



SECRETARIA GENERAL

## NOTIFICACIÓ D'ACORD

### Acord d'aprovació del V Pla de qualitat 2017-2020 de la Universitat Miguel Hernández.

Després de la finalització de l'IV Pla de qualitat de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, emmarcat entre les anualitats de 2013 a 2016 i aprovat pel Consell de Govern, en la sessió ordinària de 29 de gener de 2013, procedeix el desenvolupament i la implantació del V Pla de qualitat de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, amb vigència per a les anualitats de 2017 a 2020. Aquest V Pla de qualitat s'ha dissenyat sobre la base de l'anàlisi dels resultats obtinguts en l'anterior Pla de qualitat i ha sigut consensuat per la Comissió Plenària de Qualitat de la Universitat, en la sessió de 19 de juliol de 2017;

Per tot l'anterior i vista la proposta que formula la vicerectora de Relacions Institucionals de la Universitat, **el Consell de Govern, reunit en la sessió de 4 d'octubre de 2017, ACORDA:**

Aprovar el V Pla de qualitat 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 de Calidad 2017-2020 de la Universidad Miguel Hernández.

Tras la finalización del IV Plan de Calidad de la Universidad Miguel Hernández de Elche, emmarcado entre las anualidades 2013 a 2016 y aprobado por Consejo de Gobierno, en su sesión ordinaria de 29 de enero de 2013, procede el desarrollo y la implantación del V Plan de Calidad de la Universidad Miguel Hernández de Elche, con vigencia para las anualidades de 2017 a 2020. Este V Plan de Calidad se ha diseñado en base al análisis de los resultados obtenidos en el anterior Plan de Calidad y ha sido consensuado por la Comisión Plenaria de Calidad de la Universidad, en su sesión de 19 de julio de 2017;

Por todo lo anterior y vista la propuesta que formula la vicerectora de Relaciones Institucionales de la Universidad, **el Consejo de Gobierno, reunido en sesión de 4 de octubre de 2017, ACUERDA:**

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

# V Plan de Calidad UMH

## 2017-2020

---

### 1. INTRODUCCIÓN

---

La Universidad Miguel Hernández de Elche (en adelante UMH) asume desde su inicio el compromiso de ofrecer un elevado nivel de calidad en la docencia, la investigación y la gestión. Una de las herramientas que emplea para ello son planes periódicos de calidad que, conforme a la política de calidad de la UMH, 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.

#### Los planes de calidad

Nos encontramos iniciando el V Plan de Calidad UMH 2017-2020, que recoge todos los conocimientos adquiridos desde que en el año 2000 implantáramos el I Plan Estratégico de Calidad 2000-2003 y el I Plan Director para la Calidad en la Gestión 2000-2003. Los resultados de este I Plan 2000-2003 fueron positivos, permitiendo mejorar los niveles de calidad en los diferentes ámbitos (docencia, I+D y gestión), asegurando las condiciones de participación de la UMH en el Sistema de financiación ligado a objetivos de calidad de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència y ayudando a introducir la filosofía de la calidad total en la UMH. Todo ello haciendo hincapié en la necesidad de contar con las diferentes perspectivas de los distintos grupos de interés (estudiantes y sus familias, empleadores, profesores, investigadores, profesionales de administración y servicios, gestores del sistema educativo, etc.).

A este I Plan le siguió el II Plan Estratégico de Calidad 2004-2007 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 puso en marcha los primeros "cuadros de mando integrales" para la gestión. El objetivo principal de este II Plan fue afianzar los excelentes resultados logrados en materia de docencia, investigación y gestión, sin perder de vista la necesidad de responder a los nuevos retos que se plantean en el ámbito universitario.

El III Plan de Calidad 2008-2012 se diseñó considerando las directrices de la European Association for Quality Assurance in Higher Education, los planes de actuación de la ANECA y las necesarias reformas derivadas del Espacio Europeo de Educación Superior. Afrontar nuevos escenarios marcó de forma significativa nuestros objetivos y nuevos planes de acción, cuyos retos principales fueron la internacionalización, la empleabilidad de nuestros estudiantes y la innovación.

En el IV Plan de Calidad 2013-2016 se planteó una simplificación del sistema de indicadores y focalizar nuestros esfuerzos a actuaciones que se pudieran lograr sin perder de vista nuestra razón de ser orientada al cliente. Un sistema lo suficientemente flexible para lograr los objetivos esenciales pero sin olvidar las metas a largo plazo de la UMH.

Los planes de calidad recogen los objetivos, actuaciones, sistemas de indicadores y sistemas de incentivos para las áreas de docencia, investigación y gestión, si bien para el área de gestión desde el inicio se han desarrollado planificaciones específicas: I, II, III y IV Plan Director para la Calidad en la Gestión. En esta anualidad se ha procedido igualmente al diseño del V Plan Director para la calidad en la Gestión.

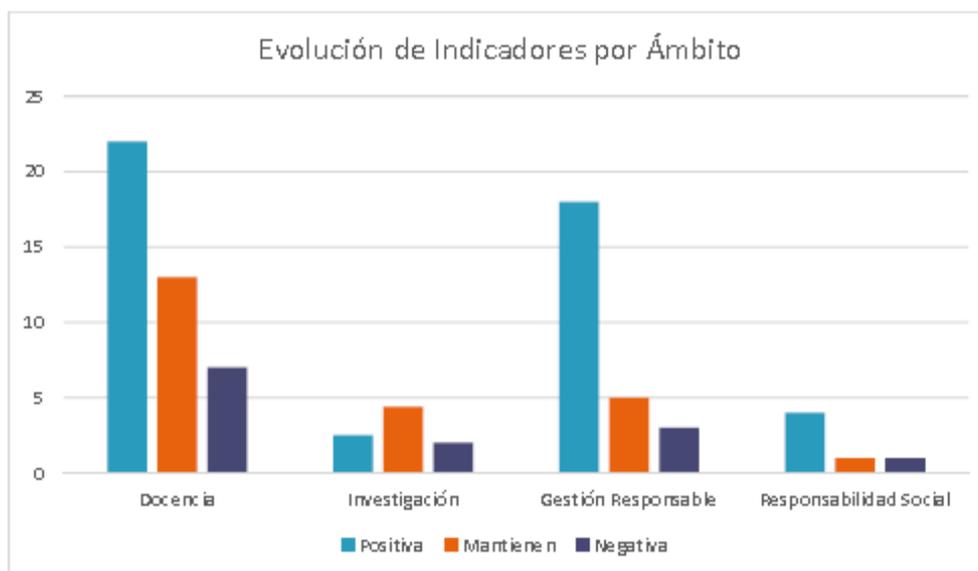
#### Los resultados de nuestros Planes de Calidad

Los planes de calidad, que definen objetivos, acciones e indicadores en el ámbito de la docencia, la investigación y la gestión nos han permitido lograr los objetivos de mejora continua de calidad, siguiendo criterios de orientación a resultados, orientación al cliente,

## SECRETARIA GENERAL

efectividad y eficacia, rindiendo cuentas a la sociedad, y logrando la implicación de PDI, PAS, estudiantes y todos nuestros grupos de interés.

La puesta en marcha de estos planes nos ha permitido mejorar la calidad percibida de nuestros estudiantes, desarrollar acciones de innovación docente que han repercutido directamente en la mejora de las enseñanzas. Asimismo, ha impulsado una evolución positiva en indicadores de cara orientación al cliente: calidad percibida y resultados obtenidos. A continuación se muestra la evolución por ámbito de los indicadores desde el curso 2008-2009:



Estos resultados han sido reconocidos externamente, por ejemplo, la UMH ha sido una de las universidades destacadas en el Sistema de Información de Universidades Valencianas, obtuvo en 2009 la evaluación positiva AUDIT por parte de ANECA de todos sus títulos y ha contado con 3 programas de doctorado con Mención de Calidad de Doctorado. Además, se han obtenido otra serie de reconocimientos, sellos y premios (Certificaciones ISO 9001:2008, Sello de Excelencia, Premio de Excelencia, etc.) merced a los buenos resultados, pero principalmente, al enfoque continuado hacia la mejora.

La cultura de la evaluación y mejora nos ha facilitado afrontar diferentes procesos a lo largo de estos años con relativa facilidad, como por ejemplo, la puesta en marcha de Sistemas de Garantía de Calidad en todos los títulos. De hecho, la parte central de estos Sistemas ya se encontraba implantada, evaluada y revisada en la UMH años antes de que fuese de obligatorio cumplimiento en todas las universidades del territorio español. Gracias a todo el trabajo anterior, la UMH sólo tuvo que adaptarlos y mejorarlos en algún aspecto, sin necesidad de diseñar nuevos sistemas en un momento en el que era dave dedicar recursos al diseño de los nuevos títulos.

### Sistema de indicadores

Una de las principales fortalezas de nuestros Planes de Calidad es su Sistema de Indicadores, piedra angular de los mismos. El sistema de indicadores permite la medición de los resultados obtenidos en los diferentes ámbitos. La información recopilada es una fuente clave para la toma de decisiones en los diferentes órganos de decisión de la UMH.



## SECRETARIA GENERAL

El Sistema de indicadores ha evolucionado a lo largo del tiempo. Para confeccionar la primera lista de indicadores se tuvieron en cuenta diferentes fuentes de información: sistema de indicadores del Consejo de Universidades, indicadores de los Programas de Evaluación del Ministerio de Educación y Ciencia, el Sistema de Indicadores de las Universidades Valencianas, el Plan Plurianual de Financiación de la Generalitat Valenciana, los indicadores del proceso de verificación de títulos, del seguimiento y la acreditación, etc. Este listado de indicadores se revisa anualmente por la Comisión Plenaria.

El esfuerzo que ha supuesto implantar un sistema de indicadores tan completo es una inversión de la cual estamos recogiendo frutos: cumplimiento de compromisos, efectividad conseguida a través de la cultura de fijar objetivos en los Pactos por la calidad, rigor en la elaboración de presupuestos, sistemas de medición que permiten la mejora y el aseguramiento de la calidad en los títulos.

### El V Plan de Calidad

Actualmente nos encontramos en un proceso de transición una vez se han realizado el grueso de las acreditaciones de los títulos y se espera la aprobación de la nueva normativa que se centrará en la acreditación institucional de los centros. Tampoco se puede obviar el marco económico que condiciona no solo cuestiones directamente relacionadas con temas presupuestarios sino que influyen indudablemente en la demanda de estudios y en las expectativas puestas en la Universidad por parte de la sociedad.

La UMH es consciente de la situación actual, y redoblamos nuestros compromisos adquiridos con la sociedad para dar un servicio excelente y en continua mejora. Continuaremos con las estrategias que nos han ayudado en estos años para optimizar recursos y cumplir compromisos.

En este V Plan de Calidad hemos introducido 4 nuevos indicadores en el ámbito de la docencia para contemplar en el Sistema de Indicadores nuevos procesos que se realizan en la universidad y que consideramos importantes tener monitorizados. En este sentido, también se ha incluido en el sistema a los programas de doctorado, con su sistema de indicadores, ya que estos títulos deben pasar los procesos de acreditación y seguimiento tal y como se realiza ya en los grados y másteres. Además, la estrategia de Pacto por la Calidad ha dejado de plantearse como opción a las unidades, ya que la participación en estos últimos cursos ha sido escasa. Por otro lado, en el cálculo de los grupos de financiación se ha tenido en cuenta otro aspecto: si la evolución de un indicador es negativa pero se está alcanzado el estándar, no se tiene en cuenta este indicador como negativo. En el ámbito de la investigación, el valor del percentil para encuadrarte en el grupo B se ha bajado del 15 al 12, como respuesta a la situación económica y a las dificultades de financiación que encuentran los departamentos y unidades de investigación.

El presente documento se estructura en cinco apartados. En la **introducción** incluimos el mapa de procesos de la UMH, alineado con el Plan Estratégico de la UMH y actuaciones a desarrollar.

En segundo lugar, presentamos los **objetivos** del Plan de Calidad, divididos en docencia, investigación y desarrollo tecnológico, gestión y responsabilidad social.

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

A continuación, en el cuarto apartado, se hacen explícitos los **compromisos de calidad** con nuestros clientes, especificando cuáles son nuestras responsabilidades, qué queremos lograr y cómo pretendemos servir mejor a nuestros clientes.

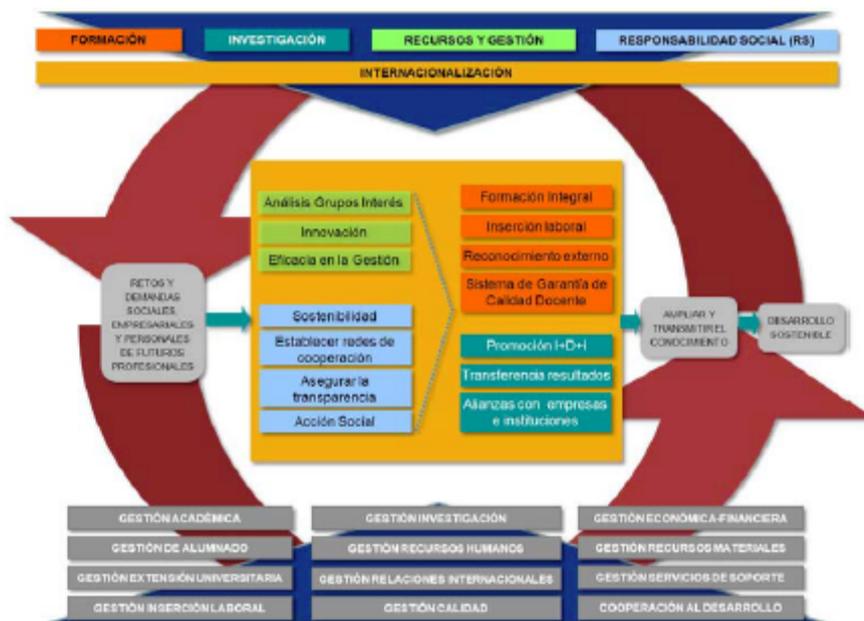
Por último este Plan de Calidad incluye, como los anteriores, un **sistema de reconocimiento a la calidad** para premiar el logro de buenos resultados. Seguimos utilizando el enfoque de premios a las unidades responsables de los resultados positivos, y el fomento de la mejora continua en todas las unidades.

### Mapa de procesos UMH

El mapa de procesos de la UMH se deriva del Plan Estratégico de la UMH. Cada uno de los procesos clave se divide en subprocesos que afectan a las áreas de docencia, investigación y desarrollo, gestión y responsabilidad social. Además, se despliegan en actuaciones ligadas a las líneas estratégicas (la relación entre procesos y líneas se indica en el apartado 2). Las líneas estratégicas de la UMH son las siguientes:

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	
1	Impulsar la innovación docente y la adaptación a las nuevas necesidades formativas.
2	Promover la empleabilidad de nuestros estudiantes
3	Impulsar la innovación en la investigación y la transferencia tecnológica
4	Fomentar un entorno de emprendimiento
5	Gestión de las instalaciones e infraestructuras en la UMH
6	Optimizar la gestión administrativa
7	Acciones de proyección interna destinadas a mejorar las condiciones laborales, económicas y sociales del PAS y PDI.
8	Mejorar las condiciones de los estudiantes
9	Promocionar hábitos de vida saludables (en la comunidad universitaria y entorno)
10	Promover la cultura y servicios de la universidad a su entorno y a la sociedad
11	Potenciar la formación en idiomas de la comunidad universitaria
12	Consolidar la internacionalización de la UMH

Asimismo, el Mapa de Procesos de la UMH es el siguiente:



## 2. Objetivos del V Plan de Calidad

En este Plan de Calidad se definen los objetivos generales de actuación en los ámbitos de docencia, investigación y desarrollo tecnológico, gestión y responsabilidad social, desarrollando acciones que permitan su consecución y que se pondrán en marcha en los 4 años de duración del Plan.

### 2.1. Docencia

A partir de las Líneas Estratégicas 1 y 2 de la universidad, se diseña el proceso clave de docencia que cuenta con los subprocesos de: sistema de garantía de calidad docente, inserción laboral, formación integral y reconocimiento externo (EEES), conforme al siguiente diagrama:

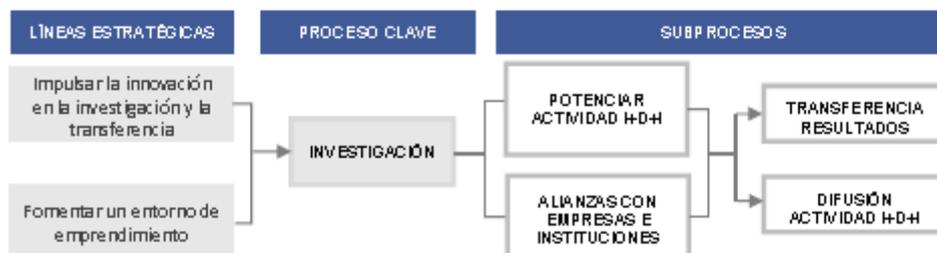


Tabla 1. Objetivos de Calidad para la Docencia

OBJETIVOS	ACCIONES
1.1. Potenciar la aplicación y desarrollo de iniciativas de innovación y mejora docente	Fomentar la interdisciplinariedad
	Estimular la formación innovadora
	Diseñar nuevos formatos educativos y de dinámica docente
	Coordinar con los distintos Centros de la UMH la oferta de nuevos Grados y Máster
	Impulsar los estudios semipresenciales y a distancia
1.2. Fomentar medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral y en los estudios	Diseñar itinerarios de formación más flexibles
	Impulsar planes de simultaneidad y programas formativos de dobles títulos
	Promover el aprendizaje a lo largo de la vida
	Incrementar los doctorados con Mención de Excelencia
	Impulsar los estudios semipresenciales y a distancia
	Nuevo Marco para los estudios de Grado y Máster
	Promover la oferta de cursos orientados al desarrollo de las competencias transversales de nuestros/as estudiantes

## 2.2. Investigación y desarrollo tecnológico

A partir de las Líneas Estratégicas 3 y 4 de la universidad, se diseñan los procesos clave de investigación y desarrollo tecnológico, cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:



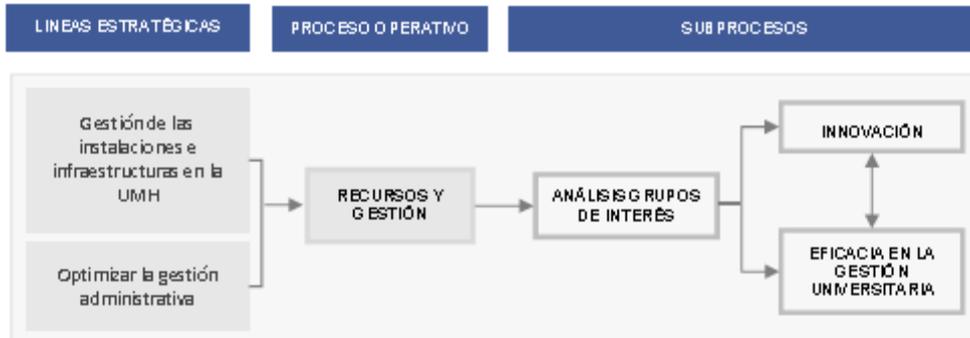
SECRETARIA GENERAL

Tabla 2. Objetivos de Calidad para la Investigación y Desarrollo

OBJETIVOS	ACCIONES
1.1.- Mejorar los recursos económicos, materiales y humanos para I+D+i	Establecer una unidad para la captación de proyectos internacionales de I+D+i apoyada, en su caso, en consultorías externas
	Completar la dotación de equipamiento e infraestructuras de las diferentes estructuras de investigación
	Programa de ayudas a la certificación de Laboratorios y Grupos de Investigación
	Programa FICUS (Financiación de infraestructuras científicas universitarias sostenibles)
	Establecer una unidad de comercialización de patentes y resultados de investigación
	Nueva Normativa sobre los Derechos de la Propiedad Industrial e Intelectual
1.2.- Fomento para el inicio y desarrollo de la actividad investigadora y de divulgación	Impulsar la divulgación científica
	Puesta en marcha y dinamización del poblado científico
	Programar eventos científicos multidisciplinares
	Programa puente para atender la falta de financiación para investigadores/as emergentes e investigadores/as consolidados
	Programa de iniciación a la generación de conocimiento para estudiantes en Departamentos e Institutos universitarios
	Impulsar la investigación en áreas emergentes
2.1.- Mejorar los recursos destinados al fomento del espíritu emprendedor en los estudiantes UMH	Puesta en marcha del programa Enzimas de Innovación
	Programa de mecenazgo científico
2.2.- Consolidar las estrategias de apoyo al emprendimiento	Fortalecimiento de la red de spin-offs participadas por la UMH
	Afianzar los programas de creación de empresas
	Impulsar la creación de cátedras de Empresa y Mecenazgo

### 2.3. Gestión

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 las Líneas Estratégicas 5 y 6 de la universidad, se diseña el proceso clave de recursos y gestión 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:



SECRETARIA GENERAL

Tabla 3. Objetivos de Calidad para la Gestión

OBJETIVOS	ACCIONES
1.1 - Mejora de los recursos materiales e infraestructuras	Campus de Altea:
	Rediseñar la urbanización y ampliar el parking superficial en el Campus de Altea
	Completar la urbanización del Campus de Altea
	Desarrollo de mejoras en el aula del Campus de Altea
	Mejorar las condiciones expositivas al Campus de Altea
	Campus de Sant Joan:
	Reforma del parking anexo al edificio Balmis en el Campus de Sant Joan
	Rehabilitación del edificio Balmis en el Campus de Sant Joan
	Construcción de un nuevo edificio de laboratorios en el Campus de Sant Joan
	Habilitar nuevas zonas y espacios de deportes en el Campus de Sant Joan
	Campus de Elche:
	Construcción de un nuevo edificio departamental en el Campus de Elche
	Aumento y consolidación de zonas de parking en el Campus de Elche
	Construcción un nuevo edificio MULTIUSOS en el Campus de Elche
	Ampliación de las instalaciones del Parque Científico
	Ampliación de la biblioteca en el Campus de Elche
	Campus de Orihuela:
Consolidar y aumentar zonas seguras para parking de bicicletas	
Urbanización y consolidación del Campus de Orihuela	
Ampliación del Museo Didáctico e Interactivo de Ciencias (MUDIC) en el Campus de Orihuela	
Mejora de las colecciones de germoplasma del Campus de Orihuela	
1.2 - Incrementar las actuaciones para la mejora de la sostenibilidad medioambiental	Mejorar la climatización de los edificios más antiguos
	Diseñar un recorrido botánico (especies ornamentales y agrícolas) en el Campus de Orihuela (Desamparados)
	Urbanización y consolidación de diferentes zonas del Campus de Elche
2.1 - Incrementar la eficiencia en los procesos administrativos	Implantar la administración electrónica de forma paulatina
	Emisión automática del carnet UMH
	Impulsar la innovación en la gestión mediante Grupos de Mejora
	Facilitar la gestión de procesos compartidos
	Mejorar la gestión de los trámites para la renovación de la acreditación de los títulos implantados
Habilitar el sistema de gestión y reservas deportivas online	
2.2 - Gestión de la comunicación	Crear el Portal de Transparencia UMH
	Catalogación del patrimonio artístico de la UMH
	Impulsar la oferta online de la tienda UMH
Consolidación y ampliación de la Radio y TV UMH	
2.3 - Gestión de los recursos económicos	Desarrollar la presupuestación por resultados
	Seguir desarrollando medidas en el marco del Plan de Racionalización y Eficiencia en el gasto público
	Establecer acciones de colaboración con otras universidades en materia de adquisición de bienes y equipos
	Reclamar una adecuada financiación del Sistema Universitario Público Valenciano (SUPV)

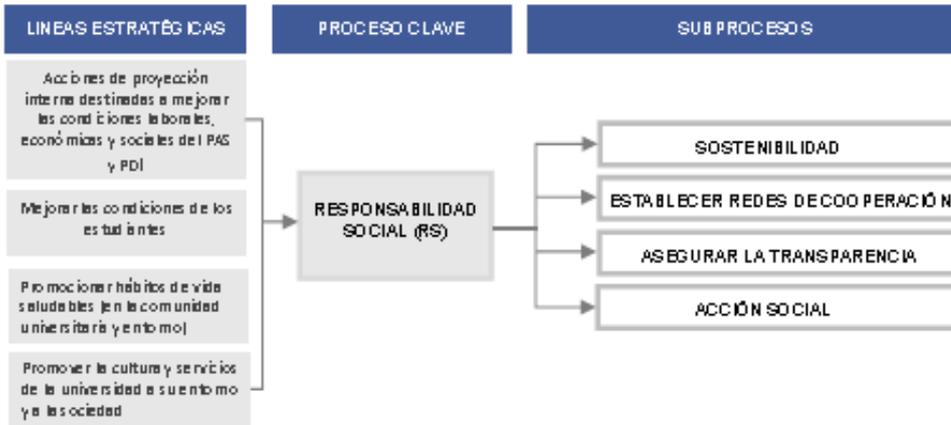
SECRETARIA GENERAL

	Implantar la Contabilidad Analítica
	Negociar con la Generalitat Valenciana el pago de la deuda a corto plazo
2.4.- Gestión de los recursos humanos	<b>2.4.1.- Personal Docente e Investigador</b>
	Incrementar las retribuciones y mejorar las condiciones del PDI laboral
	Mejorar las retribuciones adicionales del PDI funcionario y reconocerlas al PDI laboral
	Impulsar la promoción del profesorado acreditado, tanto laboral como funcionario
	Incrementar la plantilla de PDI para incorporar a jóvenes con talento
	Incrementar la plantilla de Asociados en Ciencias de la Salud y facilitar la vinculación del profesorado acreditado
	Facilitar la acreditación de nuestro PDI
	Incrementar los premios al Talento Docente durante el cuatrienio 2015-2018
	Impulsar los premios a la productividad, competitividad, rendimiento investigador y competencia profesional durante el cuatrienio 2015-2018
	Facilitar y garantizar el desarrollo profesional al PDI
	Incentivar la calidad en el trabajo
	Solicitar la activación de aportaciones de la Universidad como promotor en el plan de pensiones UMH
	Incorporación y valoración de las actividades de divulgación científica en el PAREDITT
	<b>2.4.2.- Personal de Administración y Servicios</b>
	Implementación progresiva de la nueva RPT, una vez aprobada por la Generalitat Valenciana
	Mejora retributiva de los puestos base de IPAS
	Potenciar la carrera vertical del personal de apoyo a Departamentos, Institutos, Facultades y Escuelas
	Mejora de las retribuciones del PAS laboral
	Favorecer la movilidad del PAS entre las distintas estructuras administrativas de la UMH
	Rediseñar el sistema de evaluación de desempeño del PAS
	Reactivar la carrera horizontal del PAS
	Incentivar la calidad en el trabajo del PAS
	Favorecer la actualización profesional del PAS
Promocionar la cultura innovadora entre el PAS durante el cuatrienio 2015-2019	

### 2.4. Responsabilidad Social

A partir de las Líneas Estratégicas 7 8 9 y 10 de la universidad, se diseña el proceso clave de responsabilidad social, cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:

SECRETARIA GENERAL



SECRETARIA GENERAL

Tabla 4. Objetivos de Calidad para la Responsabilidad Social

OBJETIVOS	ACCIONES
1.1.- Mejorar los incentivos, retribuciones y medidas de conciliación laboral	Activar la aportación de la Universidad como promotor en el plan de pensiones UMH, cuando la legislación lo permita
	Favorecer la conciliación del trabajo del personal UMH con su vida familiar
	Impulsar el intercambio de actividades entre miembros de la comunidad universitaria (Banco de Tiempo UMH)
	Rediseñar el sistema de evaluación del desempeño del PAS
	Consolidar la oferta de la Escuela de Verano
	Tolerancia cero con la violencia de género
2.1.- Aplicar estrategias para incrementar la implicación y rendimiento de los estudiantes	Velar por la mejor convivencia en la UMH
	Mayor participación estudiantil
	Mejorar la inclusión de estudiantes con diversidad funcional en la vida universitaria
	Programas de tutorización personalizada
	Implantar acciones de "Learning Analytics" para optimizar los resultados académicos
	Facilidades para el uso de instalaciones y la participación en competiciones deportivas de forma gratuita
2.2.- Mejorar las infraestructuras y recursos de los estudiantes	Atraer y mantener el talento en la UMH
	Consolidar las becas propias de la UMH para los estudios de Grado y Máster y las becas de colaboración con Departamentos e Institutos
	Rediseño de los espacios de trabajo para grupos de estudiantes (UMHLABS)
	Abrir aulas de estudio
	Aumento del número de salas de informática abiertas
	Creación del Espacio de Estudiante
3.1.- Facilitar la adopción de estilos de vida saludable en el entorno UMH	Crear nuevas becas comedor y becas para situaciones sobrevenidas
	Facilitar el acceso a la formación de Máster
	Crear la Escuela Deporte y Salud de la UMH
	Conciliación de la participación deportiva con las actividades académicas y profesionales
	Potenciar el desarrollo del Programa UMH Saludable
	Impulsar la Red del Deporte UMH-SportNet
4.1.- Impulsar el desarrollo de actividades culturales en la universidad	Incrementar la oferta en Escuelas Deportivas
	Incremento en todos los Campus los espacios de encuentro, esparcimiento y de comida a laire libre
	Incentivar la investigación cultural y dinamizar su divulgación
	Consolidar la programación expositiva
	Promocionar el uso del valenciano
	Potenciar la enseñanza de inglés, y en general, del plurilingüismo
Potenciar las actividades de Extensión Universitaria	
Dinamizar las Actividades Musicales	
Crear el festival de Vídeo-Arte y Cortos FRAME	

## 2.5. Internacionalización

A partir de las Líneas Estratégicas 11 y 12 de la universidad, se diseña el proceso clave de responsabilidad social, cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:

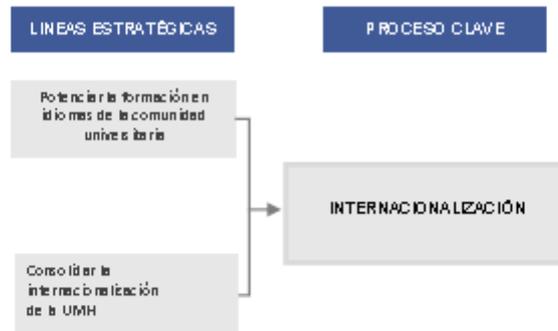


Tabla 5. Objetivos de Calidad para la Internacionalización

OBJETIVOS	ACCIONES
1.1.- Incrementar los recursos para el aprendizaje de inglés	Potenciar la oferta de enseñanza del inglés mediante cursos gratuitos online
	Potenciar la matriculación de la comunidad universitaria en el programa IRIS (inglés recomendado integrado de semipresencia)
	Facilitar la certificación de conocimientos de idiomas (UCLES)
1.2.- Impulsar la movilidad del personal y estudiantes	Desarrollar un Programa de acogida mutua que facilite la movilidad de nuestros/as estudiantes
	Creación del programa VICEVERSA de prácticas formativas en empresas internacionales
	Consolidar el presupuesto destinado a becas de movilidad internacional para el PDI
	Contribuir a la movilidad de nuestros/as estudiantes, PDI y PAS fondos propios
2.1.- Potenciar la visibilidad internacional	Fomentar las dobles titulaciones internacionales
	Puesta en marcha de títulos de Máster en inglés
	Potenciar los Programas Study Abroad para estudiantes extranjeros
	Impulsar a la UMH como centro certificador de idiomas: valenciana y español para extranjeros
	Incrementar las actividades del UMH ERASMUS CLUB EXPERIENCE
	Promocionar nuestra oferta de títulos oficiales en el exterior
	Simplificar e informatizar la gestión administrativa de los programas de movilidad ("Mobility Tool")
	Diseñar nuevas estrategias de comunicación y marketing internacional
	Reforzar los protocolos de bienvenida al visitante extranjero
	Creación de una convocatoria para estancias de investigadores/as extranjeros/as en nuestros grupos de investigación
	Promover los doctorados internacionales y la movilidad intersectorial de investigadores (Innovative Training Networks – ITN)
Implantar el Programa Cónsules UMH	
Creación de la Unidad de Programas Internacionales	

2.2.- Promover las acciones de voluntariado y cooperación internacional	Mantener y difundir el Programa de Voluntariado de la UMH en Ruanda
	Intensificar el Programa de Cooperación Internacional en Ciencias de la Salud
	Potenciar la gestión integral de proyectos de cooperación al desarrollo y voluntariado

### 3. Sistema de indicadores de calidad

El sistema de indicadores es una pieza clave del sistema de calidad de la UMH. Por una parte, permite contar con un sistema de información, por otro, con un enfoque estructurado de orientación a la mejora: lo que se mide, se puede mejorar.

Este sistema abarca los ámbitos de actuación: Docencia, Investigación y Desarrollo Tecnológico, Gestión y Responsabilidad Social Universitaria. El alcance de los indicadores es de grado, máster, doctorado, departamento, instituto de investigación, unidad de gestión y toda la universidad. El diseño del Sistema de indicadores de este V Plan se fundamenta en los resultados de los cuatro planes anteriores, en los estudios de indicadores de sistemas universitarios regionales, nacionales e internacionales y en la opinión de los grupos de interés de la UMH a quienes se ha consultado.

El Sistema de indicadores se revisa anualmente por la Comisión Plenaria de Calidad, órgano responsable de la transparencia y garantía de participación del conjunto de estructuras y colectivos profesionales en el Sistema de Calidad de la UMH y compuesto por Rector, Presidente y el Vicepresidente del Consejo Social, los Vicerrectores, el Gerente, el Vicegerente, el Secretario General, los Decanos y Directores de Escuela, Directores de Departamentos, Directores de Instituto de Investigación, el Delegado General de Estudiantes, los Delegados de Estudiantes de Centros, el Defensor Universitario, un miembro del Personal de Administración y Servicios elegido por el Consejo de Gobierno y el director del Servicio de Calidad.

Anualmente esta Comisión analiza los resultados obtenidos en el curso anterior y propone mejoras en los indicadores, con el objetivo de tener siempre un sistema centrado en la toma de decisiones. Todo ello incorporando las necesidades de los grupos de interés y las consideraciones de agencias y entidades externas (ANECA, AVAP, ENQA), así como la adecuación a sistemas de indicadores externos y todas las necesidades derivadas del EEES y del resto del marco estratégico de la UMH.

El sistema de indicadores se utiliza en cada unidad para la evaluación y mejora de los resultados, así como para la toma de decisiones. Es un input de información en los sistemas de garantía interna de calidad de los títulos (SGIC) conforme a lo comprometido en las memorias verificadas y forma parte, asimismo, del sistema de Premios a la Calidad.

#### 3.1. DOCENCIA

*Abreviaturas utilizadas para el alcance en cada indicador: Grado (G), Máster (M), Doctorado (Do), Departamento (D)*

#### DOCENCIA

ID	INDICADOR	G	M	Do	D	UMH
145	Tasa de Rendimiento: relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el título y el número de total de créditos ordinarios matriculados en el título*	■	■			■

ID	INDICADOR	G	M	Do	D	UMH
144	Tasa de Eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse*	■	■			■
143	Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior (100-tasa)*	■	■			■
142	Tasa de Graduación: relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte*	■	■			■
11	Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100)	■	■		■	■
28	Porcentaje de profesores satisfechos respecto a la organización de la docencia	■	■			■
73	Puntuación del cuestionario de profesores respecto a los medios de que dispone para impartir enseñanzas	■	■			■
63	Porcentaje de empresarios satisfechos con los estudiantes que han realizado prácticas en sus empresas	■				■
62	Porcentaje de estudiantes satisfechos con las prácticas realizadas en empresas	■				■
61	Porcentaje de empresarios satisfechos con los titulados empleados	■	■			■
182	Tasa de Matriculación: relación porcentual entre el número de estudiantes que se matriculan en un título en relación con las plazas ofertadas	■	■	■		■
179	Tasa de Oferta y Demanda: relación porcentual entre el número de estudiantes que solicitan cursar estudios mediante preinscripción en 1ª y 2ª opción, y las plazas ofertadas*	■	■			■
72	Porcentaje de asignaturas con Guía Docente que tienen información al menos en los campos: Descripción, Metodología y Competencias	■	■			■
71	Razón entre las referencias bibliográficas con fines docentes disponibles y los estudiantes a tiempo completo					■
66	Porcentaje de profesores que, al menos, han recibido un crédito de formación docente entre el total de profesores a tiempo completo				■	■
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					■
150	Porcentaje de estudiantes incoming participantes en programas de movilidad internacional respecto al total de plazas	■				■
149	Porcentaje de estudiantes outgoing participantes en programas de movilidad internacional respecto a estudiantes que podrían participar	■				■
148	Porcentaje de estudiantes incoming participantes en programas de movilidad nacional respecto al total de plazas	■				■
147	Porcentaje de estudiantes outgoing participantes en programas de movilidad nacional respecto a estudiantes que podrían participar	■				■
49	Porcentaje de programas de asignaturas presentados en web en inglés sobre el total de asignaturas	■	■			■
41	Número de convenios de movilidad por título	■				■
35	Número de estudiantes que acreditan lenguas extranjeras dividido por el número de estudiantes matriculados					■

SECRETARIA GENERAL

ID	INDICADOR	G	M	Do	D	UMH
60	Porcentaje de titulados con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios	■	■	■		■
59	Porcentaje de titulados insertados laboralmente	■	■	■		■
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)	■	■			■
56	Número de prácticas de estudiantes tuteladas por profesores dividido entre el número de profesores				■	■
55	Porcentaje de profesores que realizan tutela académica a estudiantes en prácticas e empresas o instituciones con convenios de cooperación educativa y prácticas internas sobre el total de profesores				■	■
48	Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas e empresas e instituciones entre los estudiantes que han aprobado más del 50% de créditos de la titulación	■				■
40	Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas e extranjero entre los estudiantes que han aprobado más del 50% de créditos de la titulación					■
181	Tasa de PDI a Tiempo Completo: relación porcentual entre PDI a tiempo completo en el título y el número total de PDI en el título*	■	■			■
180	Tasa de PDI Doctor: relación porcentual entre el número de PDI doctor que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título*	■	■			■
21	Porcentaje de cumplimiento de los Consejos de Curso (100%= 2 reuniones anuales)	■	■			■
153	Plan de Mejora realizado en las fechas establecidas (conforme al Sistema de Garantía de calidad verificado)	■	■	■		■
19	Seguimiento del Plan de Mejora del curso anterior en las fechas establecidas	■		■		■
57	Realizar el informe de revisión de resultados conforme al Sistema de garantía de calidad verificado	■	■	■		■
194	Grado de satisfacción de los estudiantes sobre el título	■	■	■		■
195	Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos	■	■	■		■
196	Grado de satisfacción de los egresados con el título	■	■	■		■
197	Porcentaje de profesores a tiempo completo que están acreditados por ANECA o alguna de las agencias de las CCAA, que no correspondan a funcionarios de carrera de los cuerpos docentes de universidades públicas				■	■
198	Porcentaje de profesores que han participado en el programa Docencia-UMH respecto al total de profesores			■	■	■
199	Porcentaje de profesores que participan en proyectos de innovación docente				■	■
200	Porcentaje de Guías Docentes de asignaturas revisadas en fecha, teniendo en cuenta que los contenidos son coherentes con los descriptores de las mismas/descripción de las asignaturas, que el número de resultados de aprendizaje no sea excesivo (recomendable no superar 12 competencias) y que en el sistema de evaluación se diferencia la parte teórica de la práctica, indicando la ponderación de cada una de las partes en la nota final				■	■
201	Valoración media de satisfacción con la asignatura				■	■
202	Valoración media de satisfacción con el profesor				■	■
N	Porcentaje de asignaturas de las que se ha obtenido una tasa de respuesta válida en las encuestas de estudiantes	■	■			■

ID	INDICADOR	G	M	Do	D	UMH
N	Porcentaje de profesores que han solicitado realizar encuesta de estudiantes				■	■
N	Porcentaje de asignaturas con una tasa de éxito superior al 40% y al menos 10 matriculados	■	■		■	■
N	Porcentaje de profesores que han completado el perfil académico en su acceso identificado				■	■
N	Porcentaje de estudiantes de doctorado procedentes de otras universidades			■		■
N	Porcentaje de estudiantes de doctorado matriculados a tiempo parcial			■		■
N	Duración media del programa de doctorado de los estudiantes a tiempo completo			■		■
N	Tasa de abandono del programa de doctorado			■		■
N	Grado de satisfacción de los profesores/tutores con el programa de doctorado			■		■
N	Grado de satisfacción de los estudiantes con la tutorización recibida			■		■
N	Grado de satisfacción de los profesores con los mecanismos de reconocimiento de la tutorización			■		■

\*Indicador incluido en proceso de Seguimiento de títulos de AVAP

### 3.2. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Abreviaturas utilizadas para el alcance en cada indicador: Departamento (D), Instituto de investigación (I)

ID	IV PLAN DE CALIDAD	Do	D	I	UMH
184	Nº de tramos de productividad investigadora (sexenios) por profesor doctor con dedicación a tiempo completo en los últimos 6 años		■	■	■
185	Nº de tramos de productividad investigadora (sexenios) acumulados por profesor doctor con dedicación a tiempo completo	■	■	■	■
99	Ingresos anuales líquidos captados en programas de investigación competitiva (proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico) por profesor doctor con dedicación a tiempo completo		■	■	■
186	Ingresos anuales captados en contratos con empresas e instituciones en programas de transferencia tecnológica por profesor doctor con dedicación a tiempo completo		■	■	■
187	Ingresos anuales líquidos captados en programas de formación continua por profesor doctor con dedicación a tiempo completo		■	■	■
90	Número de proyectos en curso financiados por agencias nacionales o internacionales dividido por el número de profesores doctores a tiempo completo		■	■	■
91	Número de contratos o convenios en curso dividido por el número de profesores a tiempo completo		■	■	■
96	Número de meses de contrato de becarios al año por profesor doctor a tiempo completo		■	■	■
101	Porcentaje de recursos aplicados a inversiones inventariables en relación al volumen total de recursos captados por investigación		■	■	■
141	Porcentaje de PDI que forma parte de una oferta tecnológica activa	■	■		■
88	Número medio de citas de trabajos publicados por profesor doctor a tiempo completo		■	■	■
188	Nº de publicaciones ISI por profesor doctor		■	■	■
189	Porcentaje de publicaciones en el primer cuartil ISI sobre el total por profesor doctor		■	■	■
84	Número de empresas de base tecnológica creadas a partir de transferencia resultados o participadas por la UMH				■
107	Puntos anuales por Actividad Investigadora (PAI) por PDI				■
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		■	■	■
106	Puntos anuales por Actividad de Transferencia Tecnológica (PATT) por PDI		■	■	■
190	Patentes registradas en la OEPM por profesor doctor				■
191	Ingresos captados por patentes licenciadas por profesor doctor				■
102	Satisfacción de las empresas que contratan servicios de investigación y desarrollo tecnológico (bienal)				■
103	Satisfacción de los investigadores respecto a la gestión de la investigación y desarrollo tecnológico (bienal)				■
14	Razón del número de Tesis doctorales y los profesores doctores a tiempo completo		■	■	■
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)		■	■	■
87	Porcentaje de PDI que dirige al menos 1 tesis en el curso académico		■	■	■
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)		■		■

ID	IV PLAN DE CALIDAD	Do	D	I	UMH
94	Tasa de movilidad extranjera del profesorado (relación entre el número de meses de estancia del profesorado en otros centros y el número de profesores)				■
151	Porcentaje de profesores incoming internacional		■	■	■
N	Número de tesis defendidas por estudiantes a tiempo completo	■			■
N	Número de tesis defendidas por estudiantes a tiempo parcial	■			■
N	Porcentaje de tesis con calificación de cum laude	■			■
N	Porcentaje de doctores con mención internacional	■			■
N	Porcentaje de doctores con tesis en régimen de cotutela internacional o doble	■			■
N	Porcentaje de doctores con mención industrial	■			■
N	Porcentaje de tesis dirigidas por profesores doctores	■			■
N	Porcentaje de estudiantes de doctorado que han realizado estancias nacionales o internacionales	■			■
N	Porcentaje de estudiantes de doctorado acogidos a convenios de cotutela o doble	■			■
N	Porcentaje de estudiantes de doctorado con contrato que participan en un proyecto de investigación industrial o de desarrollo experimental que se desarrolle en la empresa o Administración Pública en la estén contratados o presten sus servicios	■			■

### 3.3. GESTIÓN

ID	INDICADOR	UMH
108	Porcentaje de cumplimiento en los objetivos pactados por las unidades administrativas con la Gerencia	■
109	Captación de recursos para gastos en promoción y difusión cultural (ratio entre recursos externos captados y gastos en promoción y difusión cultural)	■
113	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad suscritos por las unidades administrativas	■
114	Porcentaje de unidades que elaboran anualmente memoria de gestión	■
116	Porcentaje de estudiantes satisfechos con los servicios prestados	■
118	Porcentaje de PDI satisfechos con los servicios prestados	■
123	Porcentaje de personal de administración y servicios satisfecho (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5) laboralmente	■
124	Número de Unidades que superan los estándares en el Pacto de Calidad	■
152	Porcentaje de PAS que realiza movilidad internacional/nacional	■

### 3.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL

ID	INDICADOR	UMH
126	Porcentaje de unidades administrativas con procesos de protección del Medio Ambiente implantados	■
192	Número actividades de sensibilización ambiental	■
132	Número de proyectos de cooperación al desarrollo	■
133	Fondos obtenidos por proyectos de cooperación al desarrollo	■
136	Número de acuerdos/convenios firmados con entidades benéficas y sociales	■

ID	INDICADOR	UMH
138	Número de incidencias graves en el informe anual de auditoría de cuentas	■

## 4. Sistema de Reconocimiento

### 4.1. Presentación del Sistema de Reconocimiento

En el caso de la docencia y de la investigación y desarrollo tecnológico se considera la estrategia "Premiar a los mejores" (figura 1). Anualmente el Consejo Social aprobará, a propuesta del Consejo de Gobierno, el presupuesto que corresponde a esta financiación extraordinaria por Premios a la Calidad.

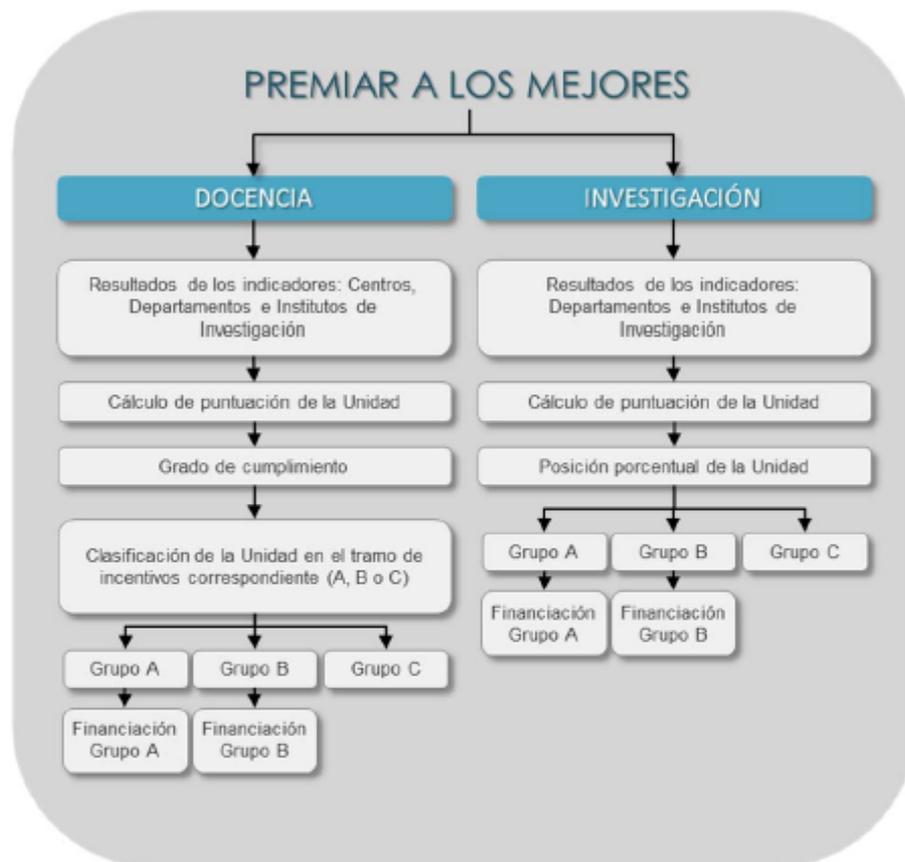


Figura 1

La estrategia Premiar a los Mejores tiene como objetivo reconocer el esfuerzo que realizan los centros a través de sus títulos, departamentos e institutos de investigación. Los indicadores de docencia abarcan las actividades de los títulos 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 premio por concepto de pertenencia a grupo A es un 50% superior al destinado al grupo B. No se destina premio a las unidades en el grupo C.

En el ámbito de la gestión, el Pacto por la calidad se enmarca en el V 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.

## 4.2. Premiar a los mejores

### 4.2.1. Ámbito docente

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 con sus propios datos del año anterior.

#### Cálculo del reconocimiento:

El cálculo se realiza considerando dos elementos para cada unidad: **porcentaje medio de cumplimiento y porcentaje de indicadores con evolución positiva o que mantiene.**

A. **Porcentaje medio de cumplimiento:** se computa en dos pasos:

1. Se calcula el porcentaje de cumplimiento de cada indicador respecto del estándar fijado para ese indicador.
2. Para cada unidad, se calcula el cumplimiento medio de los estándares de todos sus indicadores.

B. **Porcentaje de indicadores con evolución positiva o que mantienen:** Se calcula el porcentaje de indicadores con evolución positiva, entendiendo por evolución positiva:

- ▶ Indicadores en los cuales el valor para el curso evaluado supera el valor del curso anterior.
- ▶ Indicadores en los cuales el descenso con respecto al valor del curso anterior está entre el 0% y el -2% y se supera el estándar en el curso evaluado.
- ▶ Indicadores que alcancen el estándar, aunque presenten una evolución negativa respecto al curso anterior.

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 Consejo de Calidad, partiendo del siguiente escenario:

Títulos	Grupo A	A. % cumplimiento	Mayor que 80% y
		B. % evolución positiva	Mayor o igual que 60%
	Grupo B	A. % cumplimiento	Mayor que 70% y
		B. % evolución positiva	Mayor o igual que 60%
	Grupo C	A. % cumplimiento	Menor que 70% ó
		B. % evolución positiva	Menor que 60%
Departamentos	Grupo A	A. % cumplimiento	Mayor que 90% y
		B. % evolución positiva	Mayor o igual que 80%
	Grupo B	A. % cumplimiento	Mayor que 80% y
		B. % evolución positiva	Mayor o igual que 60%
	Grupo C	A. % cumplimiento	Menor que 80% ó
		B. % evolución positiva	Menor que 60%

## SECRETARIA GENERAL

En los grupos A y B se deben dar ambas condiciones para ser encuadrados en dicho grupo, mientras que en el grupo C con que se cumpla una de las condiciones la unidad se encuadrará en este grupo.

Las unidades encuadradas en el grupo C no recibirán ningún premio. En cuanto a las unidades encuadradas en los grupos A y B, la asignación del premio 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 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.

### 4.2.2. **Ámbito investigación y desarrollo tecnológico**

En el ámbito de la Investigación y desarrollo tecnológico, la estrategia de 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) Se calculan los indicadores para cada Unidad.** Cada uno de los indicadores lleva asignada una ponderación.

Ej:

	Ponderación	Unid. A	Unid. B	Unid. C	Unid. D	Unid. E	Unid. F	Unid. G	Unid. H
Indicador1	0,67	80	78	74	45	56	87	95	54
Indicador2	1	50	56	78	78	65	89	68	48
Indicador3	0,67	45	89	79	74	68	48	59	78
Indicador4	1	98	65	54	75	89	58	89	98
Indicador5	0,33	56	75	98	84	98	86	45	56

- 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 de cada unidad. Ej.:

Unidad	b) Puntuación	Porcentaje sobre el total	c) Posición porcentual	d) Grupo	e) Financiación
Unid. A	250,23	11,9	11,9	C	ND
Unid. H	252,92	12,1	24,0	C	
Unid. B	257,64	12,3	36,3	B	Tramo B
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	
Unid. E	269,42	12,8	86,9	A	Tramo A
Unid. G	275,03	13,1	100,0	A	
Total	2088,37				

- 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:

Investigación y desarrollo tecnológico	
Grupo A	Por encima del percentil 75
Grupo B	Entre los percentiles 12 y 74
Grupo C	Por debajo del percentil 12

- 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 percentual.
- f) La financiación extraordinaria tendrá en cuenta el número de profesores que desarrollan su investigación en departamentos e institutos de investigación.

#### 4.4. Plan de reconocimiento a la calidad para los servicios, oficinas y unidades administrativas

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 y recogido en el V Plan Director por la calidad en la gestión.

Todo ello 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.

Con el objetivo de estimular y reconocer la eficacia y la preocupación por la mejora continua de la calidad en la gestión administrativa universitaria, y primar el reconocimiento al servicio y el trabajo de equipo, se establece el "Premio a la Calidad por la mayor Implicación y Eficacia".

##### **"Premio a la Calidad por la mayor Implicación y Eficacia".**

Este premio 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.

El premio consiste en el desarrollo de dos estrategias, la gestión responsable y la responsabilidad social. Estas dos estrategias, se despliegan en grupos de objetivos con sus respectivas acciones.

Para optar a los premios a la calidad del V Plan Director se deberá cumplir con los requisitos establecidos en el propio V Plan Director.

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