre nuestra forma de hacer las cosas y la “competencia” (tanto directa como indirecta), con la intención de descubrir y analizar cuáles son sus estrategias ganadoras y, de ser posible, aplicarlas en nuestra Universidad.

La UMH valora positivamente la utilidad de esta herramienta, por ello se realizan convocatorias anuales de *Benchmarking* dirigidas al personal de administración y servicios.

### 4.- Equipos de Mejora

Desde el comienzo de su andadura, la UMH siempre ha buscado introducir mejoras en sus procedimientos gracias a la colaboración de los profesionales que la componen, que son quienes finalmente, conocen perfectamente el trabajo realizado, sus contenidos, puntos fuertes y posibles debilidades.

Las acciones de mejora que se realizan son, en ocasiones, implícitas, ya que se introducen con éxito en el día a día, como fruto del afán por hacer cada vez mejor las cosas; y, explícitas, en forma organizada (mediante Equipos de Mejora) con una planificación y metodología ajustada a las necesidades de la organización.

Un Equipo de Mejora consiste en un pequeño número de personas con habilidades complementarias que, con carácter temporal, están voluntariamente comprometidos con el propósito común de proponer mejoras en un proceso, utilizan métodos estructurados y parámetros de desempeño y son mutuamente responsables de su realización.



## SECRETARIA GENERAL

En nuestro caso, la actuación de los Equipos de Mejora se sustenta en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.

### 5.- Semana de la Innovación en la gestión

La *innovación* no solo se refiere a las “grandes ideas” sino también a todas esas ideas que se pueden aplicar en la vida diaria de las organizaciones para ahorrar recursos, mejorar procesos, rediseñar productos y servicios, promover comunicación más efectiva, proveer un excelente y diferenciado servicio al cliente, manejar mejor las quejas, entre muchos otros.

Nuestra principal apuesta para impulsar y fomentar esa innovación y creatividad es la Semana de la Innovación en la gestión universitaria UMH.

El objetivo de esta iniciativa es fomentar el espíritu innovador mediante el reconocimiento a la generación de propuestas por parte del Personal de Administración y Servicios de la Universidad Miguel Hernández de Elche (con vinculación estatutaria o contractual propia), que permitan mejorar la prestación de los servicios o los procesos de gestión y/o funcionamiento de la docencia, investigación y/o transferencia de conocimiento en la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Las propuestas presentadas serán valoradas por el jurado según los siguientes criterios:

1. Originalidad, aplicabilidad y carácter innovador de la idea.
2. Nivel de madurez y calidad de la idea.
3. Expectativas futuras y nivel de desarrollo.
4. Tecnología utilizada y viabilidad.
5. Aprovechamiento de los recursos disponibles.
6. Responsabilidad Social Corporativa del proyecto.
7. Sostenibilidad del proyecto.

Estas propuestas serán implantadas, si procede, tras su estudio por el Equipo de Innovación constituido al efecto.

Con esta acción conseguimos generar un ambiente de innovación y especialmente de motivación entre el personal participante, sin olvidar la generación de nuevas ideas y propuestas que mejoraran la gestión en la UMH.