

COGO2026/06.143



NOTIFICACIÓ D'ACORD DEL CONSELL DE GOVERN

Acord d'aprovació de la modificació del VII Pla director

La vicerectora d'Estudis de la Universitat Miguel Hernández d'Elx eleva al Consell de Govern la proposta de modificació del VII Pla director de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, amb vigència per a les anualitats de 2026 a 2029, amb la finalitat de precisar els supòsits de permisos que no computen en detriment de la percepció dels incentius de qualitat;

Considerant que cal adaptar aquest marc regulador per a garantir una aplicació adequada dels permisos vinculats a la conciliació de la vida laboral i familiar, així com a la protecció de la maternitat i la paternitat;

I vista la proposta que formula la vicerectora d'Estudis, **el Consell de Govern, reunit en la sessió ordinària de 25 de juny de 2026, ACORDA per unanimitat:**

Aprovar la modificació de la regulació dels requisits per a optar a l'assignació d'incentius a la qualitat que preveu el VII Pla director de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, en els termes següents:

ON DIU:

7. 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 que abarque la jornada laboral completa. Asimismo, si la suma de las ausencias anuales es inferior a 30 días no restará en el cálculo global.

8. Para percibir el incentivo económico, el personal deberá contar con un mínimo de 3 meses de trabajo efectivo.

9. El personal que cambie de servicio durante una misma anualidad, si proviene de un servicio que participa en Pacto por la Calidad, se le abonará los incentivos en base a la proporción de tiempo trabajado en cada servicio. En el caso del personal que provenga de un servicio que no participe en Pacto por la Calidad, deberá llevar un mínimo de 3 meses trabajados para poder acceder al sistema de incentivos.

NOTIFICACIÓN DE ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO

Acuerdo de aprobación de la modificación del VII Plan Director

La vicerrectora de Estudios de la Universidad Miguel Hernández de Elche eleva al Consejo de Gobierno la propuesta de modificación del VII Plan Director de la Universidad Miguel Hernández de Elche, con vigencia para las anualidades 2026 a 2029, con el fin de precisar los supuestos de permisos que no computarán en detrimento de la percepción de los incentivos de calidad;

Considerando que resulta procedente adaptar este marco regulador para garantizar una adecuada aplicación de los permisos vinculados a la conciliación de la vida laboral y familiar, así como a la protección de la maternidad y la paternidad;

Y vista la propuesta que formula la vicerrectora de Estudios, **el Consejo de Gobierno, reunido en sesión ordinaria de 25 de junio de 2026, ACUERDA por unanimidad:**

Aprobar la modificación de la regulación de los requisitos para optar a la asignación de incentivos a la calidad contemplados en el VII Plan Director de la Universidad Miguel Hernández de Elche, en los siguientes términos:

DONDE DICE:

SECRETARIA GENERAL

Edifici Rectorat i Consell Social | Av. de la Universitat s/n 03202 Elx



Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMzIwNDVjNWMtYzNkMi0

Copia auténtica de documento firmado electrónicamente. Puede verificar su integridad en <https://sede.umh.es/csv>

Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2026-07-03



HA DE DIR:

DEBE DECIR:

7. 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 que abarque la jornada laboral completa. Asimismo, si la suma de las ausencias anuales es inferior a 30 días no restará en el cálculo global.

8. Para percibir el incentivo económico, el personal deberá contar con un mínimo de 3 meses de trabajo efectivo.

9. A los efectos de lo dispuesto en los apartados 7 y 8, se considerará como tiempo efectivamente prestado, los periodos de disfrute de alguno o algunos de los permisos descritos a continuación, en los términos establecidos en la normativa que regula los permisos y licencias del personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la Universidad Miguel Hernández de Elche:

- Permiso del progenitor diferente de la madre biológica por nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de un hijo o hija.
- Permiso retribuido para las mujeres en estado de gestación.
- Permiso por nacimiento para la madre biológica.
- Permiso por adopción o acogimiento de menores.
- Permiso parental.
- Permiso por lactantes.

10. 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.

Que queda redactat en els termes del document adjunt a aquest acord.

Fet que comuniqui perquè en prengueu coneixement i tinga els efectes que pertocuen.

Quedando redactado en los términos en el documento adjunto al presente acuerdo.

Lo que comunico para su conocimiento y efectos oportunos.

LA SECRETÀRIA GENERAL

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

SECRETARIA GENERAL

Edifici Rectorat i Consell Social | Av. de la Universitat s/n 03202 Elx

Pàgina 2 / 2



Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMzIwNDVjNWMtYzNkMi0
Copia auténtica de documento firmado electrónicamente. Puede verificar su integridad en <https://sede.umh.es/csv>
Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2026-07-03



VII Plan Director (2026-2029)



Código Seguro de Verificación(CSV): PFUMHMzlwNDVjNWMtYzNkMi0

Copia auténtica de documento firmado electrónicamente. Puede verificar su integridad en <https://sede.umh.es/csv>

Firmado por MARIA MERCEDES SANCHEZ CASTILLO el día 2026-07-03



1. INTRODUCCIÓN

Desde su inicio en 2001, el Plan Director de la Universidad Miguel Hernández (UMH) ha sido el pilar fundamental para la implantación de una sólida cultura de calidad en nuestra gestión. Las sucesivas ediciones han demostrado, con resultados tangibles, el impacto positivo de establecer objetivos claros y medir el desempeño, mejorando significativamente la eficacia y accesibilidad de nuestros servicios y, consecuentemente, la satisfacción de toda la comunidad universitaria.

Este nuevo documento estratégico, que guiará nuestras acciones en los próximos años, se fundamenta en la experiencia acumulada y se proyecta hacia una visión aún más ambiciosa de la excelencia en la gestión. Manteniendo la filosofía de mejora continua y la orientación hacia la calidad que nos caracteriza, el VII Plan Director integra innovadoras propuestas diseñadas para potenciar nuestra eficacia, eficiencia y capacidad de adaptación.

El VII Plan Director propone una estructura renovada con cinco áreas de actuación principales: Dirección Estratégica, Mejora Continua, Innovación en la Gestión, Percepción de las Personas, y Resultados Operativos y Estratégicos. Esta ampliación nos permitirá una monitorización más profunda a través de un nuevo Cuadro de Mando de Gestión, que facilitará una toma de decisiones informada y estratégica.

Damos un paso adelante en el reconocimiento del capital humano, fortaleciendo la calidad de los servicios y la cohesión de los equipos mediante incentivos que premian tanto el esfuerzo individual como la colaboración colectiva. Además, se reforzará la formación continua del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS), vinculándola directamente a las necesidades del Plan Director y ampliando las oportunidades de desarrollo profesional. La voz de nuestro personal será más escuchada que nunca, con nuevas herramientas para conocer y actuar sobre la satisfacción del PTGAS. La innovación será un pilar aún más visible, consolidando eventos clave para la difusión de mejores prácticas y el intercambio de conocimientos.

Este VII Plan Director representa nuestro firme compromiso con la búsqueda incesante de la excelencia, la transparencia y el servicio a nuestra comunidad, preparándonos para los desafíos del futuro con una gestión universitaria de vanguardia.

2. Resultados de los anteriores Planes Directores

Haciendo balance de las seis 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.

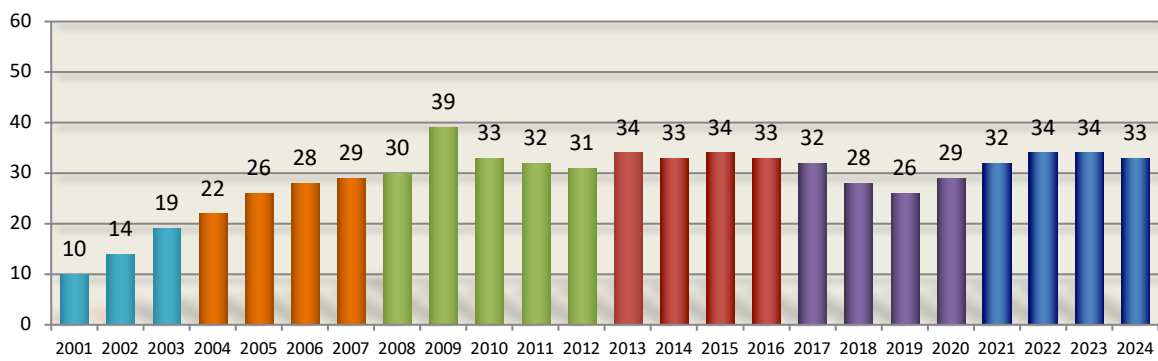




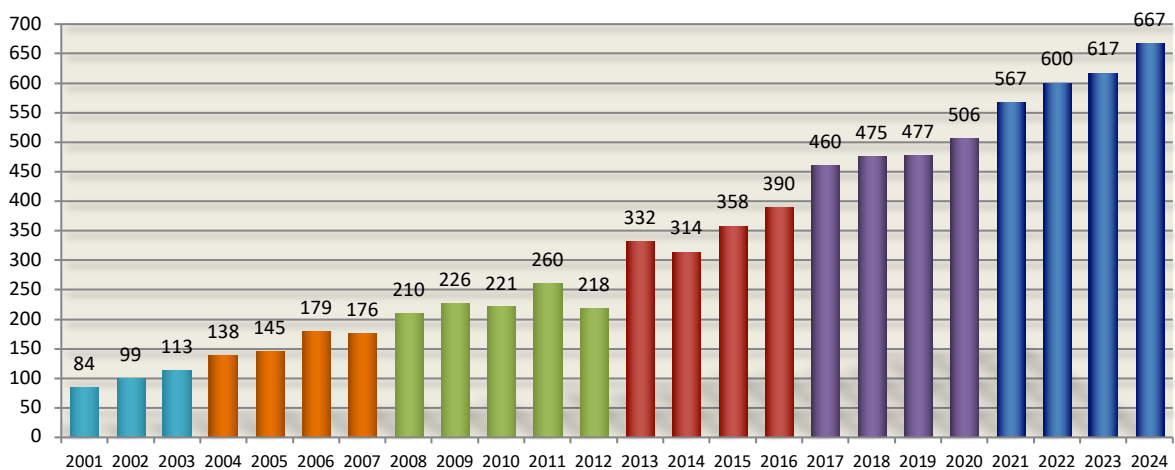
2001 - 2003	I Plan Director
2004 - 2007	II Plan Director
2008 - 2012	III Plan Director
2013 - 2016	IV Plan Director
2017 - 2020	V Plan Director
2021 - 2025	VI Plan Director

A continuación, los siguientes gráficos presentan los datos más representativos en el cumplimiento de los objetivos de anteriores ediciones:

Nº Servicios/ Unidades que firman Pacto

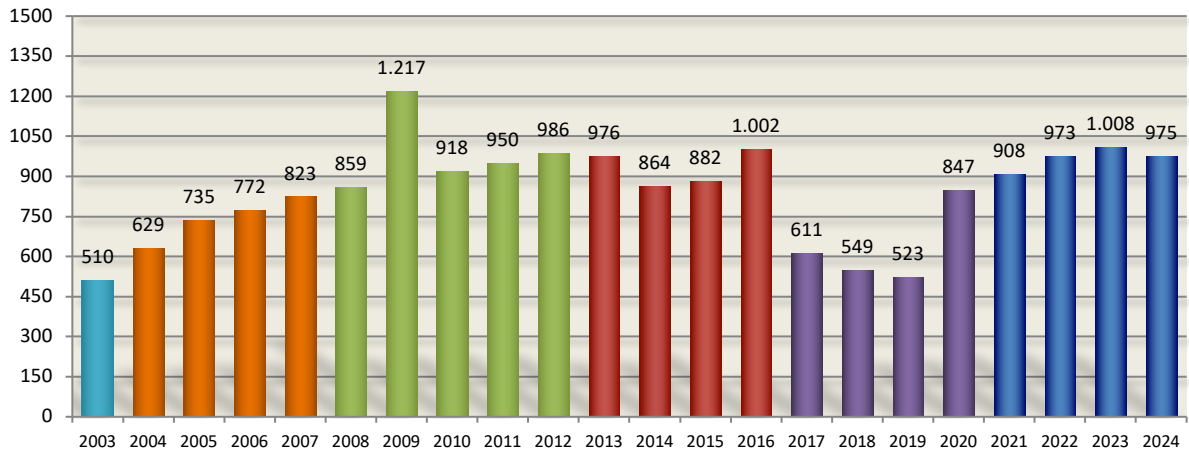


Evolución Nº de Personas que firman Pacto

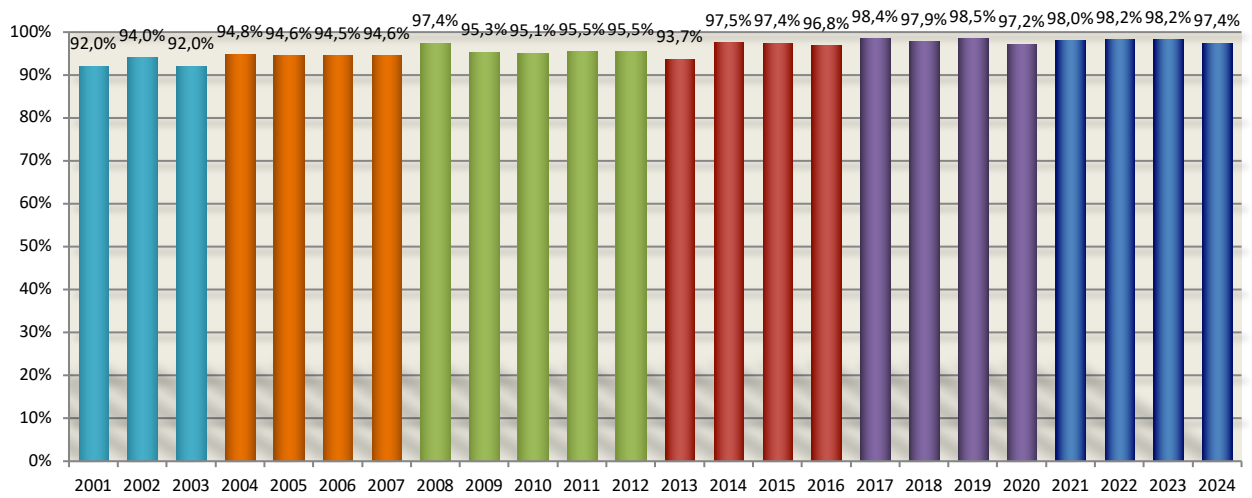




Evolución Nº de Objetivos firmados

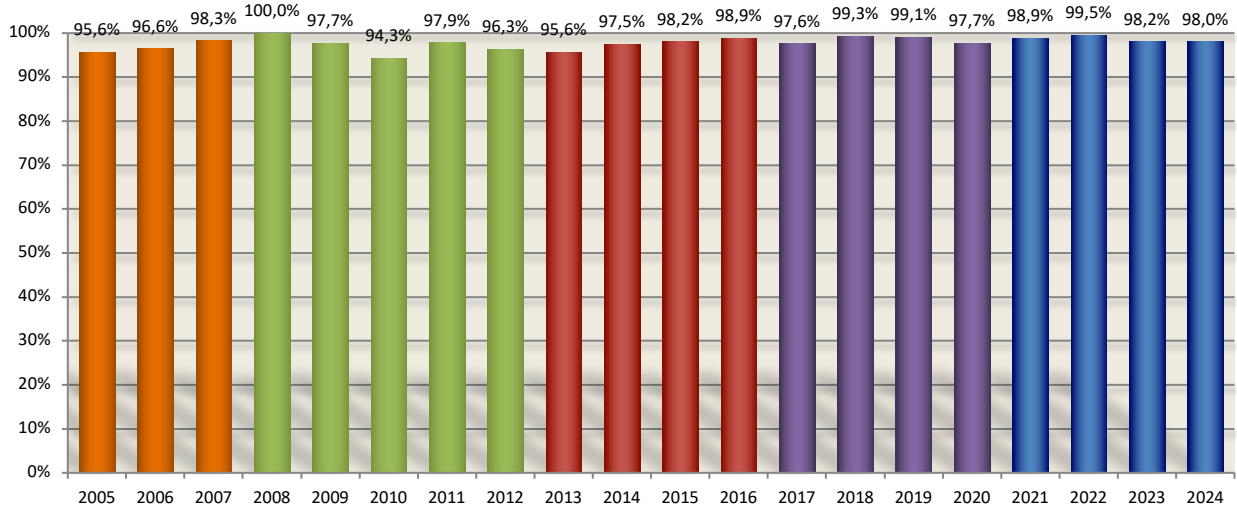


Evolución cumplimiento medio de objetivos

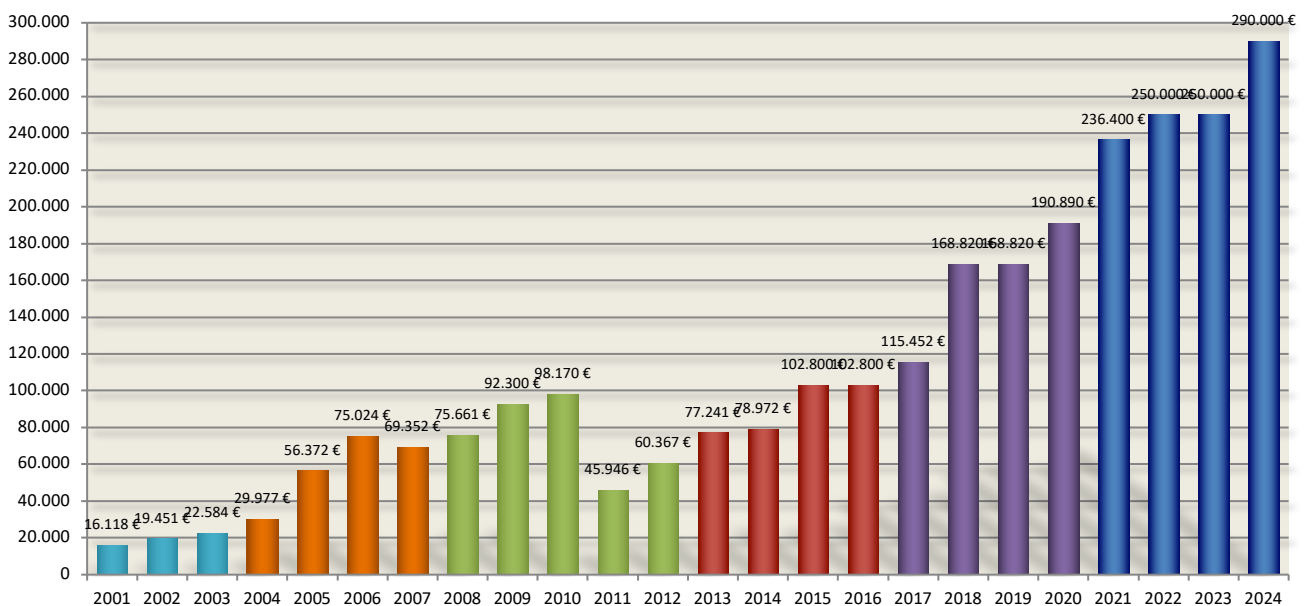




Evolución cumplimiento medio de compromisos de las Cartas de Servicio



Evolución importe incentivos



3. Objetivos del VII Plan Director

El VII Plan Director de la UMH, alineado con las directrices estratégicas de la Universidad y el Modelo EFQM 2025, articula sus objetivos en torno a la excelencia, eficacia y eficiencia en la gestión. A continuación, se detallan los objetivos estratégicos y las acciones clave que guiarán nuestra mejora continua.





OBJETIVOS	ACCIONES
1. Potenciar la Excelencia en la Calidad de los Servicios de Gestión	Revisar y actualizar periódicamente el 100% de las Cartas de Servicio, incorporando indicadores de calidad y satisfacción del usuario.
	Implementar un sistema de escucha activa y encuestas de satisfacción continua para los usuarios de los servicios administrativos y planes de acción derivados.
	Mejorar la accesibilidad y usabilidad de la administración electrónica para facilitar los trámites y la interacción con los usuarios.
2. Optimizar la Eficacia y Eficiencia de los Procesos Administrativos.	Documentar los procesos administrativos clave para identificar puntos de mejora y oportunidades de estandarización.
	Implementar proyectos de automatización y digitalización de procesos, priorizando aquellos con mayor potencial de reducción de tiempos de ciclo y costes operativos.
	Fomentar la participación activa del PTGAS en Equipos de Mejora, asegurando el apoyo y los recursos necesarios para la implementación de sus propuestas.
3. Desarrollar Liderazgos y Competencias para la Gestión del Futuro	Diseñar e implementar programas de desarrollo de liderazgo para el PTGAS, enfocados en la gestión del cambio, la toma de decisiones basada en datos y la promoción de la innovación.
	Ampliar la oferta formativa en herramientas avanzadas de gestión, digitalización y habilidades blandas (ej. agilidad, resolución de problemas) para todo el personal.
	Promover la movilidad interna y el intercambio de conocimientos entre servicios para enriquecer las competencias y la visión transversal.
4. Impulsar la Innovación Aplicada en los Procesos de Gestión	Potenciar la "Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria" como catalizador de ideas, asegurando un proceso claro para la evaluación y el apoyo a la implementación de las propuestas.
	Constituir Equipos de Innovación multidisciplinares para el desarrollo y pilotaje de soluciones tecnológicas y metodológicas que mejoren la gestión.
5. Fortalecer la Transparencia y la Rendición de Cuentas en la Gestión	Mantener actualizado y accesible el Portal de Transparencia de la UMH con información relevante sobre la gestión, incluyendo los resultados del CMI de gestión.
	Realizar auditorías internas y externas periódicas sobre la calidad y eficiencia de los procesos de gestión, publicando sus resultados y planes de acción.
	Establecer canales de comunicación interna claros y eficientes para difundir los resultados de la gestión y fomentar el compromiso del personal.
6. Optimizar la Gestión Responsable de Recursos y Activos	Implementar un plan de optimización del consumo de recursos (ej. papel, energía, agua) en las dependencias administrativas, con metas de reducción anuales.
	Establecer criterios de compra responsable y eficiente para los materiales y servicios de gestión, priorizando la durabilidad y el menor impacto ambiental.
	Mejorar la gestión del ciclo de vida de los activos tecnológicos y mobiliario administrativo, promoviendo la reutilización y el reciclaje.

El VII Plan Director se estructura en cinco grandes áreas de actuación:

1. Dirección estratégica.
2. Mejora continua.
3. Innovación en la gestión.
4. Percepción de las personas.
5. Resultados estratégicos y operativos.

1.- Dirección estratégica

La búsqueda incesante de una gestión administrativa eficaz, eficiente y orientada a la mejora continua ha sido una constante en la Universidad Miguel Hernández. A lo largo de sus sucesivas ediciones, el Plan Director ha sido el vehículo principal para establecer y consolidar una robusta política de calidad en este ámbito, logrando superar este reto con éxito.





Como herramienta estratégica fundamental, el Plan Director no solo apoya la orientación general de la organización, sino que se erige como el eje que articula la política de calidad con los objetivos definidos en el Plan Estratégico de la universidad.

Dentro de su estructura renovada para el VII Plan Director, la Dirección Estratégica se configura como un área clave, consolidando sus pilares en el Pacto por la Calidad y las Cartas de Servicios, instrumentos esenciales para la consecución de nuestros ambiciosos propósitos.

Pacto por la Calidad

El Pacto por la Calidad se mantiene como una estrategia central de gestión en la UMH, fundamentada en la dirección por objetivos y la gestión por procesos, con una clara orientación al cliente y a los resultados, todo ello enmarcado en las directrices del Modelo de Excelencia EFQM 2025.

La estructura del Modelo EFQM 2025 se basa en una lógica sencilla, que hemos adaptado a nuestros servicios y que responde a tres cuestiones fundamentales:

Dirección: ¿Por qué existe el servicio? ¿Qué propósito cumple la unidad?

Ejecución: ¿Cómo tiene la intención de cumplir con su propósito y estrategia?

Resultados: ¿Qué ha logrado hasta ahora? ¿Qué quiere lograr en el futuro?



Esta lógica se refleja directamente en la dinámica de actuación de la estrategia del Pacto por la Calidad. Su desarrollo comienza con la definición de objetivos claros que determinan el propósito del Servicio o Unidad Administrativa y lo que se aspira a lograr. Estos objetivos se complementan con indicadores que permiten medir el cumplimiento de ese propósito, y con la evaluación de resultados que evidencian lo alcanzado y las oportunidades para una mejora continua.





A través del Pacto por la Calidad, los Servicios y Unidades Administrativas acceden a un sistema de incentivos directamente relacionado con los resultados de gestión obtenidos. La estrategia consiste en que cada servicio o unidad administrativa suscriba un conjunto de objetivos que sinteticen su actividad, comprometiéndose a alcanzar los estándares pactados para cada uno de ellos.

La finalidad de esta estrategia es obtener información precisa sobre la eficacia de los procesos de cada servicio o unidad administrativa y los resultados de su actividad. Por ello, la selección de indicadores en el Pacto es crítica, priorizando aquellos que contribuyan significativamente a la consecución de los objetivos definidos. Esta cuidadosa selección de objetivos e indicadores, directamente vinculados a los procesos clave, generará un Cuadro de Mando de Gestión con información vital para la toma de decisiones de la Gerencia en el área de gestión.

Los objetivos se agruparán conforme a los siete criterios definidos por el Modelo EFQM 2025, y el cálculo de su cumplimiento se realizará según las ponderaciones del modelo.

Asimismo, el VII Plan Director, al igual que el anterior, refuerza la apuesta por la inclusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 en su ámbito de actuación. Incorporar los ODS a la estrategia del Pacto por la Calidad es fundamental para involucrar y formar al personal de los Servicios y Unidades Administrativas en la materia, permitiendo evaluar la contribución de nuestra organización a la consecución global de los ODS.

Finalmente, el Pacto por la Calidad también integra objetivos transversales (institucionales) de responsabilidad compartida que permean el área de gestión de nuestra universidad. Esto garantiza que todos los servicios colaboren activamente en el cumplimiento de actuaciones estratégicas y claves para el conjunto de la universidad.

Incentivo a la Calidad en la Gestión

El Incentivo a la Calidad en la Gestión es el mecanismo central a través del cual la UMH articula el reconocimiento a la participación y al grado de cumplimiento en el Pacto por la Calidad. Este incentivo está diseñado para reconocer la implicación y eficacia de todo el PTGAS que participa activamente en la puesta en marcha, desarrollo y mejora de los procesos administrativos.

Para optar a estos incentivos a la calidad, será indispensable cumplir con los requisitos específicos definidos en el propio VII Plan Director. Esto implica establecer un Pacto por la Calidad que contenga objetivos e indicadores directamente vinculados a la consecución de los objetivos estratégicos generales del VII Plan Director.

Como novedad fundamental, el VII Plan Director establecerá un incentivo a la excelencia y la colaboración para los tres servicios con mejores resultados en el cumplimiento de las actuaciones del Plan Director. Este reconocimiento único, que se entregará al finalizar el periodo de cuatro años del plan, se basará en requisitos claros para la elaboración del ranking.





Este sistema de incentivos, subraya el compromiso de la UMH con una gestión que valora tanto el desempeño personal como la fuerza del equipo, elementos cruciales para la excelencia operativa y estratégica.

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

1. Que se hayan acordado con la gerencia los objetivos y estándares anuales estableciendo un "pacto por la calidad".
2. Que se desarrolle la carta de servicios conforme al reglamento de cartas de servicio de la UMH.
3. Inclusión, revisión y seguimiento de los compromisos en la aplicación del Plan Director.
4. Alcanzar un nivel de cumplimiento de al menos el 75% global.
5. Que se desarrolle un plan de mejoras de carácter anual con un cumplimiento mínimo del 50%.
6. Que se realice formación directamente relacionada con las competencias requeridas.
7. 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 que abarque la jornada laboral completa. Asimismo, si la suma de las ausencias anuales es inferior a 30 días no restará en el cálculo global.
8. Para percibir el incentivo económico, el personal deberá contar con un mínimo de 3 meses de trabajo efectivo.
9. A los efectos de lo dispuesto en los apartados 7 y 8, se considerará como tiempo efectivamente prestado, los periodos de disfrute de alguno o algunos de los permisos descritos a continuación, en los términos establecidos en la normativa que regula los permisos y licencias del personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la Universidad Miguel Hernández de Elche:
 - Permiso del progenitor diferente de la madre biológica por nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de un hijo o hija.
 - Permiso retribuido para las mujeres en estado de gestación.
 - Permiso por nacimiento para la madre biológica.
 - Permiso por adopción o acogimiento de menores.
 - Permiso parental.
 - Permiso por lactantes.
10. 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.

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





Cartas de Servicio

La Carta de Servicio continúa siendo una herramienta fundamental para la transparencia y la comunicación pública en la UMH. Su propósito es informar claramente a los usuarios y usuarias sobre los servicios ofrecidos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación, y los derechos y obligaciones que les asisten.

Su objetivo primordial es impulsar la mejora continua de los servicios administrativos, atendiendo proactivamente a las demandas y expectativas de nuestros usuarios, además de facilitar la accesibilidad y usabilidad de todos los servicios. En esencia, las Cartas de Servicio proporcionan a nuestros clientes una respuesta concisa y clara sobre quiénes somos, qué hacemos, dónde estamos, cómo contactarnos, cómo expresar su opinión, cómo medimos nuestro desempeño y, lo más importante, a qué nos comprometemos en la prestación de un servicio de alta calidad.

Los compromisos e indicadores establecidos en las Cartas de Servicio de la UMH están directamente vinculados a los objetivos con orientación al cliente que forman parte del Pacto por la Calidad que firman anualmente los Servicios y Unidades Administrativas. Esta vinculación asegura la coherencia y el seguimiento de la satisfacción del usuario como parte integral de nuestra gestión.

Para asegurar su relevancia y alineación constante con las necesidades cambiantes de nuestros usuarios y los estándares de calidad, las Cartas de Servicio se revisarán y actualizarán periódicamente 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 tres estrategias, las *Acciones de Benchmarking*, los *Equipos de Mejora* y la *Jornada de Mejora, Innovación y Benchmarking (Jornada MIB)*.

Acciones de Benchmarking

El Benchmarking se concibe como una estrategia fundamental en la UMH, basada en tomar como punto de referencia a las organizaciones líderes o las mejores prácticas en el sector para adaptar e incorporar sus estrategias y procesos, con el fin de mejorar áreas específicas de nuestra gestión.

Mediante el benchmarking, la UMH podrá identificar proactivamente oportunidades de mejora, explorar nuevas tecnologías, conocer tendencias emergentes y tácticas innovadoras, y comparar el nivel de calidad de nuestros servicios y la productividad de nuestro personal en relación con referentes externos. El sentido último de esta estrategia se orienta hacia la identificación, el aprendizaje, la adaptación y la incorporación de las mejores prácticas disponibles.





Por tanto, los objetivos clave que se persiguen al utilizar esta técnica son:

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

Dados los probados beneficios de esta herramienta y los excelentes resultados obtenidos en ediciones anteriores del Plan Director, la UMH reafirma su apuesta por esta estrategia, realizando convocatorias de benchmarking anuales dirigidas al PTGAS. Estas acciones serán un componente esencial de la Jornada MIB, donde se difundirán y pondrán en valor las ideas y acciones derivadas de estas experiencias.

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

1. Participación de un máximo de dos personas por servicio o unidad administrativa para la misma solicitud.
2. Determinar la universidad, centro de estudio u organización a visitar.
3. 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.
4. Especificar claramente la acción o procedimiento que se va a estudiar en la visita.
5. Especificar claramente las ventajas directas de la aplicación de la propuesta en la UMH.
6. La solicitud deberá contar con el VºBº del Servicio de Calidad y la autorización por parte de la Gerencia.
7. 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.
8. Compromiso por parte de los participantes de asistir y exponer los resultados de la acción realizada en las Jornada de Mejora, Innovación y Benchmarking.

Equipos de Mejora

Un Equipo de Mejora se define como un grupo reducido de profesionales con habilidades complementarias que, de forma temporal y voluntaria, se comprometen con el objetivo común de proponer optimizaciones en un proceso específico.

Estos equipos emplean métodos estructurados y parámetros de desempeño, asumiendo una responsabilidad mutua en la consecución de sus objetivos. Desde sus inicios, la UMH ha impulsado la introducción de mejoras en sus procedimientos, valorando la colaboración de sus profesionales, quienes poseen un conocimiento profundo del trabajo, sus fortalezas y áreas de oportunidad.





Los objetivos fundamentales que persiguen los Equipos de Mejora son:

1. Detectar e investigar posibles áreas de optimización en los procesos y servicios.
2. Proponer alternativas de solución a desafíos específicos de la organización.
3. Fomentar la participación activa de todos los niveles organizativos, integrando las ideas de cada miembro y contribuyendo a un ambiente de trabajo positivo.

La participación en los Equipos de Mejora es siempre voluntaria. Para asegurar su operatividad, el número ideal de integrantes suele oscilar entre 4 y 6 personas, sin ser inferior a 3 ni superior a 10. Es un requisito indispensable la participación de al menos dos unidades administrativas diferentes. Esta composición multidisciplinar enriquece los resultados del grupo al integrar puntos de vista más amplios y transversales, lo cual es vital para abordar la complejidad de la gestión universitaria y fomentar la cohesión.

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

1. Decidir voluntariamente participar en un Equipo de Mejora.
2. Identificar un área que precise de mejoras dentro de las actividades objeto de su responsabilidad.
3. Complimentar y firmar debidamente la solicitud de propuesta de equipo de mejora y enviarla al Servicio de Calidad.
4. 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 VºBº de la misma.
5. Se comunica al proponente la aprobación de la propuesta y se autoriza el inicio de la actividad.
6. Una vez aprobada la propuesta, se podrá convocar la reunión inicial y futuras reuniones de trabajo del Equipo de Mejora.
7. Se inicia la actividad analizando qué aspectos concretos del propio proceso de trabajo requieren de alguna modificación, mayor coordinación, suprimir algún paso, etc.
8. Proponer distintos modos alternativos de actuación y analizar sus fortalezas y debilidades. Se analizan costes, ventajas y posibles desventajas. En la medida de lo posible se cuantifica cada uno de estos aspectos para ayudar a la decisión sobre qué hacer.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Próximo a finalizar el año natural, tendrá lugar una “Jornada de Mejora, Innovación y Benchmarking (Jornada MIB)” 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.





Jornada de Mejora, Innovación y Benchmarking (Jornada MIB)

La UMH establece la Jornada MIB como un evento anual esencial dentro del VII Plan Director. Su objetivo principal es difundir y poner en valor las ideas y acciones desarrolladas por los equipos de mejora, los equipos de innovación y las experiencias de benchmarking.

Esta Jornada MIB busca reconocer el talento del PTGAS, fomentar el intercambio de conocimiento y las buenas prácticas, e impulsar la cultura de innovación y mejora continua en la UMH. Además, servirá para inspirar con referentes externos y reforzar la cohesión y el sentido de pertenencia de toda la comunidad universitaria.

Actuaciones Clave para la Jornada MIB:

- **Evento Anual Consolidado:** Asegurar su visibilidad como plataforma clave para la difusión de logros y buenas prácticas.
- **Presentación de Proyectos:** Facilitar la exposición de proyectos e impactos de Equipos de Mejora, Equipos de Innovación y acciones de Benchmarking.
- **Ponencias y Networking:** Incluir ponentes externos inspiradores y crear espacios para el intercambio de conocimientos entre el PTGAS.
- **Reconocimiento:** Utilizar la Jornada para la entrega de reconocimientos a las iniciativas presentadas.

3.- Innovación en la gestión

En la UMH, entendemos la innovación no solo como la generación de "grandes ideas", sino como un proceso continuo que abarca todas aquellas propuestas, grandes o pequeñas, que pueden aplicarse en el día a día de nuestra gestión. El objetivo es optimizar procesos, redefinir servicios, promover una comunicación más efectiva, mejorar la experiencia del usuario y la gestión de incidencias, y en última instancia, crear valor sostenible y mejorar el rendimiento global.

El VII Plan Director impulsa activamente la cultura de la innovación en el PTGAS a través de dos estrategias clave, que ahora forman parte integral del área "Innovación en la Gestión": la Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria y los Equipos de Innovación.

Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria

La Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria UMH se consolida como la principal apuesta para impulsar y fomentar la cultura de la innovación y la creatividad en nuestra institución.

El objetivo central de esta iniciativa es reconocer y estimular la generación de propuestas por parte del PTGAS de la UMH. Estas propuestas buscan la mejora continua de la prestación de servicios, la optimización de procesos de gestión, y la eficiencia en el funcionamiento de la docencia, investigación y transferencia de conocimiento en la Universidad Miguel Hernández de Elche.





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

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

Los principales requisitos para participar en esta iniciativa son:

1. Ser PTGAS de la UMH, con vinculación estatutaria o contractual.
2. El PTGAS 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.
3. La participación en la Semana de la Innovación implicará la aceptación y cumplimiento de la totalidad de las bases publicadas.

Con esta iniciativa, la UMH busca generar un ambiente de innovación y motivación palpable entre el PTGAS participante, impulsando activamente la generación de nuevas ideas y propuestas que redunden en una mejora continua y significativa de la gestión en la UMH.

Equipos de Innovación

Los Equipos de Innovación representan la materialización de las propuestas generadas, especialmente durante la Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria. La UMH se compromete a estudiar la viabilidad e implantación de las propuestas ganadoras, así como de aquellas ideas presentadas que, aun sin ser premiadas, presenten un especial interés para la institución.

Estas propuestas serán implementadas, si procede, tras un estudio detallado por el Equipo de Innovación específicamente constituido para tal fin.

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

1. Reunión del Comité de Innovación (Gerencia, Vicerrectorado de Infraestructuras 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.
2. 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.





3. El Servicio de Calidad supervisará, colaborará e impulsará la actividad desarrollada por el EQi.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. A los integrantes de los equipos de innovación se les invitará a participar en la Jornada MIB.

4.- Percepción de las Personas

El VII Plan Director prioriza al PTGAS como motor de nuestra gestión, buscando conocer y actuar sobre su percepción para impulsar la mejora continua y el rendimiento. Esta nueva área estratégica busca dar valor a su voz y fomentar una cultura de bienestar y compromiso.

Objetivo Principal: Conocer en profundidad, difundir de manera transparente y actuar proactivamente sobre las percepciones y el nivel de satisfacción del PTGAS, utilizando esta información como palanca para impulsar planes de mejora concretos que impacten positivamente en su bienestar, desarrollo profesional y desempeño general.

Actuaciones Clave:

1. Difusión y Puesta en Valor de la Encuesta de Clima Laboral:
 - **Publicación regular y accesible de resultados:** Asegurar una mayor visibilidad y difusión de los resultados de la encuesta de clima laboral del PTGAS, presentándolos de manera clara, comprensible y contextualizada a toda la comunidad universitaria.
2. Encuestas de Satisfacción por Servicio/Unidad:
 - **Impulso de encuestas internas específicas:** Fomentar que todos los servicios y unidades administrativas implementen y realicen periódicamente encuestas de satisfacción específicas a su propio PTGAS. Estas encuestas se centrarán en aspectos clave de su funcionamiento interno, la claridad de los procesos de trabajo y la percepción del clima dentro de la unidad.
3. Realización de *Focus Groups* con PTGAS:
 - **Herramienta cualitativa complementaria:** Implementar la realización periódica de *focus groups* (grupos de discusión) con el PTGAS. Esta herramienta es clave para obtener información cualitativa profunda que complemente los datos cuantitativos de las encuestas. Permitirán explorar el "por qué" detrás de las cifras, las motivaciones





subyacentes, las inquietudes no expresadas en cuestionarios y las sugerencias detalladas.

4. Evaluaciones 360 Grados a Colectivos Específicos:

- **Desarrollo de liderazgo y *feedback* integral:** Implementar la realización de evaluaciones 360 grados para colectivos específicos del PTGAS, como los jefes de servicio y sección. Esta herramienta proporcionará *feedback* multidireccional para identificar fortalezas y áreas de desarrollo en habilidades de liderazgo, comunicación, gestión de equipos y toma de decisiones.

5. Vinculación Sistematizada de Resultados con Planes de Mejora:

- **Cierre del ciclo de *feedback* y acción:** Establecer un mecanismo claro, sistemático y transparente para vincular todos los resultados y percepciones obtenidas de las encuestas (clima laboral, satisfacción por servicio) y herramientas cualitativas (*focus groups*, evaluaciones 360°) con la elaboración y seguimiento de planes de mejora específicos.

La integración de estas actuaciones en el VII Plan Director permitirá a la UMH cultivar un ambiente de trabajo donde el bienestar y el desarrollo del PTGAS no son solo objetivos, sino prioridades estratégicas, contribuyendo directamente a la calidad, eficacia y eficiencia de su gestión y al rendimiento sostenible de toda la institución.

5.- Resultados Estratégicos y Operativos

El VII Plan Director establece los Resultados Estratégicos y Operativos como un pilar fundamental para la gestión de la Universidad Miguel Hernández. Este punto es esencial para la Gerencia, transformando la recolección de datos en una herramienta valiosa para la toma de decisiones basada en información fiable y la planificación futura.

Objetivo Principal: Ser un repositorio centralizado y dinámico de indicadores de resultados de todos los procesos y actividades del VII Plan Director, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones en el área de gestión basadas en datos y anticipar el futuro de la UMH.

La gestión de los Resultados Estratégicos y Operativos busca:

1. **Visión Integral del Rendimiento:** Ofrecer una panorámica clara del desempeño de la UMH en su gestión, diferenciando entre resultados estratégicos (visión a largo plazo) y operativos (actividades diarias).
2. **Toma de Decisiones Basada en Datos:** Asegurar que las decisiones gerenciales se apoyen en información precisa, fiable y oportuna, optimizando recursos y mejoras.
3. **Identificar Relaciones Causa-Efecto:** Comprender cómo las acciones de "Dirección" y "Ejecución" se traducen en resultados, facilitando el desarrollo continuo de estos bloques.
4. **Anticipar y Planificar el Futuro:** Utilizar el análisis predictivo para prever la evolución del rendimiento y planificar estrategias que aseguren el éxito sostenible.





Cuadro de Mando de Gestión (CMI):

A continuación, se presenta el conjunto de indicadores que conforman el CMI actual, con posibilidad de incorporar otros indicadores adicionales según surjan nuevas necesidades o prioridades:

- Número de objetivos firmados.
- Porcentaje de cumplimiento de los objetivos.
- Número de servicios participantes.
- Número de personas participantes.
- Porcentaje de cumplimiento de los compromisos.
- Porcentaje de cartas actualizadas.
- Porcentaje de cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Número de participaciones en acciones de benchmarking.
- Número de equipos de mejora creados.
- Número de ideas de innovación implantadas
- Número de participantes en la Semana de la Innovación.
- Número de ideas presentadas en la Semana de la Innovación.
- Número de equipos de innovación creados.
- Número de focus groups realizados con el PTGAS.
- Número de evaluaciones 360 grados realizadas a jefes de servicio/sección.
- Número de acciones de mejora derivadas de encuestas/focus group implementados.
- Número de participantes en Equipos de Mejora.
- Número de participantes en Equipos de Innovación.
- Índice de satisfacción con la calidad de los servicios administrativos.

