COGO2021/01.022

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL

NOTIFICACIÓ D'ACORD

Acord d'aprovació del VI Pla director de qualitat de la Universitat Miguel Hernández

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, buscant com a fi últim la millora contínua.

Els resultats obtinguts en cadascuna de les cinc edicions de Pla Director, reflecteixen un clar efecte de millora en la qualitat del nostre treball, la qual cosa corrobora la importància de fixar objectius i mesurar els resultats del que es fa. En l'àmbit de la gestió, el Pla Director ha millorat l'eficàcia i accessibilitat dels nostres serveis, la qual cosa ha generat un increment de la satisfacció dels professionals que fan el seu treball i dels clients que el reben.

El VI Pla Director UMH abasta les anualitats 2021-2024 i en aquesta edició s'alinea amb el Model d'Excel·lència EFQM 2020. Aquesta nova versió del 2020, que es reestructura en set criteris d'actuació, ha suposat un canvi radical respecte a les versions anteriors, amb una orientació més a futur i potenciant especialment el lideratge, la cultura d'empresa, la flexibilitat i l'adaptabilitat com a elements clau en la transformació i el rendiment de les organitzacions.

I vista la proposta que formula la gerent d'aquesta universitat, **el Consell de Govern, reunit en la sessió ordinària de 28 gener de 2021, ACORDA per unanimitat:**

Aprovar el VI Pla director de la qualitat de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, en els termes que es reflecteixen a continuació:

NOTIFICACIÓN DE ACUERDO

Acuerdo de aprobación del VI Plan Director de Calidad de la Universidad Miguel Hernández

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.

Los resultados obtenidos en cada una de las cinco ediciones de Plan Director, reflejan un claro efecto de mejora en la calidad de nuestro trabajo, lo que corrobora la importancia de fijar objetivos y medir los resultados de lo que se hace. En el ámbito de la gestión, el Plan Director ha mejorado la eficacia y accesibilidad de nuestros servicios, lo que ha generado un incremento de la satisfacción de los profesionales que realizan su trabajo y de los clientes que lo reciben.

El VI Plan Director UMH abarca las anualidades 2021-2024 y en esta edición, se alinea con el Modelo de Excelencia EFQM 2020. Esta nueva versión del 2020, que se reestructura en siete criterios de actuación, ha supuesto un cambio radical respecto a las versiones anteriores, con una orientación más a futuro y potenciando especialmente el liderazgo, la cultura de empresa, la flexibilidad y la adaptabilidad como elementos clave en la transformación y rendimiento de las organizaciones

Y vista la propuesta que formula la gerente de esta universidad, **el Consejo de Gobierno, reunido en sesión ordinaria de 28 de enero de 2021, ACUERDA por unanimidad:**

Aprobar del VI Plan Director de Calidad de la Universidad Miguel Hernández, en los términos reflejados a continuación:

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL

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, buscant com a fi última la millora contínua.

Els resultats obtinguts en cadascuna de les cinc edicions de Pla Director, reflecteixen un clar efecte de millora en la qualitat del nostre treball, la qual cosa corrobora la importància de fixar objectius i mesurar els resultats del que es fa. En l'àmbit de la gestió, el Pla Director ha millorat l'eficàcia i accessibilitat dels nostres serveis, la qual cosa ha generat un increment de la satisfacció dels i les professionals que fan el seu treball i dels clients que el reben.

El VI Pla Director UMH abasta les anualitats 2021-2024 i en aquesta edició s'alinea amb el Model d'Excel·lència EFQM 2020. Aquesta nova versió del 2020, que es reestructura en set criteris d'actuació, ha suposat un canvi radical respecte a les versions anteriors, amb una orientació més a futur i potenciant especialment el lideratge, la cultura d'empresa, la flexibilitat i l'adaptabilitat com a elements clau en la transformació i el rendiment de les organitzacions.

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS
Miguel Hernández

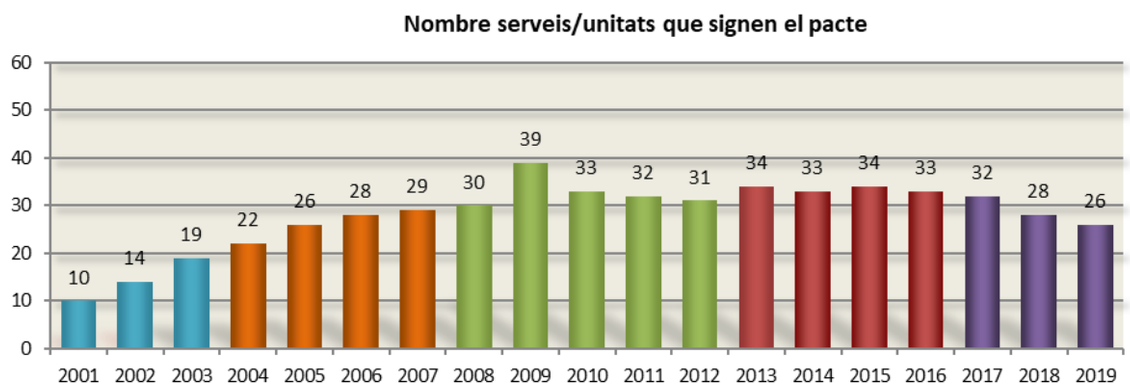
SECRETARIA GENERAL

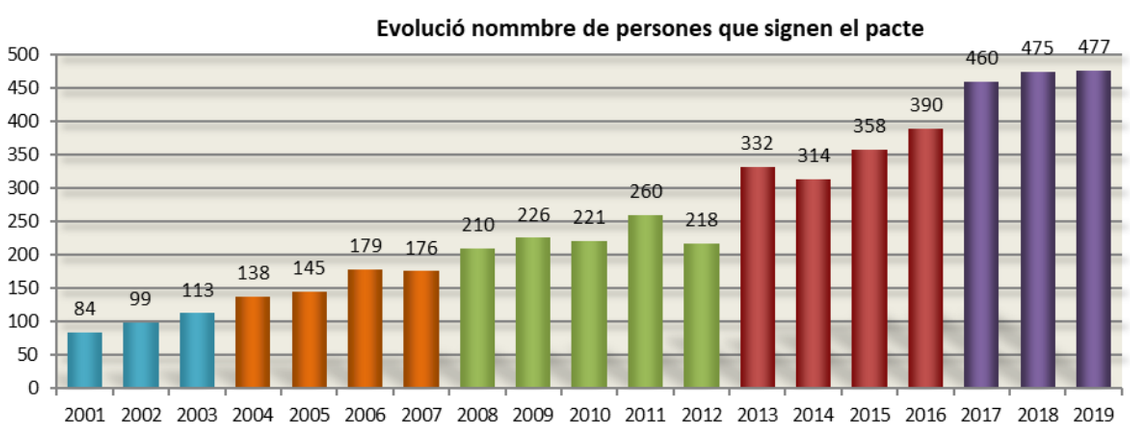
Resultats anteriors Plans Directors

Fent balanç de les cinc edicions de Pla Director celebrades fins a l'actualitat, la valoració general que fem és molt positiva, atés que s'han obtingut uns resultats excel·lents, complint plenament les expectatives establides.

2001 - 2003	I Pla Director
2004 - 2007	II Pla Director
2008 - 2012	III Pla Director
2013 - 2016	IV Pla Director
2017 - 2020	V Pla
2021 - 2024	VI Pla

A continuació, els gràfics següents presenten les dades més representatives en el compliment dels objectius d'anteriors edicions:

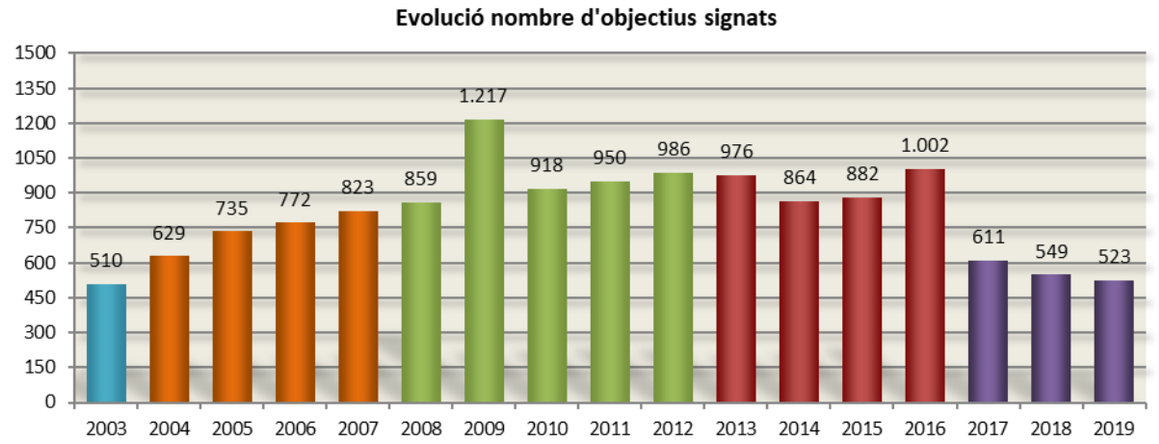


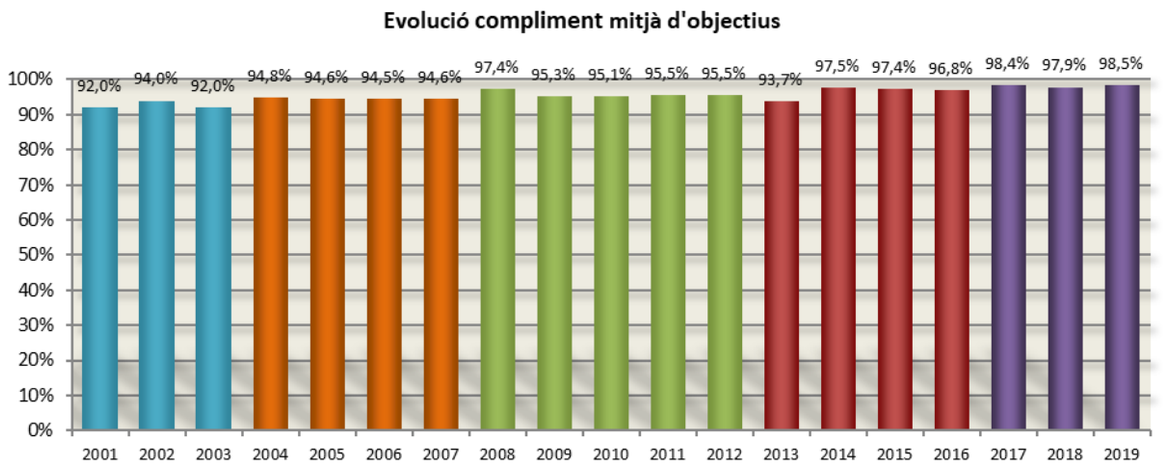


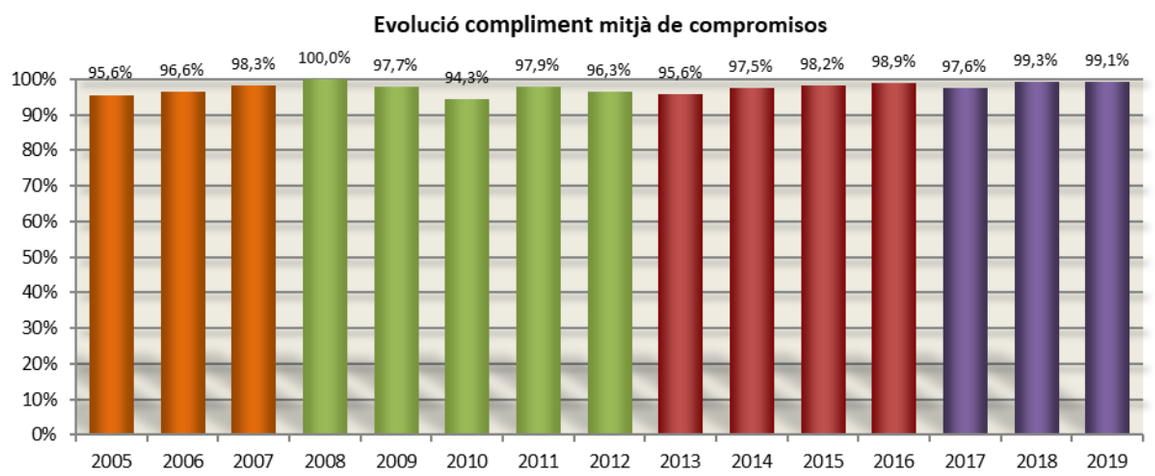
Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS
Miguel Hernández
SECRETARIA GENERAL





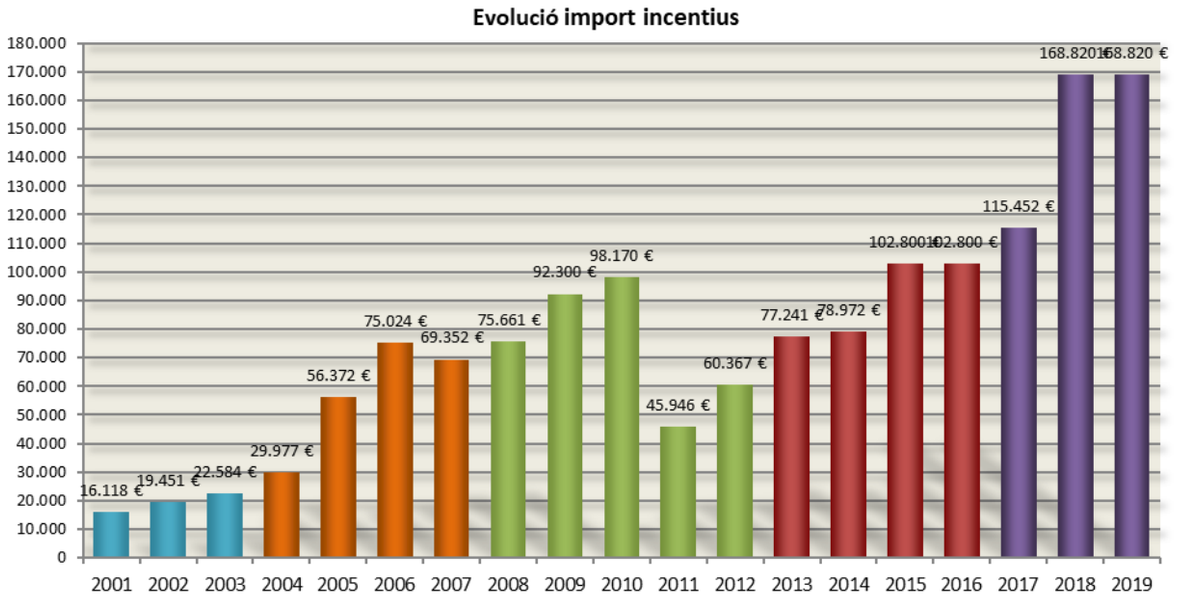


Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL



Objectius del VI Pla Director

Els objectius que s'inclouen en el VI Pla Director es relacionen amb les línies estratègiques establides per la UMH. Aquests objectius abasten principalment tres àrees: qualitat en la gestió, sostenibilitat i innovació. La taula següent recull tots els objectius del nou pla i cadascuna de les accions que s'hi relacionen.

Objectius de Qualitat en la Gestió, Sostenibilitat i Innovació

OBJECTIUS	ACCIONS
1. Potenciar l'orientació estratègica	Prioritzar la implementació de la qualitat en tots els processos de la universitat.
	Aconseguir que els recursos i les capacitats tinguen un rendiment òptim per a assegurar la qualitat.
	Potenciar els processos d'anàlisi d'informació amb indicadors que donen suport a la presa de decisions d'impacte institucional.
	Desenvolupar estratègies de benchmarking com a mètode d'aprenentatge i millora.
	Potenciar els plans de millora com a eina per a enfortir els processos i procediments augmentant-ne l'eficiència.
	Potenciar el compliment dels compromisos de les cartes de servei.
	Fomentar una cultura de treball col·laboratiu i transversal a través dels equips de millora.
2. Reconéixer la labor del PAS	Incentivar la qualitat en el treball del PAS per a aconseguir l'excel·lència en els resultats de la seua activitat.
	Promoure l'aprenentatge continu.
	Incentivar la mobilitat del PAS.
	Afavorir la conciliació del treball del PAS amb la seua vida familiar.

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL

OBJECTIUS	ACCIONS
	Incentivar la capacitació lingüística.
3. Implementar els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) i la RSU en l'àmbit universitari	Involucrar i capacitar al personal en l'Agenda 2030.
	Integrar els ODS en l'àmbit de la gestió universitària.
	Establir mecanismes que permeten donar visibilitat al que es realitza amb relació als ODS.
	Desenvolupar una gestió administrativa respectuosa amb l'entorn, els recursos i les persones.
	Desenvolupar accions de RSU en la UMH.
4. Fomentar la innovació en l'àmbit de la gestió	Fomentar la cultura innovadora entre el PAS.
	Desenvolupar estratègies que fomenten la innovació com a mecanisme de millora.
	Donar suport a la labor dels equips d'innovació.
5. Rendició de comptes, transparència i accessibilitat	Difusió de resultats de l'activitat realitzada en l'àmbit de la gestió.
	Establir canals de comunicació transversals.
	Enquestes de clima laboral.
	Establir mecanismes per a conéixer les necessitats i expectatives dels grups d'interés.
	Acostar l'administració electrònica als nostres clients per a afavorir una prestació de serveis eficient.
	Suport i ajut al Portal de Transparència UMH.

El VI Pla Director s'estructura en tres grans àrees d'actuació:

1. Direcció estratègica.
2. Millora contínua.
3. Innovació en la gestió.

1.- Direcció estratègica

Assolir una gestió administrativa eficaç, eficient i orientada a la millora contínua ha suposat un repte constant per a la nostra universitat, i amb la implementació dels diferents plans directors s'ha aconseguit complir aquest repte establint una política de qualitat en l'àmbit de la gestió.

El Pla Director és una eina que dona suport a l'orientació estratègica de l'organització i es regeix d'acord amb la política de qualitat i els objectius establits en el Pla estratègic de la universitat.

L'àrea de direcció estratègica la conformen dos blocs: pacte per la qualitat i cartes de serveis.

Pacte per la Qualitat

El Pacte per la Qualitat és una estratègia de gestió que es recolza en la direcció per objectius i la gestió per processos, amb orientació al client i a resultats, tot això emmarcat en les línies d'actuació que defineix el model EFQM.

L'estructura del Model EFQM 2020 es basa en una lògica senzilla, que nosaltres hem adaptat als nostres serveis i que respon a tres qüestions:

1. **Per què** existeix el servei? Quin propòsit compleix? (Direcció)

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

2. **Com** té la intenció de complir amb el seu propòsit i estratègia? (Execució)

3. **Què** ha aconseguit fins ara? Què vol aconseguir en el futur? (Resultats)

Aquesta lògica es reflecteix en la dinàmica d'actuació de l'estratègia Pacte per la Qualitat, el desenvolupament de la qual comença per definir uns objectius que determinen el propòsit del servei o unitat administrativa i el que vol aconseguir, uns indicadors que arrepleguen com es compleix aquest propòsit i uns resultats que evidencien el que s'ha aconseguit i com es pot continuar millorant.

A través del Pacte per la Qualitat, els serveis i unitats administratives poden accedir a un sistema d'incentius, que es relaciona directament amb els resultats de gestió obtinguts. L'estratègia consisteix en el fet que cada servei o unitat administrativa signe un conjunt d'objectius, que reculla de manera resumida la seua activitat, i es comprometa a aconseguir els estàndards pactats per a cadascun d'aquests.

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 realitzar una selecció 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 generarà un quadre de comandament amb informació clau sobre l'àrea de gestió que facilitarà la presa de decisions a la Gerència.

Com a novetat, en aquesta edició els objectius s'agruparan conforme als set criteris que defineix el nou Model EFQM i el càlcul del compliment d'aquests es realitzarà conforme a les noves ponderacions del model.

Igual que el nou Model EFQM, el VI Pla Director aposta per la inclusió en el seu àmbit d'actuació dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que formen part de l'Agenda 2030. Incorporar els ODS a l'estratègia Pacte per la Qualitat és una manera d'involucrar i formar el personal dels serveis i unitats administratives en la matèria i de poder avaluar la contribució de la nostra organització a la consecució global dels ODS.

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'assolisquen. El Pacte per la Qualitat recull aquests objectius transversals amb la finalitat d'aconseguir que els serveis col·laboren en el compliment d'actuacions estratègiques o claus per a la universitat.

Incentiu a la Qualitat en la Gestió

L'incentiu a la qualitat en la gestió és la manera en què s'articula el reconeixement per la participació i grau de compliment en el Pacte per la Qualitat.

Aquest incentiu a la qualitat busca reconéixer la implicació i eficàcia de totes aquelles persones que activament participen en la posada en marxa, desenvolupament i millora dels processos administratius.

Per a optar als incentius a la qualitat s'ha de complir amb els requisits definits en el mateix VI Pla Director, establint un pacte en el qual s'incloguen objectius i indicadors lligats a la consecució dels objectius generals del VI Pla Director.

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL

Els requisits per a optar a l'assignació d'incentius són els següents:

1. Que s'hagen acordat amb la gerència els objectius i estàndards anuals establint un "pacte per la qualitat".

2. Que es desenvolupe la carta de serveis conforme al reglament de cartes de servei de la UMH.

3. Inclusió, revisió i seguiment dels compromisos en l'aplicació del Pla Director.

4. Aconseguir un nivell de compliment d'almenys el 75 % global i un mínim per criteri del 50 %.

5. Que es desenvolupe un pla de millores de caràcter anual amb un compliment mínim del 50 %.

6. Que es realitze formació directament relacionada amb les competències requerides.

7. Només poden optar al sistema d'"incentius a la qualitat" el personal que es trobe en plantilla de la UMH. El càlcul de l'incentiu serà en proporció al temps treballat en còmput anual, descomptant tot tipus d'absències. Així mateix, si la suma de les absències anuals és inferior a 15 dies no restarà en el càlcul global.

8. Per a percebre l'incentiu econòmic, el personal ha de comptar amb un mínim de 3 mesos treballats. Així mateix, ha de formar part de la plantilla UMH en el moment de l'abonament d'aquest.

9. Al personal que canvie de servei durant una mateixa anualitat, si prové d'un servei que participa en 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 Pacte per la Qualitat, haurà de portar un mínim de 3 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 realitzaran auditories externes com a mecanisme d'assegurament i transparència del sistema.

Cartes de Servei

La Carta de Servei és una eina per a comunicar públicament als seus usuaris i usuàries els serveis que ofereixen, els compromisos que assumeixen en la prestació dels seus serveis i els drets i obligacions que els assisteixen.

El seu objectiu està vinculat a aconseguir la millora dels serveis públics ateses les demandes dels ciutadans/anes, a més de facilitar l'accessibilitat a aquests serveis.

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

És, en definitiva, una forma senzilla per a oferir als/les clients una resposta sobre qui som, què fem, on estem, com arribar a nosaltres, com fer arribar la seua opinió, com mesurem el que fem i a què ens comprometem.

Els compromisos i indicadors de les cartes de serveis UMH estan lligats als objectius amb orientació al client inclosos en el Pacte per la Qualitat que signen anualment els serveis i unitats administratives.

Les cartes es revisen i actualitzen cada tres anys.

2.- Millora contínua

La preocupació per la millora contínua ha estat present des dels inicis de la UMH. Per això, al llarg dels anys s'han anat desenvolupat diferents accions amb la finalitat de millorar els processos i procediments de la nostra organització. En aquest sentit, i amb el propòsit de millora en l'àrea de gestió, el Pla Director compta amb dues estratègies, les *Accions de Benchmarking* i els *Equips de Millora*.

Accions de Benchmarking

El benchmarking es basa a prendre com a punt de referència els millors i adoptar-ne les estratègies i els processos per a millorar determinades àrees de la seua organització.

Amb el benchmarking, podrem identificar oportunitats de millora, descobrir noves tecnologies, conéixer noves tendències i tàctiques i comparar el nivell de qualitat dels nostres serveis i la productivitat del nostre personal respecte als competidors.

El sentit d'aquesta estratègia s'encamina a la identificació, aprenentatge, adaptació i 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 clau que permeten assolir una major productivitat, eficiència i rendibilitat.

Atesos els beneficis d'aquesta eina i els excel·lents resultats obtinguts en edicions anteriors de Pla Director, la UMH continua apostant per aquesta estratègia, realitzant convocatòries de benchmarking anuals adreçades al personal d'administració i serveis.

Els requisits establits per a realitzar accions de benchmarking en la UMH es defineixen de la forma següent:

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

1. Participació d'un màxim de dues persones per servei o unitat administrativa per a la mateixa sol·licitud.

2. Determinar la universitat, centre d'estudi o organització per a visitar.

3. Realitzar una sol·licitud adreçada al Servei de Qualitat, en què s'adjunte un escrit d'acceptació de la visita per part de l'organització de destinació i l'agenda de treball prevista.

4. Especificar clarament l'acció o procediment que s'estudiarà en la visita.

5. Especificar clarament els avantatges directes de l'aplicació de la proposta en la UMH.

6. La sol·licitud ha de comptar amb el vistiplau del Servei de Qualitat i l'autorització per part de la Gerència.

7. Una vegada finalitzada l'acció, s'entregarà al Servei de Qualitat una breu memòria descriptiva amb els resultats de l'acció realitzada, en què s'especifiquen les millores que s'han d'aplicar en la UMH.

8. Compromís per part dels participants d'assistir i exposar els resultats de l'acció realitzada en les Jornades de Difusió d'Accions de Benchmarking.

Equips de Millora

Un equip de millora consisteix en un xicotet nombre de persones amb habilitats complementàries que, amb caràcter temporal, estan voluntàriament compromeses 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.

Des del començament de la seua marxa, la UMH sempre ha buscat introduir millores en els seus procediments gràcies a la col·laboració dels professionals que la componen, que són els qui finalment coneixen el treball realitzat, els seus continguts, punts forts i possibles febleses.

Els objectius que persegueixen els equips de millora són:

1. Detectar i investigar possibles àrees de millora.

2. Plantejar-se alternatives de solució a problemes propis de l'organització.

3. Promoure la participació de tots els nivells organitzatius, tenint en compte les idees de cadascun dels seus integrants i aconseguint un bon ambient de treball.

La participació en els Equip de Millora és sempre voluntària i el fet habitual, perquè l'equip resulte pràctic en el seu funcionament, és que hi participen entre 4 i 6 persones. El nombre d'integrants de l'equip no pot ser inferior a 3, ni superior a 10, i cal que estiguen implicades com a mínim dues unitats administratives diferents, la qual cosa afig valor als resultats del grup ja que implica punts de vista més amplis.

La metodologia de treball dels equips de millora es desenvolupa de la forma següent:

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

1. Decidir voluntàriament participar en un Equip de Millora.

2. Identificar una àrea que necessite millores dins de les activitats objecte de la seua responsabilitat.

3. Emplenar i signar degudament la sol·licitud de proposta d'equip de millora i enviar-la al Servei de Qualitat.

4. Revisió per part del Servei de Qualitat de la proposta d'equip de millora, i en cas de ser correcta, l'elevació a Vicegerència per al vistiplau d'aquesta.

5. Es comunica al proponent l'aprovació de la proposta i s'autoritza l'inici de l'activitat.

6. Una vegada aprovada la proposta, es podrà convocar la reunió inicial i futures reunions de treball de l'Equip de Millora.

7. S'inicia l'activitat analitzant quins aspectes concrets del propi procés de treball requereixen d'alguna modificació, major coordinació, suprimir-ne algun pas, etc.

8. Proposar diferents maneres alternatives d'actuació i analitzar les seues fortaleses i febleses. S'analitzen costos, avantatges i possibles desavantatges. En la mesura que es puga, es quantifica cadascun d'aquests aspectes per a ajudar a la decisió sobre què fer.

9. Es determina i documenta com poden emportar-se a la pràctica les millores, es detallen els seus avantatges i se sotmet a consideració dels responsables de les unitats implicades.

10. Finalitzat el procés, s'arrepleguen les conclusions, i es plasmen en el document *Acta Final de l'Equip de Millora*, el qual és remés al Servei de Qualitat en el termini màxim d'1 any, comptador des de la reunió inicial de l'Equip de Millora.

11. Si no es rep l'acta final en el termini d'un any, el Servei de Qualitat la sol·licitarà al proponent de l'equip, qui ha de remetre-la en un termini no superior a 1 mes. En cas de no rebre-la transcorregut aquest termini, l'equip de millora es donarà per cancel·lat.

12. Pròxim a finalitzar l'any natural, tindrà lloc una "Jornada de Benchmarking i Equips de Millora" organitzada pel Servei de Qualitat. Durant aquest acte de difusió, es donaran a conéixer les activitats realitzades per cadascun dels Equips de Millora.

3.- Innovació en la gestió

La *innovació* no sols es refereix a les "grans idees" sinó també a totes aquestes idees que es poden aplicar en la vida diària de les organitzacions per a estalviar recursos, millorar processos, redissenyar productes i serveis, promoure una comunicació més efectiva, proporcionar un excel·lent i diferenciat servei al client, gestionar millor les queixes, entre d'altres.

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

El Pla Director compta amb dues estratègies per a impulsar la cultura de la innovació en el personal d'administració i serveis de la UMH, la Setmana de la Innovació i els Equips d'Innovació.

Setmana de la Innovació en la Gestió Universitària

La principal aposta per a impulsar i fomentar la 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 UMH, que permeten millorar la prestació de serveis o processos de gestió i/o funcionament de la docència, investigació i/o transferència de coneixement en la Universitat Miguel Hernández d'Elx.

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

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 universitària del projecte.
7. Sostenibilitat del projecte.
8. Vinculació als ODS i a l'Agenda 2030.

Els principals requisits per a participar en aquesta iniciativa són:

1. Ser personal d'administració i serveis de la UMH, amb vinculació estatutària o contractual.
2. El personal d'administració i serveis de la UMH interessat a participar en aquesta activitat, pot presentar-se de manera individual o en equip (màxim de 2 participants), per a això ha de presentar una sol·licitud via web en el termini indicat, i es pot proposar un màxim d'1 iniciativa per sol·licitant o equip.
3. La participació en la Setmana de la Innovació implicarà l'acceptació i compliment de la totalitat de les bases publicades.

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

Equips d'Innovació

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS
Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL

Els Equips d'Innovació són producte del desenvolupament final de la Setmana de la Innovació. La UMH estudiarà la viabilitat de la implantació de les propostes guanyadores, així com la d'aquelles propostes presentades que, tot i no havent sigut premiades, la UMH entenguera un especial interés en la seua posada en marxa.

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

El funcionament dels Equips d'Innovació es desenvolupa en els passos següents:

1. Reunió del Comité d'Innovació (Gerència, Vicerectorat de Transferència i Intercanvi de Coneixement i el Servei de Qualitat) per a establir quines propostes es posaran en marxa i quin serveis es veuen afectats. Després de la reunió, Gerència informa els directors/es dels serveis implicats sobre la tasca assignada.

2. Una vegada informats els directors/es de servei, el Servei de Qualitat es reuneix amb ells i amb els/les promotors de la idea, i en aquesta reunió s'estableix la composició de l'Equip d'Innovació (EQi), que queda registrada en l'acta de constitució de l'equip.

3. El Servei de Qualitat supervisarà, col·laborarà i impulsarà l'activitat desenvolupada per l'EQi .

4. Una vegada finalitzada la labor de l'equip, es realitza una acta final en què s'arrepleguen totes les activitats desenvolupades i el resultat que se n'obtinga.

5. Cada membre de l'Equip d'Innovació, independentment que la proposta s'acabe implantat o no, rebrà un certificat en què quedarà constància de la participació i col·laboració en aquest equip.

6. Els integrants dels equips les propostes dels quals siguen finalment implantades en la UMH, rebran un trofeu amb motiu del lliurament de premis de la següent edició de la Setmana de la Innovació.

7. Als integrants dels equips d'innovació se'ls convidarà a participar en la Jornada de Benchmarking i Equips de Millora.

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS
Miguel Hernández
SECRETARIA GENERAL

VI Plan Director de Calidad de la Universidad Miguel Hernández

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.

Los resultados obtenidos en cada una de las cinco ediciones de Plan Director, reflejan un claro efecto de mejora en la calidad de nuestro trabajo, lo que corrobora la importancia de fijar objetivos y medir los resultados de lo que se hace. En el ámbito de la gestión, el Plan Director ha mejorado la eficacia y accesibilidad de nuestros servicios, lo que ha generado un incremento de la satisfacción de los y las profesionales que realizan su trabajo y de los clientes que lo reciben.

El VI Plan Director UMH abarca las anualidades 2021-2024 y en esta edición, se alinea con el Modelo de Excelencia EFQM 2020. Esta nueva versión del 2020, que se reestructura en siete criterios de actuación, ha supuesto un cambio radical respecto a las versiones anteriores, con una orientación más a futuro y potenciando especialmente el liderazgo, la cultura de empresa, la flexibilidad y la adaptabilidad como elementos clave en la transformación y rendimiento de las organizaciones.

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

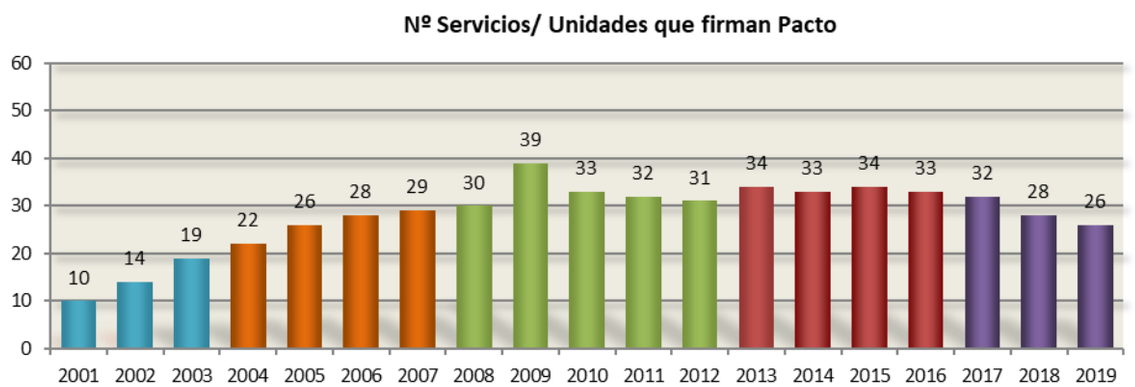
UNIVERSITAS
Miguel Hernández
SECRETARIA GENERAL

Resultados anteriores Planes Directores

Haciendo balance de las cinco ediciones de Plan Director celebradas hasta la actualidad, la valoración general que hacemos es muy positiva, dado que se han obtenido unos resultados excelentes, cumpliendo plenamente las expectativas establecidas.

2001 - 2003	I Plan Director
2004 - 2007	II Plan Director
2008 - 2012	III Plan Director
2013 - 2016	IV Plan Director
2017 - 2020	V Plan
2021 - 2024	VI Plan

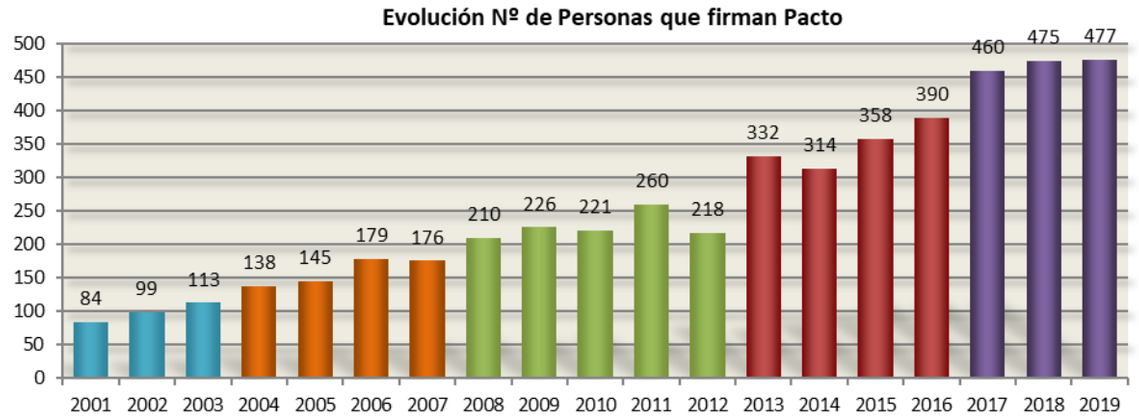
A contin[illegible]s [illegible]ás representativos en el cumplimiento de los objetivos de anteriores ediciones:

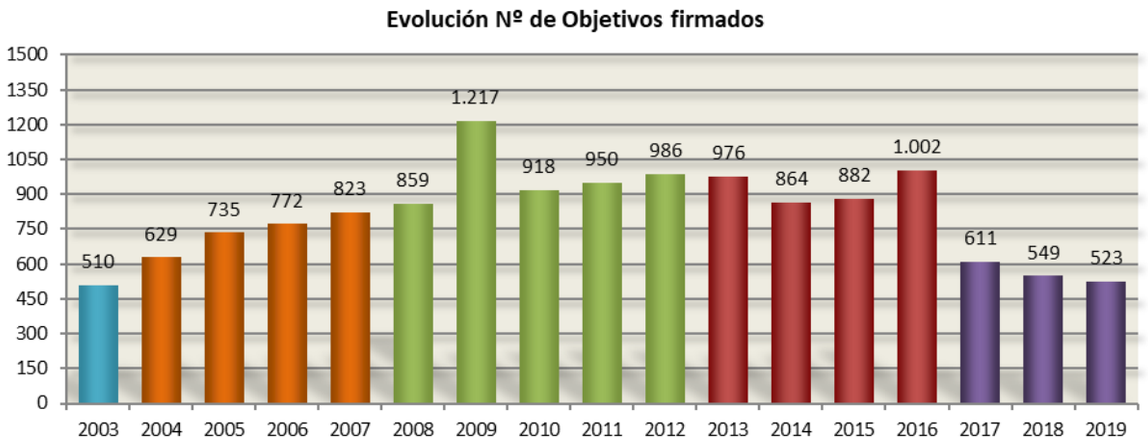


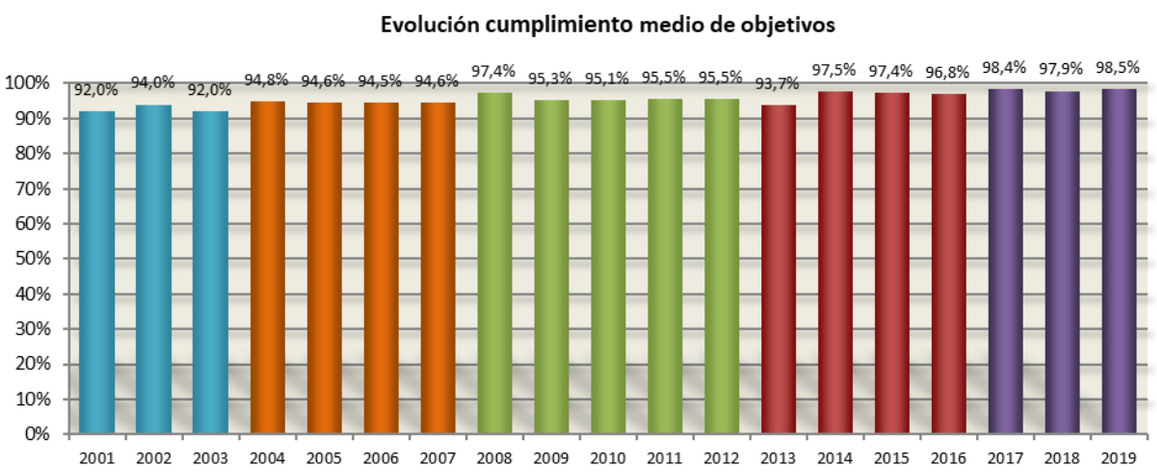
Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS
Miguel Hernández
SECRETARIA GENERAL



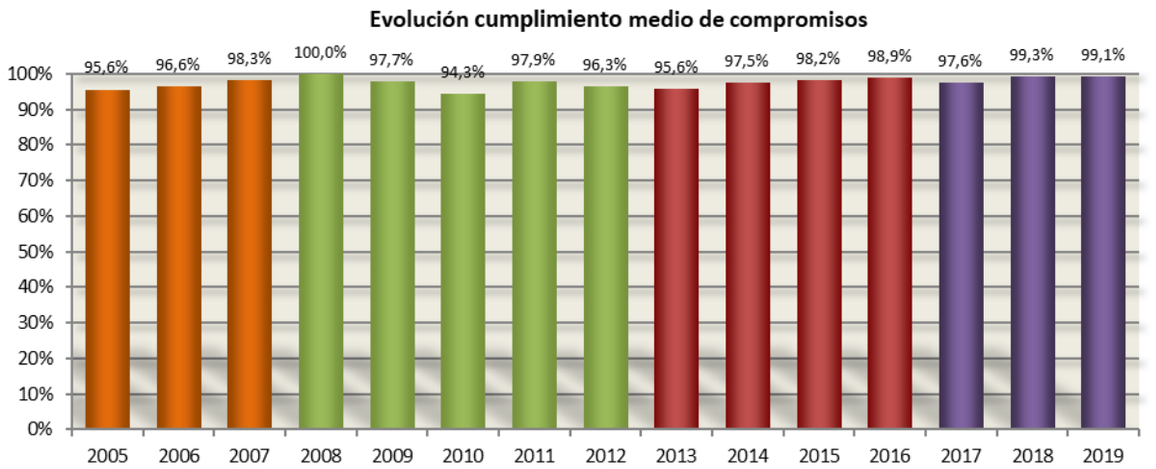


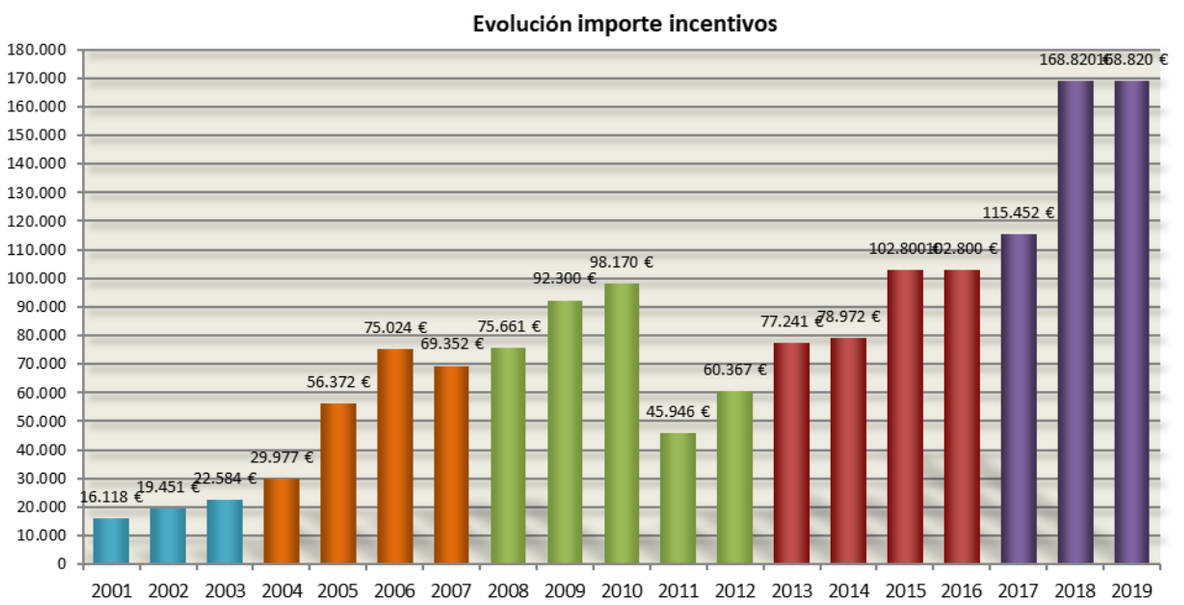


Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS
Miguel Hernández
SECRETARIA GENERAL





Objetivos del VI Plan Director

Los objetivos que se incluyen en el VI Plan Director se relacionan con las líneas estratégicas establecidas por la UMH. Estos objetivos abarcan principalmente tres áreas: calidad en la gestión, sostenibilidad e innovación. La siguiente tabla recoge todos los objetivos del nuevo plan y cada una de las acciones relacionadas con ellos.

Objetivos de Calidad en la Gestión, Sostenibilidad e Innovación

OBJETIVOS	ACCIONES
6. Potenciar la orientación estratégica	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.

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL

OBJETIVOS	ACCIONES
	Potenciar los procesos de análisis de información con indicadores que apoyen la toma de decisiones de impacto institucional.
	Desarrollar estrategias de benchmarking como método de aprendizaje y mejora.
	Potenciar los planes de mejora como herramienta para fortalecer los procesos y procedimientos aumentando su eficiencia.
	Potenciar el cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicio.
	Fomentar una cultura de trabajo colaborativo y transversal a través de los equipos de mejora.
7. Reconocer la labor del PAS	Incentivar la calidad en el trabajo del PAS para alcanzar la excelencia en los resultados de su actividad.
	Promover el aprendizaje continuo.
	Incentivar la movilidad del PAS.
	Favorecer la conciliación del trabajo del PAS con su vida familiar.
	Incentivar la capacitación lingüística.
8. Implementar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y la RSU en el ámbito universitario	Involucrar y capacitar al personal en la Agenda 2030.
	Integrar los ODS en el ámbito de la gestión universitaria.
	Establecer mecanismos que permitan dar visibilidad a lo realizado en relación a ODS.
	Desarrollar una gestión administrativa respetuosa con el entorno, los recursos y las personas.
	Desarrollar acciones de RSU en la UMH.
9. Fomentar la innovación en el ámbito de la gestión	Fomentar la cultura innovadora entre el PAS.
	Desarrollar estrategias que fomenten la innovación como mecanismo de mejora.
	Apoyar la labor de los equipos de innovación.
10. Rendición de cuentas, transparencia y accesibilidad	Difusión de resultados de la actividad realizada en el ámbito de la gestión.
	Establecer canales de comunicación transversales.
	Encuestas de clima laboral.
	Establecer mecanismos para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
	Acercar la administración electrónica a nuestros clientes para favorecer una prestación de servicios eficiente.
	Soporte y apoyo al Portal de Transparencia UMH.

El VI Plan Director se estructura en tres grandes áreas de actuación:

4. Dirección estratégica.
5. Mejora continua.
6. Innovación en la gestión.

1.- Dirección estratégica

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL

Lograr una gestión administrativa eficaz, eficiente y orientada a la mejora continua ha supuesto un reto constante para nuestra universidad, y con la implementación de los distintos Planes Directores se ha logrado cumplir este reto estableciendo una política de calidad en el ámbito de la gestión.

El Plan Director es una herramienta que apoya la orientación estratégica de la organización y se rige acorde a la política de calidad y a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la universidad.

El área de dirección estratégica la conforman dos bloques: pacto por la calidad y cartas de servicios.

Pacto por la Calidad

El Pacto por la Calidad es una estrategia de gestión que se apoya en la dirección por objetivos y la gestión por procesos, con orientación al cliente y a resultados, todo ello enmarcado en las líneas de actuación que define el modelo EFQM.

La estructura del Modelo EFQM 2020 se basa en una lógica sencilla, que nosotros hemos adaptado a nuestros servicios y que responde a tres cuestiones:

4. ¿**Por qué** existe el servicio? ¿qué propósito cumple? (Dirección)

5. ¿**Cómo** tiene la intención de cumplir con su propósito y estrategia? (Ejecución)

6. ¿**Qué** ha logrado hasta ahora? ¿qué quiere lograr en el futuro? (Resultados)

Esta lógica se refleja en la dinámica de actuación de la estrategia Pacto por la Calidad, cuyo desarrollo comienza por definir unos objetivos que determinen el propósito del Servicio o Unidad Administrativa y lo que quiere lograr, unos indicadores que recojan cómo se cumple ese propósito y unos resultados que evidencien lo que se ha logrado y cómo se puede seguir mejorando.

A través del Pacto por la Calidad, los Servicios y Unidades Administrativas pueden acceder a un sistema de incentivos, que se relaciona directamente con los resultados de gestión obtenidos. La estrategia consiste en que cada servicio o unidad administrativa firme un conjunto de objetivos, que recoja de manera resumida su actividad, y se comprometa a lograr los estándares pactados para cada uno de ellos.

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 generará un cuadro de mando con información clave sobre el área de gestión que facilitará la toma de decisiones a la Gerencia.

Como novedad, en esta edición los objetivos se agruparán conforme a los siete criterios que define el nuevo Modelo EFQM y el cálculo del cumplimiento de los mismos, se realizará conforme a las nuevas ponderaciones del modelo.

Al igual que el nuevo Modelo EFQM, el VI Plan Director apuesta por la inclusión en su ámbito de actuación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que forman parte de la Agenda 2030. Incorporar los ODS a la estrategia Pacto por la Calidad es una forma de involucrar y formar al personal de los Servicios y Unidades Administrativas en la materia y de poder evaluar la contribución de nuestra organización a la consecución global de los ODS.

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS
Miguel Hernández
SECRETARIA GENERAL

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. El Pacto por la Calidad recoge estos objetivos transversales con el fin de lograr que los servicios colaboren en el cumplimiento de actuaciones estratégicas o claves para la universidad.

Incentivo a la Calidad en la Gestión
El incentivo a la calidad en la gestión es la manera en que se articula el reconocimiento por la participación y grado de cumplimiento en el Pacto por la Calidad.

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

Para optar a los incentivos a la calidad se deberá cumplir con los requisitos definidos en el propio VI Plan Director, estableciendo un pacto en el que se incluyan objetivos e indicadores ligados a la consecución de los objetivos generales del VI Plan Director.

Los requisitos para optar a la asignación de incentivos son los siguientes:

11. Que se hayan acordado con la gerencia los objetivos y estándares anuales estableciendo un "pacto por la calidad".

12. Que se desarrolle la carta de servicios conforme al reglamento de cartas de servicio de la UMH.

13. Inclusión, revisión y seguimiento de los compromisos en la aplicación del Plan Director.

14. Alcanzar un nivel de cumplimiento de al menos el 75% global y un mínimo por criterio del 50%.

15. Que se desarrolle un plan de mejoras de carácter anual con un cumplimiento mínimo del 50%.

16. Que se realice formación directamente relacionada con las competencias requeridas.

17. 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, descontando todo tipo de ausencias. Asimismo, si la suma de las ausencias anuales es inferior a 15 días no restará en el cálculo global.

18. Para percibir el incentivo económico, el personal deberá contar con un mínimo de 3 meses trabajados. Asimismo, deberá formar parte de la plantilla UMH en el momento del abono del mismo.

19. 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.

20. Se realizarán auditorías externas como mecanismo de aseguramiento y transparencia del sistema.

Cartas de Servicio

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

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

Su objetivo está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos/as, además de facilitar la accesibilidad a dichos servicios.

Es, en definitiva, una forma sencilla para ofrecer a los/as clientes una respuesta sobre quiénes somos, qué hacemos, dónde estamos, cómo llegar a nosotros, cómo hacer llegar su opinión, cómo medimos lo que hacemos y a qué nos comprometemos.

Los compromisos e indicadores de las cartas de servicios UMH, están ligados a los objetivos con orientación al cliente incluidos en el Pacto por la Calidad que firman anualmente los Servicios y Unidades Administrativas.

Las cartas se revisan y actualizan cada tres años.

2.- Mejora continua

La preocupación por la mejora continua ha estado presente desde los inicios de la UMH. Por ello, a lo largo de los años se han ido desarrollado distintas acciones con la finalidad de mejorar los procesos y procedimientos de nuestra organización. En este sentido, y con el propósito de mejora en el área de gestión, el Plan Director cuenta con dos estrategias, las *Acciones de Benchmarking* y los *Equipos de Mejora*.

Acciones de Benchmarking

El Benchmarking se basa en tomar como punto de referencia a los mejores y adoptar sus estrategias y procesos para mejorar determinadas áreas de su organización.

Con el benchmarking, 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 sentido de esta estrategia 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 clave que permitan alcanzar una mayor productividad, eficiencia y rentabilidad.

Dados los beneficios de esta herramienta y los excelentes resultados obtenidos en ediciones anteriores de Plan Director, la UMH continúa apostando por esta estrategia, realizando convocatorias de benchmarking anuales dirigidas al personal de administración y servicios.

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

Los requisitos establecidos para realizar acciones de benchmarking en la UMH se definen de la siguiente forma:

9. Participación de un máximo de dos personas por servicio o unidad administrativa para la misma solicitud.

10. Determinar la universidad, centro de estudio u organización a visitar.

11. Realizar una solicitud dirigida al Servicio de Calidad, adjuntando un escrito de aceptación de la visita por parte de la organización de destino y la agenda de trabajo prevista.

12. Especificar claramente la acción o procedimiento que se va a estudiar en la visita.

13. Especificar claramente las ventajas directas de la aplicación de la propuesta en la UMH.

14. La solicitud deberá contar con el V°B° del Servicio de Calidad y la autorización por parte de la Gerencia.

15. Una vez finalizada la acción, se entregará al Servicio de Calidad una breve memoria descriptiva con los resultados de la acción realizada, donde se especifique las mejoras a aplicar en la UMH.

16. Compromiso por parte de los participantes de asistir y exponer los resultados de la acción realizada en las Jornadas de Difusión de Acciones de Benchmarking.

Equipos de Mejora

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.

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 el trabajo realizado, sus contenidos, puntos fuertes y posibles debilidades.

Los objetivos que persiguen los equipos de mejora son:

4. Detectar e investigar posibles áreas de mejora.

5. Plantearse alternativas de solución a problemas propios de la organización.

6. Promover la participación de todos los niveles organizativos, teniendo en cuenta las ideas de cada uno de sus integrantes y consiguiendo un buen ambiente de trabajo.

La participación en los Equipo de Mejora es siempre voluntaria y lo habitual, para que el equipo resulte práctico en su funcionamiento, es que participen entre 4 y 6 personas. El número de integrantes del equipo no puede ser inferior a 3, ni superior a 10, siendo necesario que estén implicadas como mínimo dos unidades administrativas diferentes, lo que añade valor a los resultados del grupo ya que implica puntos de vista más amplios.

La metodología de trabajo de los equipos de mejora se desarrolla de la siguiente forma:

13. Decidir voluntariamente participar en un Equipo de Mejora.

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

14. Identificar un área que precise de mejoras dentro de las actividades objeto de su responsabilidad.

15. Cumplimentar y firmar debidamente la solicitud de propuesta de equipo de mejora y enviarla al Servicio de Calidad.

16. Revisión por parte del Servicio de Calidad de la propuesta de equipo de mejora, y en caso de ser correcta, la eleva a Vicegerencia para el V°B° de la misma.

17. Se comunica al proponente la aprobación de la propuesta y se autoriza el inicio de la actividad.

18. Una vez aprobada la propuesta, se podrá convocar la reunión inicial y futuras reuniones de trabajo del Equipo de Mejora.

19. Se inicia la actividad analizando qué aspectos concretos del propio proceso de trabajo requieren de alguna modificación, mayor coordinación, suprimir algún paso, etc.

20. Proponer distintos modos alternativos de actuación y analizar sus fortalezas y debilidades. Se analizan costes, ventajas y posibles desventajas. En la medida de la posible se cuantifica cada uno de estos aspectos para ayudar a la decisión sobre qué hacer.

21. Se determina y documenta cómo pueden llevarse a la práctica las mejoras, se detallan sus ventajas y se somete a consideración de los responsables de las unidades implicadas.

22. Finalizado el proceso, se recogen las conclusiones, y se plasman en el documento Acta Final del Equipo de Mejora, el cual es remitido al Servicio de Calidad en el plazo máximo de 1 año, a contar desde la reunión inicial del Equipo de Mejora.

23. De no recibirse el acta final en el plazo de un año, el Servicio de Calidad lo solicitará al proponente del equipo, quien debe remitirlo en un plazo no superior a 1 mes. En caso de no recibirse transcurrido dicho plazo, el equipo de mejora se dará por cancelado.

24. Próximo a finalizar el año natural, tendrá lugar una "Jornada de Benchmarking y Equipos de Mejora" organizada por el Servicio de Calidad. Durante este acto de difusión, se darán a conocer las actividades realizadas por cada uno de los Equipos de Mejora.

3.- 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 una comunicación más efectiva, proporcionar un excelente y diferenciado servicio al cliente, gestionar mejor las quejas, entre otros.

El Plan Director cuenta con dos estrategias para impulsar la cultura de la innovación en el Personal de Administración y Servicios de la UMH, la Semana de la Innovación y los *Equipos de Innovación*.

Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria

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

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL

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 UMH, que permitan mejorar la prestación de servicios o 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:

9. Originalidad, aplicabilidad y carácter innovador de la idea.
10. Nivel de madurez y calidad de la idea.
11. Expectativas futuras y nivel de desarrollo.
12. Tecnología utilizada y viabilidad.
13. Aprovechamiento de los recursos disponibles.
14. Responsabilidad Social Universitaria del proyecto.
15. Sostenibilidad del proyecto.
16. Vinculación a los ODS y a la Agenda 2030.

Los principales requisitos para participar en esta iniciativa son:

4. Ser personal de administración y servicios de la UMH, con vinculación estatutaria o contractual.
5. El Personal de Administración y Servicios de la UMH interesado en participar en esta actividad, podrá presentarse de manera individual o en equipo (máximo de 2 participantes), debiendo para ello presentar una solicitud vía web en el plazo indicado, pudiéndose proponer un máximo de 1 iniciativa por solicitante o equipo.
6. La participación en la Semana de la Innovación implicará la aceptación y cumplimiento de la totalidad de las bases publicadas.

Con esta acción se consigue 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.

Equipos de Innovación

Los Equipos de Innovación son producto del desarrollo final de la Semana de la Innovación. La UMH estudiará la viabilidad de la implantación de las propuestas ganadoras, así como la de aquellas propuestas presentadas que, aun no habiendo sido premiadas, la UMH entendiese un especial interés en su puesta en marcha.

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

El funcionamiento de los Equipos de Innovación se desarrolla en los siguientes pasos:

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECRETARIA GENERAL

8. Reunión del Comité de Innovación (Gerencia, Vicerrectorado de Transferencia e Intercambio de Conocimiento y el Servicio de Calidad) para establecer qué propuestas se pondrán en marcha y qué servicios se ven afectados. Tras la reunión, Gerencia informa a los Directores/as de los servicios implicados sobre la tarea asignada.

9. Una vez informados los directores/as de Servicio, el Servicio de Calidad se reúne con ellos y con los/as promotores de la idea, y en dicha reunión se establece la composición del Equipo de Innovación (EQi), que queda registrada en el acta de constitución del equipo.

10. El Servicio de Calidad supervisará, colaborará e impulsará la actividad desarrollada por el EQi.

11. Una vez finalizada la labor del equipo, se realiza un acta final donde se recogen todas las actividades desarrolladas y el resultado obtenido de las mismas.

12. Cada miembro del Equipo de Innovación, independientemente de que la propuesta se acabe implantado o no, recibirá un certificado donde quedará constancia de la participación y colaboración en dicho Equipo.

13. Los integrantes de los equipos cuyas propuestas sean finalmente implantadas en la UMH, recibirán un trofeo con motivo de la entrega de premios de la siguiente edición de la Semana de la Innovación.

14. A los integrantes de los equipos de innovación se les invitará a participar en la Jornada de Benchmarking y Equipos de Mejora.

Fet que comunique perquè en prengueu coneixement i tinga els efectes que pertoquen.

Lo que comunico para su conocimiento y efectos oportunos.

Signat electrònicament per:/Firmado electrónicamente por:
M. Mercedes Sánchez Castillo
SECRETÀRIA GENERAL

Edificio Rectorado y Consejo Social
Campus de Elche. Avda. de la Universidad s/n – 03202 Elche
c. electrónico: secretaria.general@umh.es

Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMDE5OGRiNmEtZmZkOS0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su integridad en https://sede.umh.es/csv
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2021-02-02