

memoria de calidad 08

www.umh.es/calidad



Índice

02 ACTIVIDAD DEL COMITÉ Y DEL CONSEJO DE CALIDAD	2
03 Actividades formativas en materia de calidad	4
03.1 cursos, jornadas y seminarios.....	4
04 II PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD 2004-2007 (II PESCA)	5
4.1. Resultados de Docencia	7
4.2. Resultados de I+D	16
4.3. Resultados de gestión.....	18
4.4. Cumplimiento de objetivos	29
4.5. Sistema de Incentivos a la Calidad de la Docencia, la I+D y la Gestión.....	30
05 Plan de Mejoras de la UMH 2008.....	32
06 Marco estratégico de calidad.....	33
6.1. SIUV.....	33
6.2. Programas de la ANECA en los que ha participado la UMH	33
07 Difusión de la cultura de calidad.....	34
7.1. Cumplimiento de objetivos	34
7.2. Foros y organizaciones a las que pertenecemos.....	35
7.3. Medios de comunicación y página web	35
08 Herramientas para la gestión de la calidad	38

02 Actividad del Comité y del Consejo de Calidad

El Comité de Calidad y el Consejo de Calidad son órganos colegiados con competencias en materia de calidad en la UMH, sus funciones y características vienen recogidos en la normativa de Órganos competentes en materia de Calidad (aprobado por Consejo de Gobierno de 01/06/2005, 3ª revisión desde su aprobación por Comisión Gestora el 12 de marzo de 1998).

Comité de Calidad

El Comité de Calidad es el órgano responsable de fomentar y controlar todas las actividades de la Universidad Miguel Hernández que afectan a la calidad de sus servicios y productos. Asume, en definitiva, la responsabilidad última del nivel de calidad alcanzado por la Universidad.

El Comité de Calidad de la UMH está presidido por el Rector y cuenta con la presencia del Presidente del Consejo Social de la UMH, Vicerrectores, Vicepresidente del Consejo Social de la UMH, Delegado General de Estudiantes y Secretario General, que actúa como secretario del Comité.

Funciones del Comité de Calidad

- A.** Aprobar Planes Estratégicos de Calidad y normas específicas para la Acreditación y Certificación de la Calidad en el marco de la UMH.
- B.** Aprobar la Acreditación y Certificación de Unidades.
- C.** Presupuestar los recursos necesarios para llevar adelante el Plan de Calidad.
- D.** Proponer modificaciones del Reglamento de funcionamiento de los órganos competentes en materia de calidad en la Universidad, así como de su estructura y funcionamiento.
- E.** Aprobar Manuales de Calidad.
- F.** Aprobar las revisiones del Manual de Calidad.
- G.** Aprobar la estructura y funciones de la Oficina de Gestión y Control de la Calidad.
- H.** Aprobar la estructura y funciones de la organización necesaria para cumplir el Plan Estratégico de Calidad.
- I.** Definir los objetivos anuales en materia de calidad.
- J.** Aprobar acciones correctoras para la mejora de la calidad.
- K.** Ordenar auditorías docentes, sobre I+D o sobre otros servicios/productos de la Universidad.
- L.** Dar a conocer resultados de los Planes Estratégicos de Calidad.
- M.** Aprobar memoria anual en materia de calidad.

El Comité de Calidad ha celebrado 2 sesiones presenciales de las que se pueden destacar diversos acuerdos:

- Asignación de incentivos a la calidad a unidades de docencia, investigación y gestión.
- Informar sobre el seguimiento del Plan de Mejora UMH 2007 y propuestas Plan de Mejora 2008.

- Informe sobre el proceso de evaluación de la titulación de Psicología (incluido en el Programa de Evaluación Institucional de ANECA).
- Informe sobre la resolución de la edición 2007 del Premio a la Mejor Empresa Contratada.
- Informe de los resultados de las encuestas de calidad percibida.
- Aprobación de la Convocatoria de Ayudas a Centros y Titulaciones para la mejora de la docencia.
- Aprobación del Manual de calidad de planificación, diseño, implantación y gestión de los planes de estudio y planes docentes.
- Informe sobre el proceso de evaluación EFQM.

Consejo de Calidad

El Consejo de Calidad es el órgano asesor del Comité de Calidad de la Universidad con la misión de impulsar procesos de mejora en la institución compatibles con las mejores prácticas de las mejores organizaciones. Este órgano cuenta con el consejo de expertos de reconocido prestigio y experiencia para apoyar la apuesta decidida de esta Universidad por la Calidad, en el que se integran directores de Institutos de Enseñanzas Secundarias, profesionales de gran relevancia de diferentes sectores, el Presidente del Consejo Social y el Delegado General de Estudiantes.

Ante el Consejo de Calidad se rinde cuentas de los planes y resultados en materia de calidad de la UMH.

Funciones del Consejo de Calidad

- A.** Conocer las iniciativas de la Universidad Miguel Hernández para asegurar y mejorar la calidad.
- B.** Trasladar a la Universidad su percepción sobre los niveles de calidad de la docencia, la investigación y la gestión que realiza.
- C.** Supervisar el Sistema de Acreditación y Certificación de la Universidad.
- D.** Supervisar la eficacia de las acciones de mejora de la calidad.
- E.** Promocionar la colaboración con los centros de enseñanza, las asociaciones y empresas e instituciones.
- F.** Elaborar sus normas de funcionamiento.

En la reunión del 27 de junio de 2008, se trataron entre otros los siguientes temas:

- 1.** Informe sobre el nuevo Reglamento de funcionamiento de los órganos competentes en materia de calidad, constitución del Consejo y designación de representante en Comité de Calidad.
- 2.** Revisión del Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Calidad.
- 3.** Presentación de resultados en materia de calidad 2007.
- 4.** Informe sobre Plan de Calidad 2008-2012.
- 5.** Informe de plan de trabajo para verificación nuevos grados.
- 6.** Fomento de las actuaciones de benchmarking con empresas e IES.
- 7.** Proponer premios a la calidad.

03 Actividades formativas en materia de calidad

03.1 cursos, jornadas y seminarios

Cursos, jornadas y seminarios en materia de calidad realizados en la UMH

ACTIVIDAD	Seminario de Formación Universidades Marroquíes.
ORGANIZA	Oficina de Gestión de la Calidad, Universidad Miguel Hernández.
LUGAR	Universidad Miguel Hernández, Campus de Elche, Edificio Torrevalillo.
FECHA	11 de abril de 2008.

ACTIVIDAD	Modelo EFQM: su adaptación para la gestión en la Universidad.
ORGANIZA	Universidad Miguel Hernández.
LUGAR	Universidad Miguel Hernández, Campus de Elche, Edificio Torrevalillo.
FECHA	17 y 29 de abril y 12 de mayo de 2008.

ACTIVIDAD	Marco, Enfoque y Calendario hacia el Espacio Europeo de Educación Superior.
ORGANIZA	Universidad Miguel Hernández.
LUGAR	Universidad Miguel Hernández.
FECHA	3 de marzo de 2008.

ACTIVIDAD	Experiencias Internacionales del Proceso de Bolonia.
ORGANIZA	Universidad Miguel Hernández.
LUGAR	Universidad Miguel Hernández.
FECHA	26 de septiembre de 2008.

ACTIVIDAD	Buen Gobierno y Excelencia: La Calidad en el Siglo XXI.
ORGANIZA	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Orihuela, Universidad Miguel Hernández.
LUGAR	Universidad Miguel Hernández, Campus de Las Salesas.
FECHA	23 y 24 de septiembre de 2008.

ACTIVIDAD	Congreso de Innovación Educativa.
ORGANIZA	Escuela Politécnica Superior de Elche, Universidad Miguel Hernández.
LUGAR	Universidad Miguel Hernández, Campus de Elche.
FECHA	23 y 24 de octubre de 2008.

ACTIVIDAD	Modelo EFQM: Enfoque de Evaluación.
ORGANIZA	UMH (Oficina de Gestión de la Calidad y Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria) y CEFIRE ELX.
LUGAR	Universidad Miguel Hernández, Campus de Elche, Edificio La Galia.
FECHA	Octubre, noviembre y diciembre de 2008.

ACTIVIDAD	Curso "Calidad en la UMH" On Line.
ORGANIZA	Plan de Formación del PAS, Universidad Miguel Hernández.
LUGAR	Universidad Miguel Hernández (on line).
FECHA	22 de septiembre y 18 de octubre de 2008.

ACTIVIDAD	Calidad en la UMH.
ORGANIZA	Universidad Miguel Hernández.
LUGAR	Universidad Miguel Hernández, Campus de Elche, Edificio Atzavares/ on line.
FECHA	22 de septiembre al 18 de noviembre de 2008.

Cursos, jornadas y seminarios en los que ha participado la UMH

ACTIVIDAD	Gestao da Qualidade: Carta de Serviços e Desnho de Processos.
ORGANIZA	UNISAL.
LUGAR	Centro Universitario Salesiano de Sao Paulo.
FECHA	25 y 26 de abril de 2008.

ACTIVIDAD	Sistemas de Acogida y Orientaci3n de Estudiantes.
ORGANIZA	UNED - ANECA.
LUGAR	UNED.
FECHA	25 y 26 de septiembre de 2008.

ACTIVIDAD	Curso de Gest3n por Procesos en Unidades de Investigaci3n.
ORGANIZA	Universidad de La Rioja.
LUGAR	Universidad de La Rioja.
FECHA	6 y 8 de octubre de 2008.

ACTIVIDAD	IX Jornada sobre la Calidad en la Universitat Jaume I "Los Sistemas de Calidad en la Universidad".
ORGANIZA	Universitat Jaume I.
LUGAR	Universitat Jaume I.
FECHA	7 de noviembre de 2008.

ACTIVIDAD	"El Diseño y la Implantaci3n de Sistemas de Gest3n de la Calidad. ISO 9001:2000. Experiencias de los Servicios Universitarios en el Diseño e Implantaci3n de este tipo de Sistemas.
ORGANIZA	Universidad Polit3cnica de Cartagena.
LUGAR	Universidad Polit3cnica de Cartagena.
FECHA	11 de noviembre de 2008.

ACTIVIDAD	II Jornadas de Excelencia en Gest3n Universitaria.
ORGANIZA	Universidad de C3diz.
LUGAR	Universidad de C3diz.
FECHA	13 y 14 de noviembre de 2008.

04 II Plan Estrat3gico de Calidad 2004-2007 (II PESCA)

En el año 2004 se puso en marcha el II PESCA, el cual ha finalizado en este curso 2007/08.

Los 3mbitos de actuaci3n de este Plan son la docencia, la investigaci3n y la gesti3n, y como todo Plan de Calidad cuenta con un enfoque (sistema de gesti3n de calidad, plan de trabajo y objetivos estrat3gicos), un despliegue (acciones, sistema de indicadores, plan de incentivos) y una evaluaci3n y revisi3n del plan.

El I PESCA fue implantado en el año 2000 tras un año de pilotaje, y estuvo vigente hasta 2003. Los resultados de este I PESCA 2000-2003 fueron positivos, permitiendo mejorar los niveles de calidad en los diferentes 3mbitos (Docencia, I+D y Gest3n), asegurando las condiciones de participaci3n de la UMH en el Sistema de Financi3n ligado a Objetivos de Calidad de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia y ayudando a introducir la filosof3a de la calidad total en la UMH, haciendo hincapi3 en la necesidad e contar con las diferentes perspectivas de los distintos grupos de inter3s

(estudiantes y sus familias, empleadores, profesores, investigadores, profesionales de administración y servicios, gestores del sistema educativo, etc.).

A finales de 2003 se aprobó el II PESCA, documento elaborado a partir de la experiencia del I PESCA y con las aportaciones de los diferentes colectivos de la UMH. Este II Plan Estratégico de Calidad 2004-2007 entró en vigor en el año 2004 y el objetivo principal del mismo es afianzar los excelentes resultados logrados en materia de docencia, investigación y gestión, sin perder de vista la necesidad de responder a los nuevos retos que se plantean en el ámbito universitario.

Los principios de este II PESCA se pueden resumir en: orientación al cliente de los procesos y procedimientos, implicación de todas las personas que forman parte de la comunidad universitaria, toma de decisiones para la mejora de la calidad basada en indicadores, gestión por procesos como estrategia de mejora, decidida implantación de sistemas de evaluación y mejora de la calidad.

El II PESCA ha sido igualmente diseñado siguiendo el esquema de todo sistema de calidad: Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión:

- **Enfoque:** se presenta el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMH, así como los objetivos y estándares planteados para el cuatrienio en los ámbitos de Docencia, Investigación y Desarrollo y Gestión.
- **Despliegue:** se exponen las diferentes acciones planificadas para su implantación a lo largo de los cuatro años de duración del II PESCA. Asimismo dispone de un Sistema de indicadores de calidad que permite la medición de los resultados obtenidos por las diferentes unidades de la UMH (Titulaciones, Departamentos y Unidades de Investigación). Este sistema de indicadores está vinculado con el Plan de incentivos a la Calidad Docente y de Investigación, en sus estrategias de *Premiar a los mejores* y *Pacto por la calidad*. En el ámbito de la Gestión existe un Plan de incentivos a la Calidad para los Servicios y las Unidades Administrativas, el cual se encuentra desarrollado en el II Plan Director para la Calidad en la Gestión.
- **Evaluación y revisión:** se plantea la metodología mediante la cual se van a evaluar y revisar con una frecuencia anual los diferentes apartados del II PESCA (estándares para el cuatrienio, indicadores, acciones,...).

En 2008 ha comenzado la preparación del III Plan de Calidad, con el diseño de las aplicaciones y el establecimiento de los distintos procesos, que se aplicarán de forma íntegra a partir del curso 2008-2009, en sustitución del II Plan Estratégico de Calidad. Este nuevo Plan de Calidad tiene como retos principales la reforma de los títulos dentro del Espacio Europeo de Educación Superior, la internacionalización, la empleabilidad de nuestros estudiantes y la innovación.

A continuación se presentan datos e indicadores de calidad de la UMH referidos al curso 2007/08 y su evolución en el tiempo. Los indicadores corresponden a las líneas estratégicas en materia de calidad de la UMH y son estudiados por el Comité de Calidad y diferentes órganos con competencias en materia de calidad de esta Universidad.

En primer lugar se incluyen los datos más significativos en el ámbito de la docencia (estudiantes matriculados, tasas de efectividad académica, prácticas de estudiantes en empresas, resultados de estudios de satisfacción de estudiantes, profesores y empresarios e inserción laboral). Seguidamente, se presentan los datos de I+D+I

(gestión de la investigación y doctorado principalmente). Por último se presentan los datos referidos a la gestión (II Plan Director para la Calidad en la Gestión, Plan de Seguimiento de Empresas Colaboradoras, estudios de satisfacción, Sugerencias y Cartas de Servicios).

4.1. Resultados de Docencia

Tabla 1. Resultados en indicadores en II PESCA

INDICADOR	I PESCA				II PESCA				
	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08
Porcentaje de asignaturas con programas actualizados disponibles en web al inicio de curso sobre el total de asignaturas	-	73,48	90,2	85,19	91,9	94,27	97,85	99,92	99,62
Porcentaje de actas entregadas en las fechas establecidas	-	87,8	89,1	92,4	95,82	96,16	96,11	97,45	97,83
Porcentaje de créditos aprobados sobre los créditos de los estudiantes que se presentan a las evaluaciones. Tasa de éxito	79,5	81,5	82	82,9	83,57	82,91	82,25	83,53	83,07
Inserción laboral de los egresados en el curso anterior	-	-	-	87,8	94,2	96,3	93,1	98,75	94,96
Relación entre el número de estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones y el número de estudiantes que podrían realizarlas. RD 1497/81 y RD 1845/94	19,6	22,7	38,1	39,8	40,6	41,08	41,48	43,65	43,91
Porcentaje de profesores satisfechos con la docencia	96	97	98	93	93	94	94	93	95
Porcentaje de estudiantes satisfechos con la docencia	76	85	87	87	92	92	92	92	91
Porcentaje de cursos a los que pueden optar los estudiantes europeos acogidos en nuestra universidad mediante el Sistema de Transferencia de Créditos Académicos (ECTS)	39	32,1	57,6	70,97%	70,97	80,65	93,55	100	100

El Certificado **Universitario 5 Estrellas** es otorgado a los titulados que cumplen una serie de requisitos de forma destacada, siendo valorado, conforme a las demandas de la empresa, no sólo el rendimiento académico, sino también el haber realizado prácticas en empresas, el desarrollo de habilidades profesionales (formación en búsqueda activa de empleo, liderazgo, técnicas de negociación, habilidades directivas, técnicas de comunicación, etc.), la proyección internacional (idiomas y estancias en el extranjero) y su implicación social (participación en asociaciones, delegación de estudiantes, etc.). En 2008 este diploma ha sido concedido a los 100 estudiantes con mejor puntuación en el baremo utilizado en el Reconocimiento Universitario 5 Estrellas. Este reconocimiento fue entregado en junio de 2008 a los estudiantes de las diferentes titulaciones que finalizaron sus estudios en el curso 2006/07.

Innovación Docente

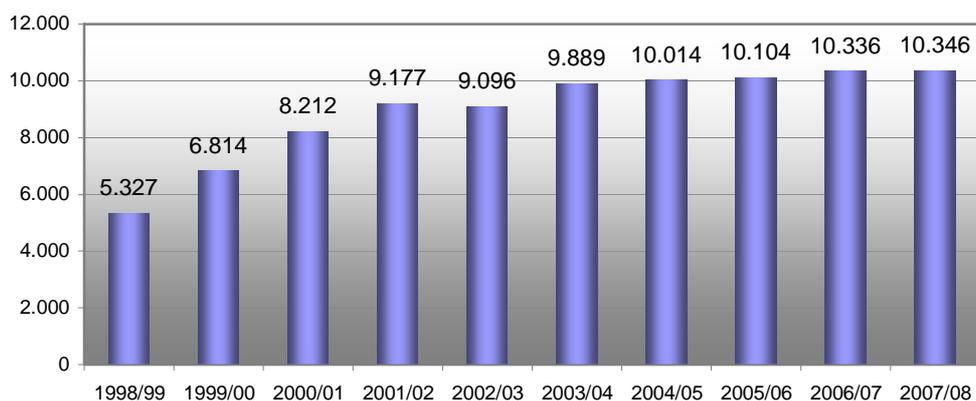
Una de las acciones realizadas para fomentar la innovación docente es la **Convocatoria de ayudas a centros y titulaciones para la mejora de la docencia**. Esta convocatoria de ayudas tiene como objeto estimular las actividades de mejora de la calidad docente e innovación que se realizan en el ámbito de la UMH. Estas ayudas van destinadas a sufragar, en su totalidad o en parte, los gastos ocasionados con motivo de la introducción de mejoras docentes contempladas en los planes de mejora de los Centros, así como acciones de innovación docente.

Los fondos para esta anualidad se cuantifican en 90.000 € y se concedió incentivo a 6 de los 8 centros de la UMH que lo utilizan para diversas acciones relacionadas con el desarrollo de las clases prácticas y con actividades complementarias. Entre las acciones subvencionadas se encuentran las relacionadas con la aplicación de las nuevas metodologías de aprendizaje cooperativo y competitivo en las clases prácticas y teóricas de las asignaturas de Ingeniería Industrial, la integración y uso de un sistema que permita a los alumnos realizar prácticas a través de Internet desde cualquier lugar y el desarrollo de material docente para asignaturas y la aplicación de nuevas tecnologías en beneficio de la portabilidad del material docente: videopodcasts, presentación de imágenes, ejecución de evaluaciones y proyección de presentaciones.

Estudiantes matriculados

El número de estudiantes matriculados y estudiantes de nuevo ingreso es uno de los indicadores de estructura clave para el Sistema de Indicadores que se monitoriza en el Plan Estratégico de Calidad. La evolución del número de estudiantes se incluye a continuación.

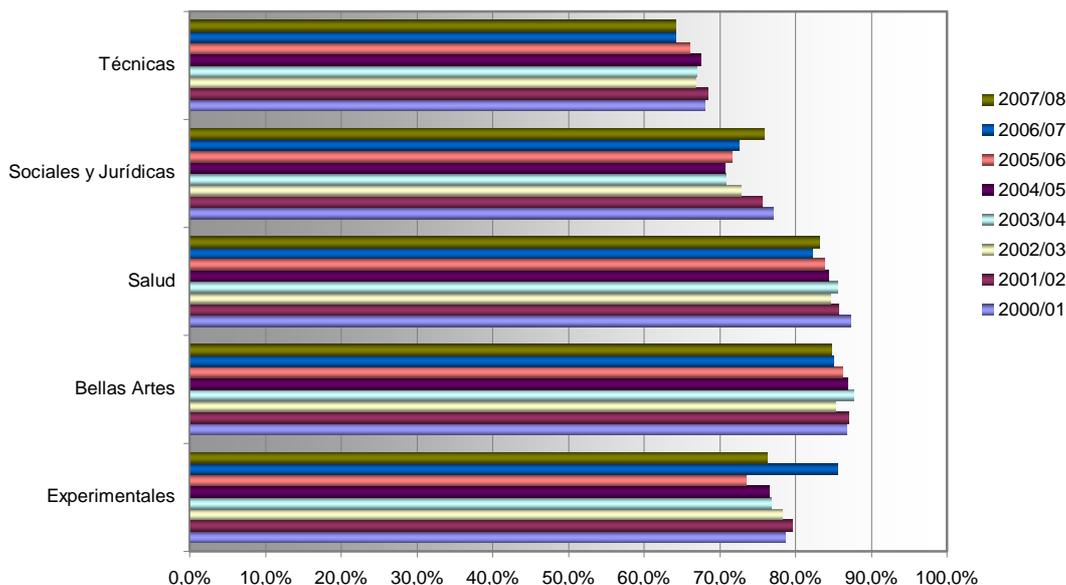
Gráfico 1: Evolución de la matrícula de grado



Tasas de efectividad académica de estudiantes de grado

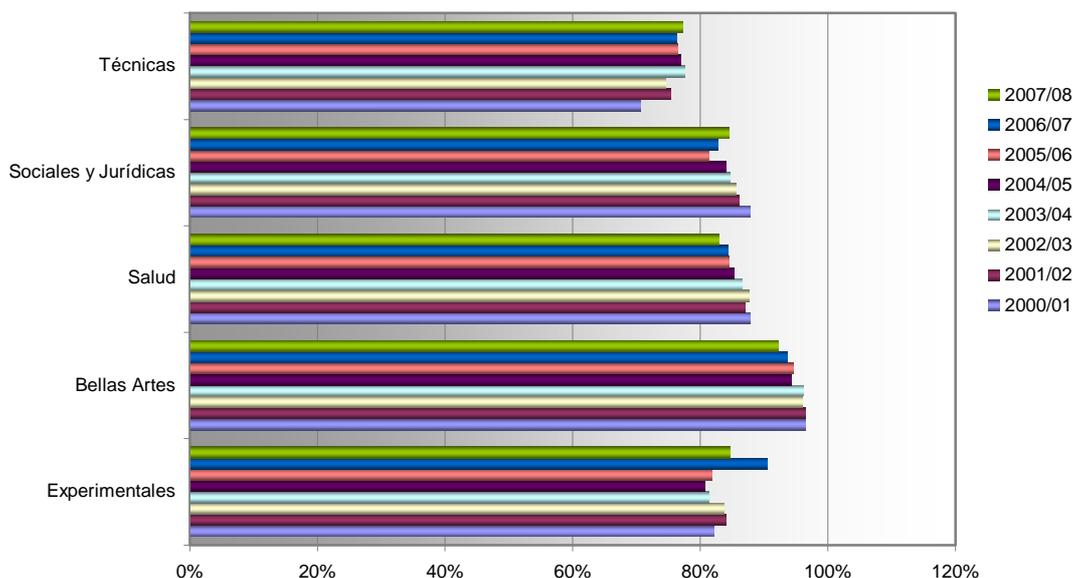
Anualmente los resultados de las tasas de efectividad académica son comunicados a los equipos de dirección de los centros para que tomen las medidas que crean convenientes. Entre las tasas que están incluidas se encuentran las de presentados y las de éxito. La tasa de presentados es el porcentaje de créditos de los estudiantes que se presentan a la evaluación de las asignaturas con respecto al total de créditos matriculados (véase Gráfico 2).

Gráfico 2: Evolución tasa de presentados



Otra de las tasas de efectividad es la tasa de éxito, que representa el porcentaje de créditos que aprueban los estudiantes con respecto al total de créditos a los que se presentan (véase Gráfico 3).

Gráfico 3: Evolución tasa de éxito académico



Prácticas de estudiantes en empresas

Las prácticas de estudiantes en empresas constituyen una oportunidad para los estudiantes para adquirir experiencia técnica y profesional relacionada con sus estudios, además de experiencia y conocimiento del mundo laboral. La evolución de resultados tanto en número de estudiantes en prácticas como en empresas y organismos que acogen estudiantes viene siendo positiva desde el inicio de actividad de la UMH.

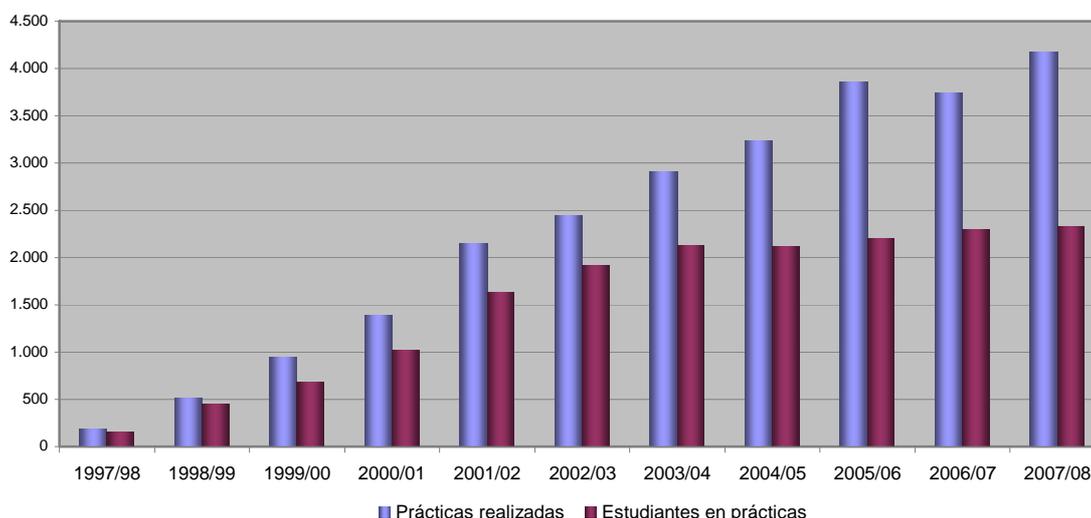
En el curso 2007/08 el número de estudiantes que realizaron prácticas ascendió a 2.322, continuando así con la evolución positiva de este dato. En este curso el número de convenios para la realización de prácticas de estudiantes de la UMH en empresas se incrementó en un 11,18% con respecto al año anterior, consiguiendo un total de 4.626 entidades.

El número total de prácticas en el curso 2007/08 ha sido 4.167, lo que significa un aumento del 11,45% con respecto al año anterior.

Las prácticas en empresas facilitan la inserción en el mercado laboral de los futuros profesionales ya que suplen su inicial falta de experiencia y les capacita en muchos aspectos adicionales a los estrictamente académicos que las empresas valoran positivamente en sus futuros empleados.

Por otra parte, cabe destacar que un 30,1% de los estudiantes que realizaron prácticas han recibido una oferta de empleo por parte de las empresas que les acogieron en prácticas, indicador que corrobora la satisfacción expresada por las empresas.

Gráfico 4: Prácticas en empresas



La formación integral del estudiante es parte esencial de la misión de la UMH, que incluye no sólo ofrecer una sólida formación técnica básica de cada disciplina, sino también otras actividades para la adquisición de conocimientos prácticos necesarios para los objetivos de cada disciplina y para el desarrollo personal y profesional de nuestros titulados. Entre estas actividades se encuentran las dirigidas a su inserción laboral (prácticas en empresas, búsqueda activa de empleo, creación de empresas) y aquéllas relacionadas con su formación personal y profesional, por ejemplo estancias en otras universidades.

Destacaríamos aquí, por ejemplo, la colaboración que la UMH realiza con el Institut Valencià de la Joventut (IVAJ) en su Programa de Creación de Empresas Jóvenes a través del Observatorio Ocupacional. Este programa presta un servicio de Información, Asesoramiento, Orientación y Formación mediante el que pretende ayudar a los jóvenes a crear su propia empresa.

Del mismo modo, el Observatorio Ocupacional organiza actividades para facilitar la búsqueda activa de su primer empleo, forma, informa y asesora a los estudiantes para

la creación de empresas y facilita una guía de servicios para empresas, con el doble propósito de promocionar las prácticas en empresas para estudiantes y contratos de trabajo para los recién titulados.

Por otro lado, el Título de Experto en Habilidades y Competencias Profesionales es un programa de formación complementaria en paralelo a los estudios que permite terminar la carrera y tener un reconocimiento adicional de las habilidades y competencias, ofreciendo ventajas de cara a empezar la vida laboral. Estos cursos preparan a los estudiantes a través de seminarios, talleres, outdoor training y prácticas en empresas para conocer el mundo laboral, hacer el currículum vitae, aprender a negociar, liderar equipos de trabajo, comunicar eficazmente, dirigir proyectos, llevar a la práctica proyectos empresariales y afrontar con éxito un proceso de selección de personal.

Contamos con la colaboración de diferentes empresas para el desarrollo de este programa de formación, como son Grupo EULEN, SEÚR y Telefónica.

Tabla 2. Otras actividades para la formación de los estudiantes

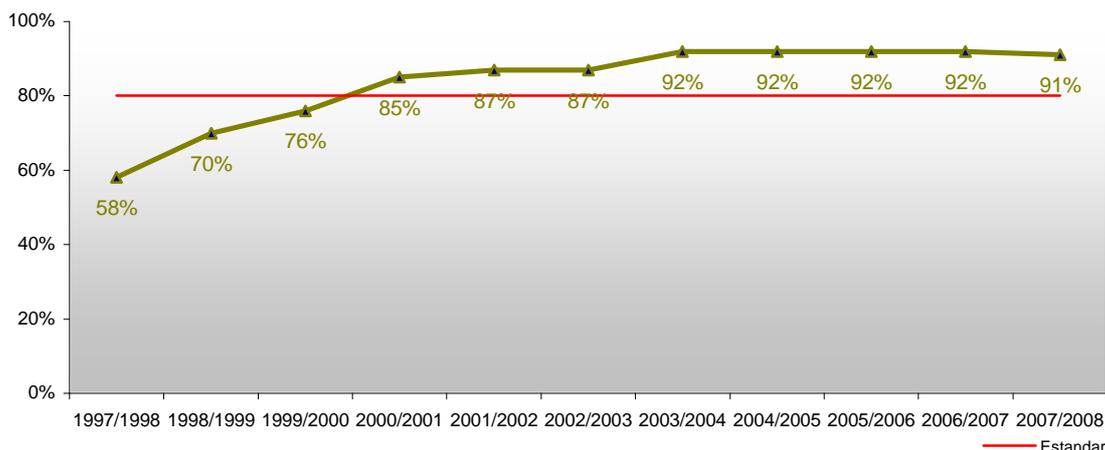
		2000/01	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08
% titulaciones a las que pueden optar los estudiantes europeos acogidos en nuestra universidad mediante el Sistema Europeo de Transferencia de Créditos Académicos (ECTS).		32,10%	57,61%	70,97%	70,97%	80,65%	93,55%	100%	100%
Meses de estancia en otras universidades de estudiantes de la UMH y en la UMH de estudiantes extranjeros.		850	914	968	1.440	2.100,5	2.583	2.973	2.622
Acciones de información y orientación en la búsqueda de empleo.	Horas	2.182	2.961	2.652	2.636	3.707,5	3.118	2.905	3.593,75
	Personas	875	873	595	808	883	1.174	1.009	831

Satisfacción de los estudiantes con la Docencia

Anualmente se realiza la evaluación de la calidad percibida de los estudiantes con respecto a la docencia. El propósito de esta evaluación es triple; por una parte, se realiza para identificar áreas potenciales de mejora sobre las que actuar. En segundo lugar, para detectar posibles desajustes entre expectativas y percepciones de cada uno de los públicos objetivos identificados. Y, por último, asegurar una metodología propia para medir la satisfacción de los estudiantes.

El porcentaje de estudiantes satisfechos con la docencia se ha mantenido con respecto al año anterior, superando el estándar fijado.

Gráfico 5: Evolución del porcentaje de estudiantes satisfechos con la calidad docente



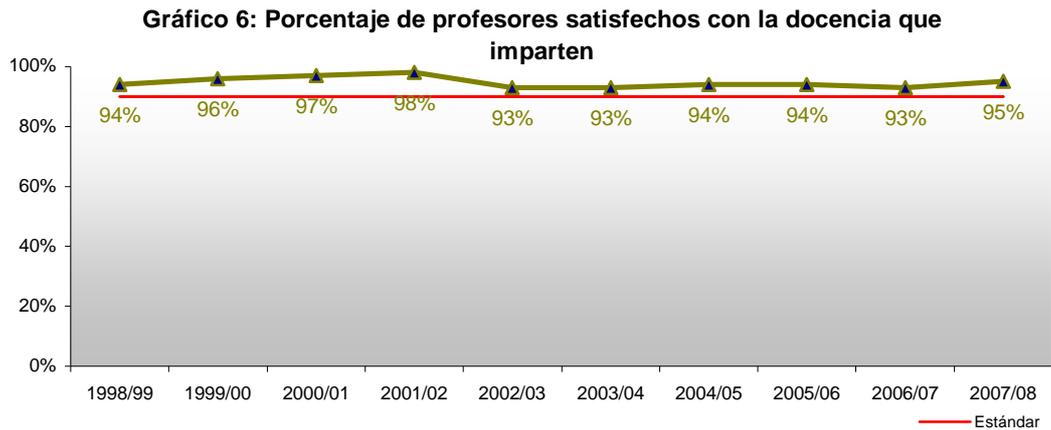
Los profesores responsables de las asignaturas mejor valoradas en las encuestas de calidad percibida por parte de los estudiantes reciben las menciones de “profesores destacados” por parte de la Delegación de Estudiantes. Esta mención se entrega en el acto académico celebrado el día de Santo Tomás, y este año 2007 los profesores destacados fueron los siguientes:

PROFESORES DESTACADOS UMH 2007/2008

- ✓ Julián Rebollo Alonso
- ✓ Miguel Ángel Martínez Boix
- ✓ Rosario Tur Ausina
- ✓ Ramón Pedro Ñeco García
- ✓ Fernando Verdú Bernabeu
- ✓ Jordi Ferrús Batiste
- ✓ Antonio Peñalver Benavent
- ✓ Francisco Fernando Terol Calpena
- ✓ José Javier Rojas Martínez del Mármol
- ✓ Fidel Cánovas Cánovas
- ✓ Ana María Sabater Marcos
- ✓ Eva María Polo Arévalo
- ✓ Raúl Moral Herrero
- ✓ Juana María Botía Aranda
- ✓ José Ángel Pérez Álvarez
- ✓ Julio Naranjo Berenguer
- ✓ Nuria Clara Martínez Borrás
- ✓ César Fernández Peris

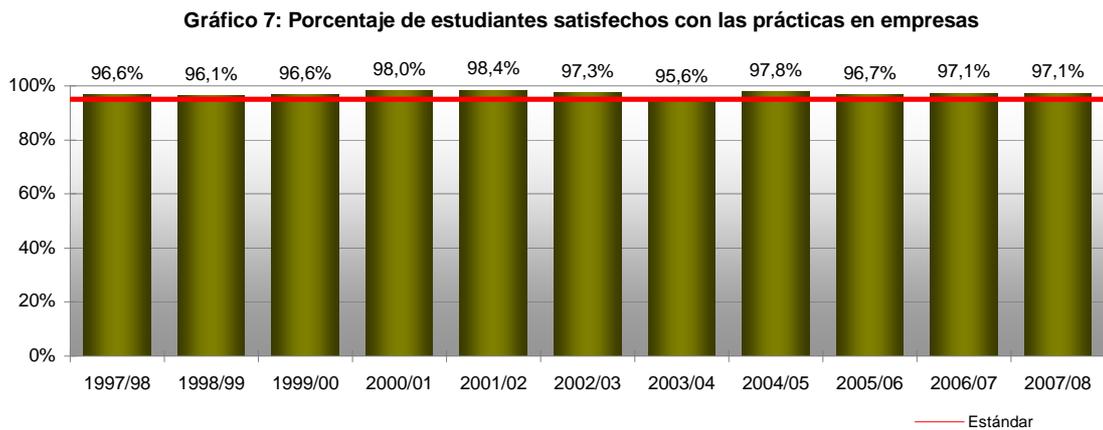
Satisfacción del PDI con la organización de la Docencia

La opinión de los docentes con respecto a la organización de la docencia es otro de los elementos clave incluidos en el sistema de evaluación de la calidad percibida de la docencia. En el curso 2007/2008 el porcentaje de PDI satisfechos ha sido del 95%, porcentaje superior al del año anterior.



Porcentaje de estudiantes satisfechos con la realización de prácticas en empresas

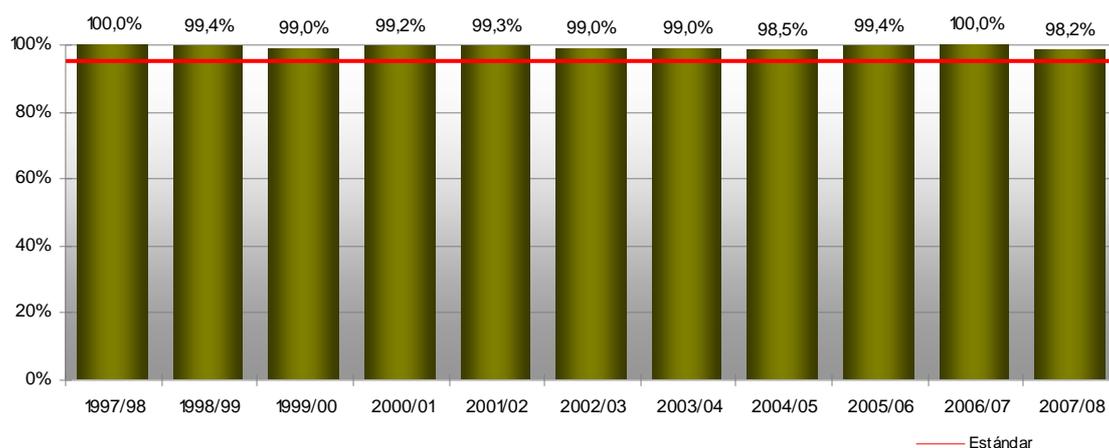
Desde el curso 1997-98 el porcentaje de estudiantes satisfechos es superior al 95%, en este último año ha sido del 97,1% (véase evolución en gráfico 7).



Porcentaje de empresas satisfechas con los estudiantes en prácticas

El porcentaje de empresas e instituciones satisfechas con los estudiantes en prácticas fue del 98,2% en el curso 2007/2008, porcentaje levemente inferior al del año anterior (véase Gráfico 8).

Gráfico 8: Porcentaje de empresas satisfechos con los estudiantes en prácticas



Este nivel de satisfacción se debe, en gran medida, a la buena disposición de los estudiantes y al cumplimiento de las condiciones y tareas especificadas en el convenio de colaboración por los estudiantes que realizaron las prácticas en las empresas.

Inserción Laboral

Los estudios de inserción laboral de los estudiantes que finalizan sus estudios reflejan, entre otros datos que el 94,96% de los egresados el año anterior que han buscado trabajo han conseguido insertarse laboralmente desde que acabaron sus estudios.

OTROS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

Evolución de la satisfacción de los estudiantes con el proceso de Automatrícula en la UMH

El proceso de Automatrícula constituye uno de los primeros contactos de los estudiantes con la Universidad, y por tanto, uno de los momentos clave en los que podemos actuar para mejorar la gestión realizada. Desde 1998 se viene realizando un estudio sobre la satisfacción de los estudiantes con respecto al proceso de matrícula. En esta evaluación se tienen en cuenta variables como la organización del proceso, el trato del personal, la sencillez y la información brindada. Los resultados en cada variable evaluada para cada uno de los años se presentan en la tabla 3.

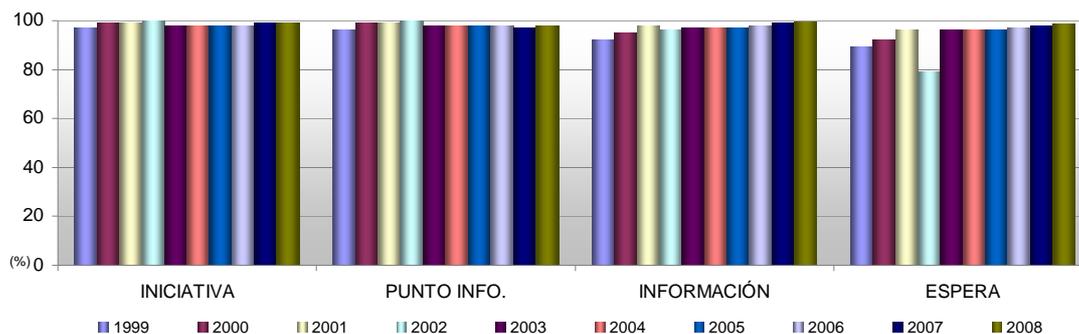
Tabla 3. Evolución de la satisfacción de los estudiantes con el proceso de Automatrícula en la UMH

Evolución de la satisfacción de los estudiantes con el proceso de Automatrícula en la UMH	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Organización	6,91	7,21	6,89	6,95	6,95	7,15	7,87	8,52	7,21	7,24	7,61
Trato Personal	7,49	7,69	7,55	7,80	7,70	8,07	8,34	8,34	7,90	7,87	8,57
Trato Estudiantes	7,53	7,47	7,55	7,80	7,67	7,96	8,43	8,93	7,94	7,85	8,32
Respuesta de los colaboradores	7,24	7,21	7,18	7,40	7,22	7,62	8,21	8,73	7,76	7,69	8,15
Sencillez	7,10	7,58	7,28	7,30	6,90	7,23	7,98	8,53	7,46	7,39	7,77
Información del procedimiento	6,64	6,96	6,65	6,70	6,35	6,83	7,77	8,18	6,96	7,03	7,21
Anticipación del procedimiento	7,26	7,16	6,94	6,80	6,75	7,40	8,24	8,40	7,56	7,54	7,74
Funcionamiento de Equipos	6,72	7,18	7,08	7,20	7,07	6,71	7,71	8,47	7,07	7,49	7,54
Satisfacción Total	7,10	7,35	7,15	7,18	7,04	7,41	8,05	8,60	7,49	7,49	7,88

Porcentaje de estudiantes satisfechos con los puntos de información

La Universidad Miguel Hernández de Elche, en su compromiso de difundir los estudios universitarios y el ámbito académico en general, realiza diversas acciones de comunicación habilitando puntos de información en diversos foros y eventos. Para mejorar estas acciones se realizan encuestas de satisfacción a los futuros estudiantes. El nivel de satisfacción ha sido en torno al 95%, y en concreto en el año 2008 fue del 98,5% (véase Gráfico 9).

Gráfico 9: Nivel de satisfacción con el stand de la UMH en El Corte Inglés



INICIATIVA	Piensa que esta iniciativa de la Universidad Miguel Hernández es adecuada para ofrecer información sobre las titulaciones y las Universidades
PUNTO INFO.	Le ha gustado nuestro punto de información
INFORMACIÓN	Ha encontrado la información que deseaba
ESPERA	No ha tenido que esperar mucho tiempo para obtener la información que deseaba

4.2. Resultados de I+D

Tabla 4. Resultados en indicadores en II PESCA

INDICADOR	I PESCA				II PESCA				
	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08
Derechos anuales reconocidos en proyectos o contratos/convenios de investigación y desarrollo tecnológico y artístico por profesor doctor a tiempo completo (euros)	20.330	22.527	25.816	23.170	26.170	41.519,7	22.524,3	17.891	31.905,4
Número de meses de contrato de becarios al año por profesor doctor a tiempo completo	3,34	3,37	4,52	5,74	5,24	5,09	5,1	4	4,28
Volumen anual invertido en la adquisición de fondos bibliográficos dividido por el número de estudiantes a tiempo completo	-	55,1	62,3	94,3	106,84	119,73	113,07	168,79	126,85
Volumen anual invertido en la adquisición de fondos bibliográficos por profesor a tiempo completo (euros)	1.214	1.068	1.214	1.914	2.095	2.296,7	2.058	3.084,7	2.262,4
Tesis doctorales leídas	50	47	57	71	53	68	56	56	70
Tesis doctorales leídas en relación a los profesores doctores a tiempo completo	0,91	0,73	0,92	1,06	0,73	0,91	0,71	0,67	0,81

Evolución de la matrícula de doctorado

La evolución del número de programas de doctorado, así como el número de estudiantes en estos programas se refleja en los gráficos 10 y 11 respectivamente.

Gráfico 10: Número Programas Doctorado

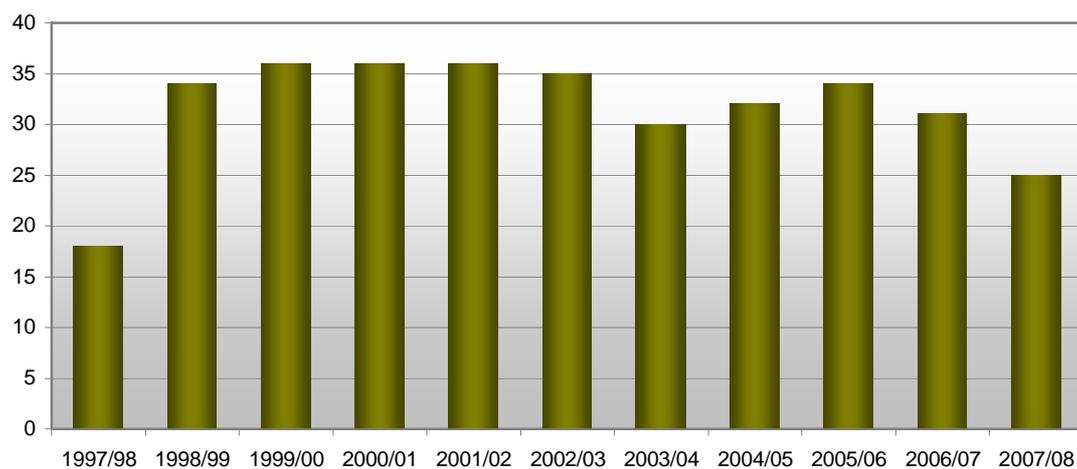
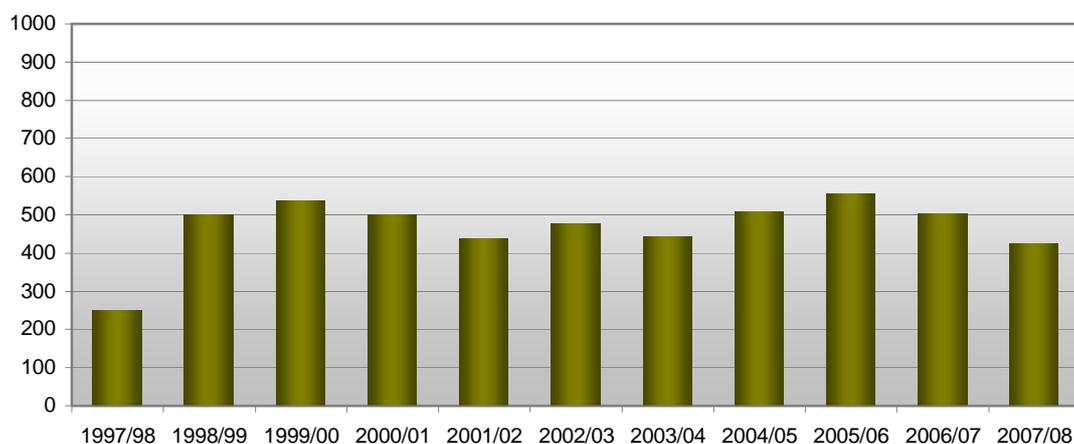


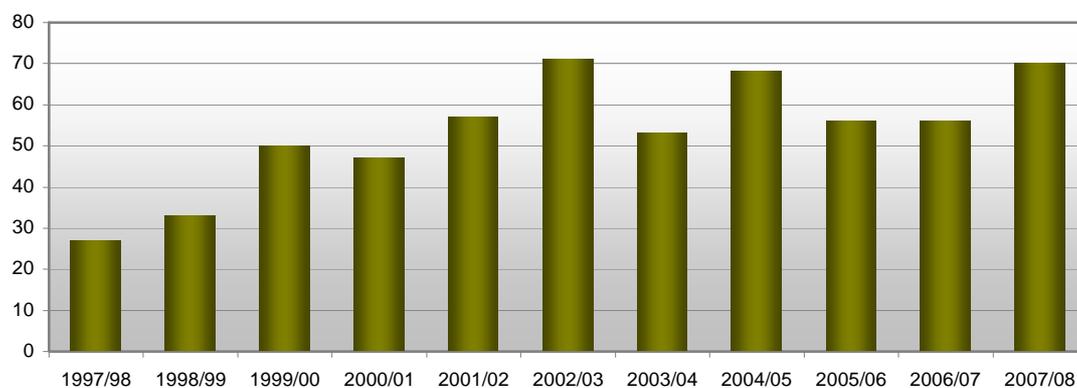
Gráfico 11: Evolución de estudiantes de doctorado



Tesis defendidas

El número de tesis leídas en el curso 2007/08 aumenta con respecto al año anterior, siendo un total de 70 tesis las leídas este año (véase gráfico 12).

Gráfico 12: Tesis doctorales leídas



4.3. Resultados de gestión

El II Plan Director para la Mejora de la Calidad en la Gestión está incluido en el II Plan Estratégico de Calidad de la UMH y actúa en el ámbito de la gestión. Los objetivos de este II Plan Director y las acciones que los desarrollan son:

Objetivo 1: Desarrollar el marco que garantice una Gestión Administrativa Profesional

- 1.1. *Gestionar por competencias.*
- 1.2. *Presupuestar por Objetivos.*
- 1.3. *Diseñar una nueva RPT que refleje una estructura organizativa de Servicios y Unidades Administrativas.*
- 1.4. *Poner en marcha un sistema de Reconocimiento a la mayor implicación y eficacia.*
- 1.5. *Prevenir riesgos laborales.*
- 1.6. *Desarrollar una gestión administrativa respetuosa con el entorno.*

Objetivo 2: Potenciar las propias capacidades de nuestros profesionales

- 2.1. *Poner en marcha un Plan de Formación centrado en tareas.*
- 2.2. *Proporcionar la delegación de competencias en responsables de procesos.*
- 2.3. *Realizar una valoración periódica del Clima Laboral entre el PAS.*

Objetivo 3: Especificar Compromisos de Calidad con nuestros diferentes clientes

- 3.1. *Revisar las competencias de las Unidades (revisando las Carteras de Servicio actuales).*
- 3.2. *Implantar en todas las unidades la “Carta de Servicios”, especificando compromisos de calidad.*
- 3.3. *Difundir en web las Cartas de Servicio.*

Objetivo 4: Asegurar la Accesibilidad a todos nuestros servicios

- 4.1. *Facilitar el acceso a todos nuestros servicios vía web.*
- 4.2. *Ampliar canales de relación con los clientes.*
- 4.3. *Establecer mecanismos para escuchar sugerencias.*

Objetivo 5: Utilizar la Gestión por Procesos para incrementar nuestra eficacia

- 5.1. *Elaborar manuales de procedimientos clave.*
- 5.2. *Desarrollar el mapa de procesos buscando la horizontalidad.*
- 5.3. *Desarrollar foros de gestión universitaria para una mejora de la calidad de la gestión.*

Objetivo 6: Buscar la Mejora Continua como garantía de calidad para la Comunidad Universitaria

- 6.1. *Impulsar la labor de los equipos de mejora.*
- 6.2. *Introducir estrategia de benchmarking como método de aprendizaje y mejora.*
- 6.3. *Ampliar el reconocimiento a la innovación y mejora continua.*

Objetivo 7: Medir lo que hacemos y rendir cuentas de los resultados que alcanzamos

- 7.1. *Desarrollar la estrategia de Pacto por la Calidad (dirección por Objetivos).*
- 7.2. *Realizar, tras aplicar sistemas de autoevaluación, auditorías de gestión por organismos o agentes independientes para la gestión de los procesos.*
- 7.3. *Especificar indicadores de rendimiento asociados a los compromisos de calidad con los clientes, evaluando los resultados teniendo como referencia el cumplimiento de estos compromisos de calidad.*
- 7.4. *Publicar memorias de gestión de la actividad realizada.*

Objetivo 8: Colaborar en proyectos internacionales de mejora de la gestión universitaria

- 8.1. *Participar en convenios de colaboración de carácter internacional.*
- 8.2. *Propiciar intercambios con universidades e instituciones europeas, iberoamericanas y del resto del mundo.*

Objetivo 9: Lograr la Certificación de Procesos, Servicios y Unidades en los términos previstos por ANECA y otras Agencias o Instituciones

- 9.1. *Certificar Servicios y Unidades por ANECA.*
- 9.2. *Certificar conforme a Normas ISO procesos clave de gestión administrativa.*
- 9.3. *Mantener el Sello de Excelencia Europea que reconoce la calidad de la gestión realizada.*
- 9.4. *Incentivar la calidad reconocida.*

Las acciones específicas desarrolladas en el marco del II Plan Director son, principalmente, el Pacto por la Calidad suscrito entre unidades administrativas y Gerencia a través de la estrategia de Dirección por Objetivos, la Gestión por Procesos, procesos de evaluación interna, desarrollo de equipos de mejora y la publicación y cumplimiento de compromisos con el cliente incluidos en la Carta de Servicios.

Otra de las acciones desarrolladas es el Programa de Benchmarking, cuya finalidad es facilitar la movilidad del Personal de Administración y Servicios a fin de conocer “buenas prácticas” en la gestión universitaria en Universidades y centros de estudios españoles y extranjeros. El objetivo de esta actividad es la adquisición de conocimientos en gestión que puedan ser aplicados en nuestra universidad y facilitar la redefinición de procesos y actividades y la identificación de criterios e indicadores de resultado que primen accesibilidad, efectividad o eficiencia. En 2008 se realizaron las siguientes acciones de Benchmarking:

Tabla 5. Acciones de Benchmarking

	Acción	Fecha	Dpto./Centro/Servicio/Unidad	Destino
1	Estudio de la Unidad de Compras	marzo 2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Compras, Patrimonio e Inventario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universidad de Barcelona
2	Servicios relacionados con la atención al estudiante, acciones de Benchmarking universitario y nuevos sistemas administrativos y de gestión	abril 2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observatorio Ocupacional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Helsinki University of Technology ▪ University of Helsinki ▪ The University of Applied Sciences European Training, Research and Technology (Austria)
3	Movilidad PAS corta duración (Staff Training Mobility-ST)	septiembre 2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dpto. Ciencia de Materiales, Óptica y Tecnología Electrónica ▪ Servicio de Información Contable, Gestión Financiera y Presupuestos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universidad de Wroclaw (Polonia)
4	Movilidad PAS corta duración (Staff Training Mobility-ST) Estudio de los nuevos sistemas administrativos y de gestión, calidad en los servicios universitarios	septiembre 2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Cooperación y Desarrollo al Voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universidad de Lieja (Bélgica)

En el año 2005 se desarrolló y publicó un sistema de Certificación de Servicios y Unidades Administrativas basado en el Modelo EFQM, a través del cual se auditaron servicios de la UMH. En el año 2008 se han auditado más servicios conforme a este sistema, contando en la actualidad con 13 servicios auditados.

Pacto por la Calidad: Dirección por Objetivos

En la tabla siguiente se muestra tanto la evolución del nivel de cumplimiento de los objetivos firmados entre las diferentes unidades y Gerencia, así como los incentivos asignados por anualidad.

Tabla 6. Evolución del nivel de cumplimiento de los objetivos firmados

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Porcentaje medio de cumplimiento de objetivos	95%	94%	92%	93%	94,56%	94,46%	94,61%	97,43%
Incentivos asignados por anualidad	16.117€	19.451€	22.584€	26.977€	56.372€	75.658,31€	67.801€	70.255,9€

En el año 2008 firmaron objetivos 30 unidades administrativas. La participación de las unidades por anualidad ha sido como sigue:

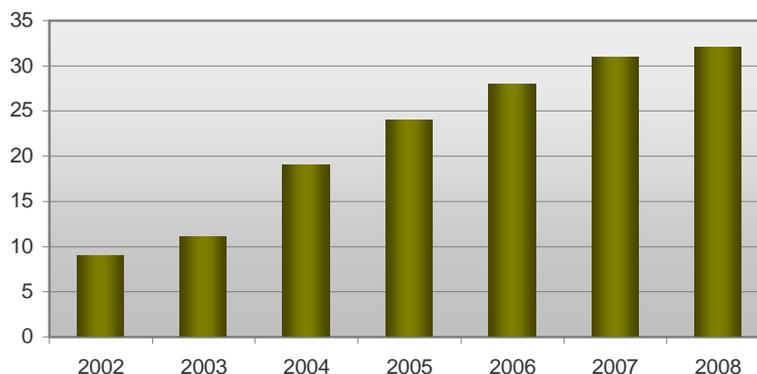
Tabla 7. Participación de unidades por anualidad

UNIDAD	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Biblioteca Altea				✓	✓	✓	✓	✓
Biblioteca Elche				✓	✓	✓	✓	✓
Biblioteca Orihuela				✓	✓	✓	✓	✓
Biblioteca Sant Joan d'Alacant						✓	✓	✓
Centro de Formación de Postgrado y Formación Continua					✓	✓	✓	✓
Centro de Gestión de Campus de Altea	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Centro de Gestión de Campus de Elche	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Centro de Gestión de Campus de Orihuela	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Centro de Gestión de Campus de Sant Joan d'Alacant	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Departamento de Agroquímica y Medio Ambiente					✓	✓	✓	✓
Departamento de Ingeniería					✓	✓	✓	✓
Departamento de Salud Pública, Historia de la Ciencia y Ginecología			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Laboratorio de Agroquímica y Medio Ambiente						✓	✓	✓
Laboratorio de Computadores								✓
Laboratorio Electrónica-EPSE						✓	✓	✓
Observatorio Ocupacional	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Oficina de Comunicación, Marketing y Publicidad			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Oficina de Coordinación						✓	✓	✓
Oficina de Gestión y Control de la Calidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Oficina de Movilidad		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicio de Contratación, Compras y Patrimonio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicio de Control Interno			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicio de Información Contable, Gestión Financiera y Presupuestos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicio de Gestión Académica								✓
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicio de Recursos Humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicios Informáticos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Unidad de Acceso, Becas y Títulos							✓	✓
Unidad de Documentación, Archivo y Registro			✓	✓	✓	✓	✓	✓

Cartas de Servicios

Las unidades administrativas que firmaron el Pacto cuentan, en su mayoría, con Cartas de Servicios o se ha incluido como acción de mejora en esta anualidad su publicación.

Gráfico 13: Nº unidades con carta de servicios



Equipos de Mejora

Los equipos de mejora que han sido promovidos durante la anualidad 2008 han sido:

Equipo de Mejora “Normativa de organización de centros de gasto y emisión de facturas descentralizadas”:

El objetivo de este equipo es redactar una propuesta de normativa que permita regular la organización de actividades que generan Centros de Gasto y la emisión de facturas descentralizada, considerando la próxima evolución a un entorno de facturación electrónica.

Equipo de Mejora “Aplicación web de gestión de recibos de las actividades deportivas”:

El objetivo de este equipo es facilitar el uso de la aplicación, con introducción de cambios que permitan una mejor información al usuario y reduzcan las incidencias. Por tanto, mejorar el tiempo de gestión, tras conseguir la reducción de la atención al público por errores o incidencias en el pago de recibos.

Equipo de Mejora “Mejora de la comunicación interpersonal”:

El objetivo de este equipo es mejorar la comunicación a nivel interpersonal, de manera informal, que redunde en una mejor eficiencia en el trabajo y una mejora en las relaciones interpersonales en la UMH. También tiene como objetivo identificar herramientas y metodologías que faciliten la gestión del conocimiento entre las personas de la UMH y elaborar propuestas de difusión entre la comunidad universitaria de aquellas herramientas que puedan resultar más útiles para tratar de fomentar su uso.

Gestión del Buzón de Sugerencias

A través del Buzón de Sugerencias recogemos la opinión y las demandas de los diferentes colectivos de la UMH y desde el inicio de la actividad de la UMH (véase tabla 8).

Tabla 8. Evolución del número de sugerencias

Año	Nº Sugerencias	Media mensual	Incremento media mensual	Media diaria
1998	116	9,7	176%	0,3
1999	783	65,3	575%	2,2
2000	999	83,3	27,6%	2,8
2001	1158	96,5	15,9%	3,2
2002	1443	120,3	24,6%	4,0
2003	1208*	100,7	-16,3%	3,4
2004	886	74	-26,7%	2,5
2005	949	79	7,1%	2,6
2006	899	75	-5,3	2,5
2007	658	46	-16,1	1,5
2008	479	40	-4,8	1,3

(*) Desde el 1 de octubre de 2003 las sugerencias que sólo contenían petición de información han dejado de contabilizarse como sugerencias.

El campus desde el cual se reciben un mayor número de sugerencias es Elche (54%), seguido por Sant Joan (15%), de Orihuela se reciben un 7% y por último un 1% de las sugerencias se reciben desde Altea. En el resto (23%) no se identifica el Campus de procedencia o son de procedencia externa.

Con respecto a las temáticas sobre las que versan las sugerencias, cabría destacar las siguientes: Infraestructuras/Mantenimiento (29%), Biblioteca (7%), Comunicaciones (7%) y Página web (10%). Destacamos que con respecto al informe anterior, son las mismas temáticas las que han alcanzado un mayor porcentaje. Salas de estudio (3%) y Aulas de Informática (2%) han sufrido un descenso llamativo en su porcentaje con respecto al total de sugerencias.

El proceso de gestión del al Buzón de Sugerencias se ha monitorizado con tres indicadores. El primero de ellos hace referencia al “Porcentaje del incremento de sugerencias con respecto al año anterior” (su estándar se sitúa en el 1%). Esta anualidad no se ha alcanzado el estándar, dando lugar a nuevas actuaciones en 2009 para su reactivación.

Los otros dos indicadores son “Porcentaje de sugerencias en las que transcurren menos de 24 horas desde que se recibe la sugerencia hasta que ésta se agradece” y “Porcentaje de sugerencias en las que transcurre menos de una semana desde que se recibe la sugerencia hasta que ésta se tramita”. El estándar es en ambos casos, el 85% de las sugerencias. El cumplimiento de estos indicadores durante el año 2008 ha sido del 89,16% para agradecimiento y del 90,69% para la tramitación.

Tabla 9. Gestión de sugerencias

	Estándar	Resultado 2000	Resultado 2001	Resultado 2002	Resultado 2003	Resultado 2004	Resultado 2005	Resultado 2006	Resultado 2007	Resultado 2007
Porcentaje del incremento de sugerencias con respecto al año anterior	1%	27,6%	15,9%	24,6%	-16,3%	-26,7%	7,1%	-5,3%	-16,1	-4,8
Porcentaje de sugerencias en las que transcurren menos de 24 horas desde que se recibe la sugerencia hasta que ésta se agradece	85%	94,4%	92,3%	85,4%	90,2%	89,8%	88,3%	88,5%	94,7	89,16
Porcentaje de sugerencias en las que transcurre menos de una semana desde que se recibe la sugerencia hasta que ésta se tramita	85%	96,3%	95,3%	97,2%	95,5%	83,8%	85%	88,88%	92	90,69

Asimismo, otro de los procesos clave de nuestro sistema de calidad lo constituye la gestión de reclamaciones, que es monitorizada a través de 2 indicadores.

Tabla 10. Atención de reclamaciones

	Estándar	Resultado 2000	Resultado 2001	Resultado 2002	Resultado 2003	Resultado 2004	Resultado 2005	Resultado 2006	Resultado 2007	Resultado 2007
Porcentaje de sugerencias en las que transcurre menos de una semana desde que se recibe la sugerencia hasta que ésta se tramita	85%	No se han recibido	100%	100%	100%	100%	85%	100%	100%	100%
Número de reclamaciones <u>sobre un mismo proceso</u> en un período de 18 meses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Desde el año 2002 se otorga el Premio a la Mejor Sugerencia, para fomentar las iniciativas de la comunidad universitaria, ya sea de forma individual o colectiva. El objetivo principal es conseguir sugerencias que tengan en cuenta también los beneficios que reportarían a la Universidad, para el cliente, su aportación en el Plan Estratégico de Calidad, así como en la evaluación del Modelo EFQM y el ahorro anual que supondría.

Actualmente, el Premio a la Mejor Sugerencia, dotado con 1.500 € está pendiente de adjudicación. Los accésit semestrales de 150 € que son los que optan al premio anual, han sido concedidos a las siguientes sugerencias:

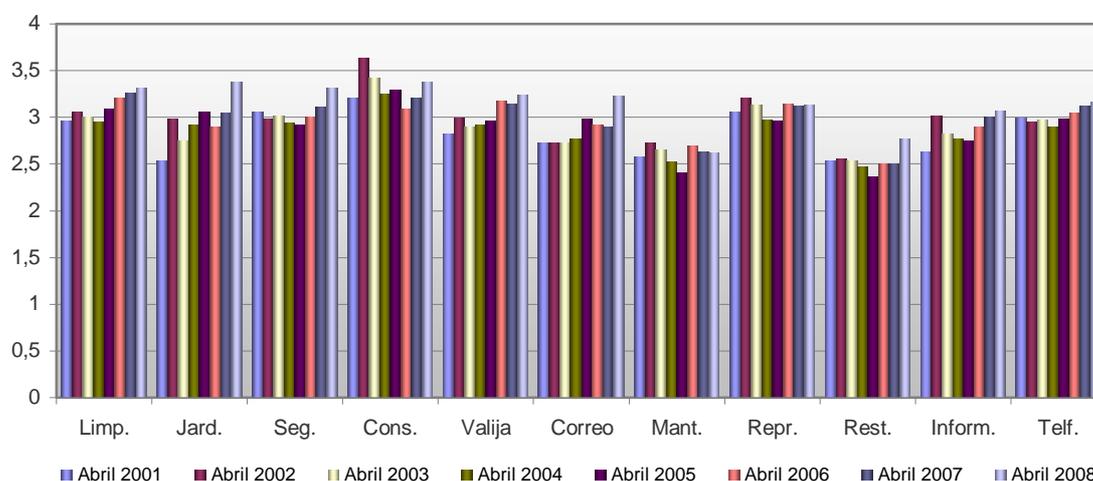
1^{er} semestre:

Habilitar las solicitudes de revisión de exámenes en el acceso personalizado del estudiante y que éstas se puedan enviar a una cuenta de correo habilitada al efecto. De esta forma se aumentaría la accesibilidad, evitando desplazamientos innecesarios y sin límite de horario para realizar este trámite.

2^o semestre:

Sustitución, en la medida de lo posible, de los tradicionales grifos con temporizador por grifos con sensores infrarrojos, que permiten ahorrar hasta un 80% del agua empleada habitualmente. Y, por otro lado, la instalación de sistemas de recolección de aguas grises para la reutilización del agua que hasta ahora se vertía al alcantarillado sin posibilidad de ahorro y aprovechamiento por parte de la propia Universidad.

Gráfico 14: Evolución de los resultados de la encuesta a líderes en la UMH



Calidad percibida por parte del profesorado de los servicios prestados

Los profesores realizan, al igual que los estudiantes, una evaluación de los servicios prestados, para conocer de esta forma su opinión con respecto a los servicios de Conserjería, Reprografía, Restauración y Seguridad.

A continuación se presenta el porcentaje de profesores satisfechos con los servicios de conserjería, reprografía y restauración.

Gráfico 15: Porcentaje de PDI satisfecho con Conserjería

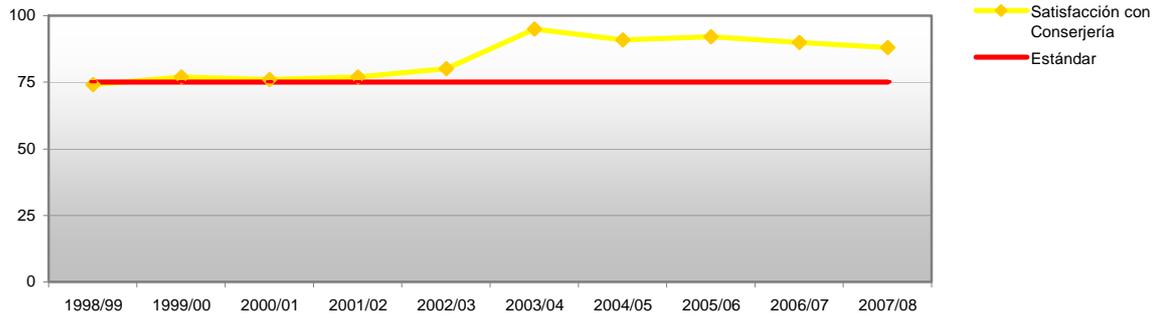


Gráfico 16: Porcentaje de PDI satisfecho con Reprografía

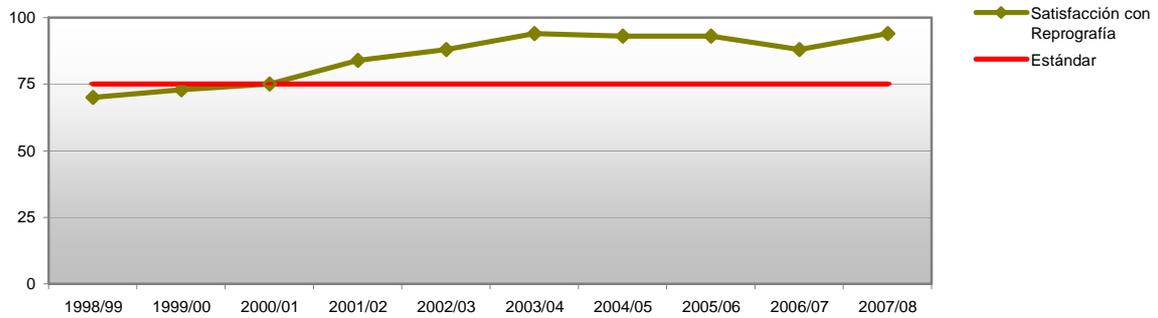
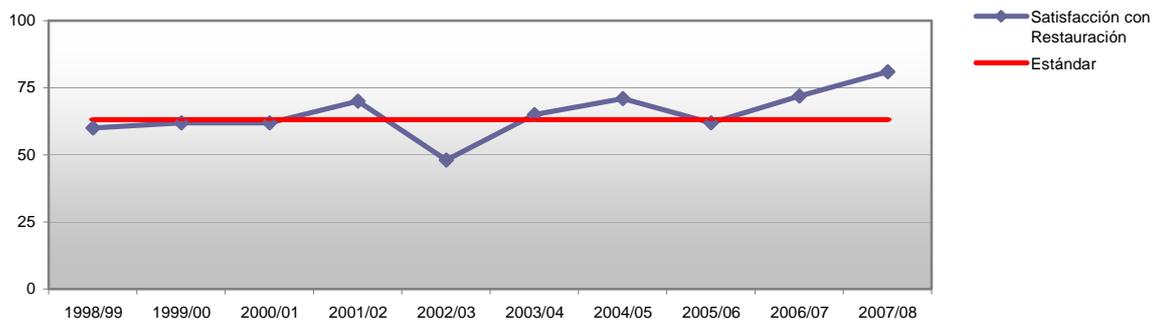


Gráfico 17: Porcentaje de PDI satisfecho con Restauración



Nivel de satisfacción de las empresas proveedoras con la UMH

Desde el año 1998 se viene realizando una evaluación sobre la opinión de los proveedores con respecto a la Universidad. Se envían encuestas a las empresas de las que la Universidad es cliente y que nos hayan facturado un mínimo de 3.000 €. Con este estudio se ha podido identificar tanto puntos fuertes como oportunidades de mejora que requieren de una intervención para aumentar la satisfacción de las empresas que colaboran con nuestra Universidad (tabla X).

Cada pregunta ha sido valorada en un rango de 1 a 5, siendo 1="mucho peor de lo que me esperaba" y 5="mucho mejor de lo que esperaba". Los datos que han sido analizados son los siguientes:

Tabla 11. Nivel de satisfacción de los proveedores

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Claridad/ Concreción	2,8	3,2	3,4	3,9	3,28	3,26	3,39	3,43	3,39	3,53	3,49
Plazos pago	1,9	2,5	2,7	3,0	3,0	3,28	3,17	3,28	3,57	3,43	3,52
Transparencia selección ofertas	-	3,2	3,3	4,1	3,34	3,45	3,29	3,46	3,50	3,39	3,52
Trato personal	3,9	3,9	4,1	3,9	3,85	4,09	3,69	3,98	3,92	4,04	4,17
Entrega pedidos plazos	2,8	3,1	3,2	3,4	3,30	3,29	3,27	3,41	3,47	3,40	3,33
Devolución	2,9	3,4	3,2	3,5	3,24	3,34	3,32	3,42	3,36	3,31	3,54
Trámites administrativos	2,6	3,2	3,0	3,2	3,06	3,27	3,26	3,27	3,34	3,35	3,58
Accesibilidad	2,6	3,8	3,8	3,7	3,62	3,75	3,64	3,7	3,86	3,92	3,73
Información estado facturas	-	-	-	-	-	-	3,61	3,66	3,70	3,61	3,68

En el caso de las empresas contratadas por la UMH como proveedoras de servicios, los pliegos técnicos de condiciones establecen un marco de colaboración orientado a instaurar acciones de calidad concertada. Anualmente, el Sistema de Reconocimiento de Empresas Proveedoras establece la distinción de **Empresa de Calidad Reconocida** a las empresas contratadas una vez evaluadas todas las puntuaciones obtenidas a lo largo del proceso de seguimiento, realizado por parte de todos los miembros de la Comunidad Universitaria. En este sentido, se realiza un análisis de sus resultados en encuestas de satisfacción, auditorías del cumplimiento de los pliegos, capacidad de resolución de problemas, sugerencias recibidas, etc.

Asimismo, las empresas que obtienen tres años consecutivos la distinción de **Empresa de Calidad Reconocida** podrán optar a la de **Empresa Excelente**.

Conforme a este Sistema de Reconocimiento, el 25 de marzo de 2008 la Comisión de Adjudicación tomó los siguientes acuerdos:

Otorgar el Reconocimiento "Empresa de Calidad Reconocida 2008 a la empresa:

- LIMPIEZAS EULEN, por su labor en el Campus de Orihuela (Campus de Desamparados).

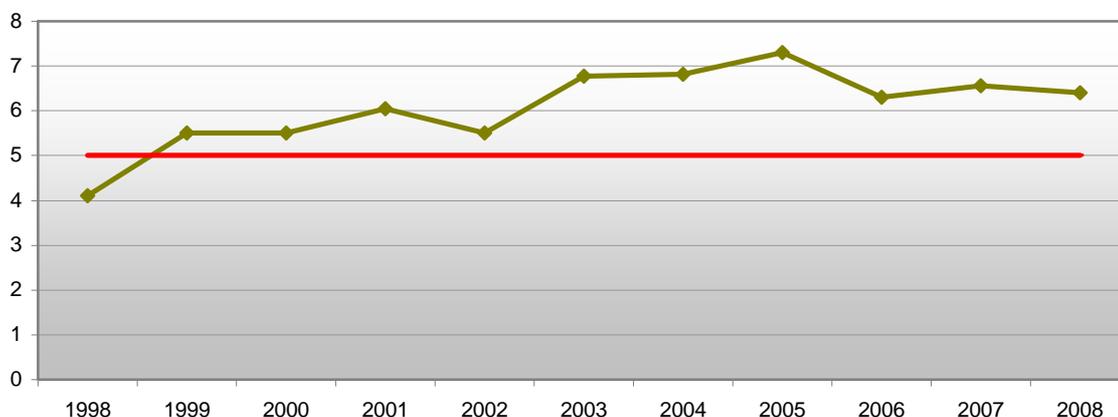
Esta empresa, por haber obtenido durante las tres últimas anualidades el reconocimiento de Empresa de Calidad Reconocida, ha sido galardonada como "Empresa de Calidad Excelente".

Nivel de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con respecto a la aplicación de gestión económica (Sorolla)

Desde el año 1998, se lleva realizando una encuesta de satisfacción del PAS con la aplicación de gestión económica SOROLLA, con el objetivo de mejorar la aplicación

con las propuestas de sus usuarios. En 2008, al igual que en la anualidad anterior se ha superado el estándar fijado, alcanzando un 6,4 en el nivel de satisfacción del PAS.

Gráfico 18: Evolución del nivel de satisfacción del PAS con respecto a la aplicación SOROLLA



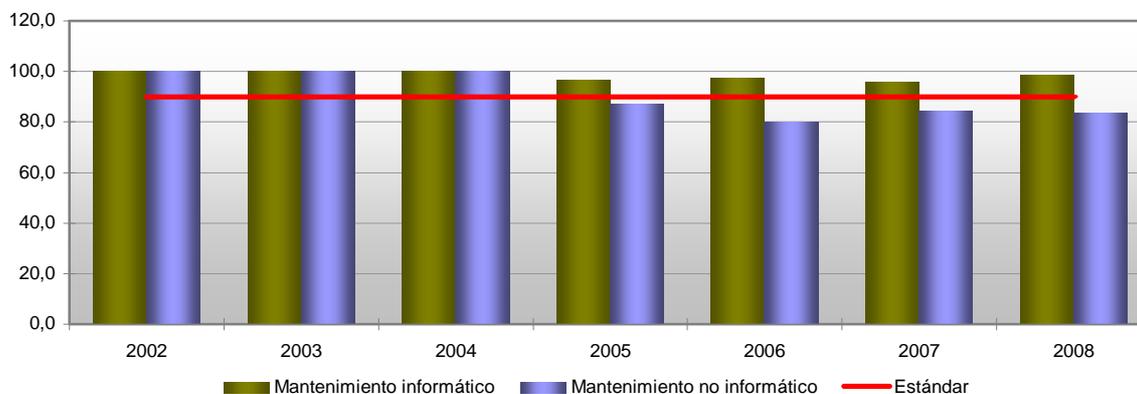
Gestión de incidencias

Una de las evaluaciones incluidas en el Plan de Seguimiento de Empresas Colaboradoras Contratadas consiste en el estudio del nivel de satisfacción con la gestión de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de hardware y de software así como el mantenimiento no informático que fueron comunicadas a través del Teléfono/Correo Electrónico de Incidencias.

La metodología en el estudio de satisfacción con respecto a incidencias ha sido revisada, realizando encuesta a usuarios del servicio de mantenimiento informático (agrupando hardware y software) y no informático.

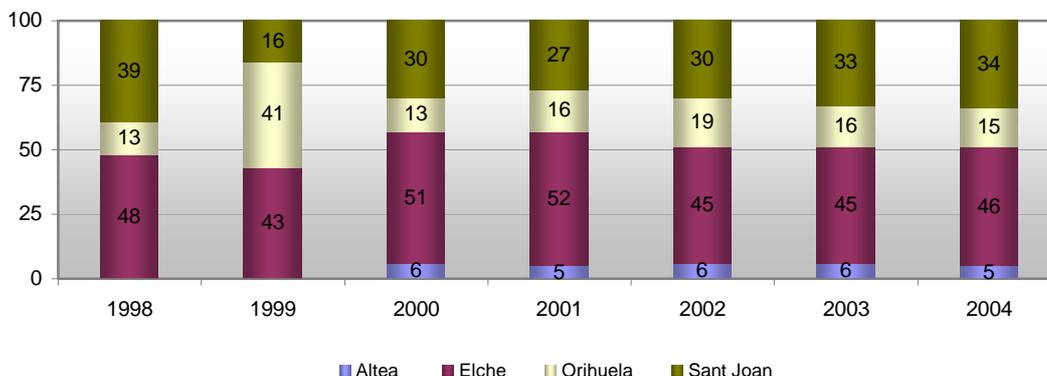
El nivel de satisfacción se encuentra por encima del estándar en el caso del mantenimiento informático (98,6%). Con respecto al mantenimiento no informático, esta anualidad se obtiene una satisfacción del 83,7%.

Gráfico 19: Evolución nº de días que tarda una carta en llegar a su destino



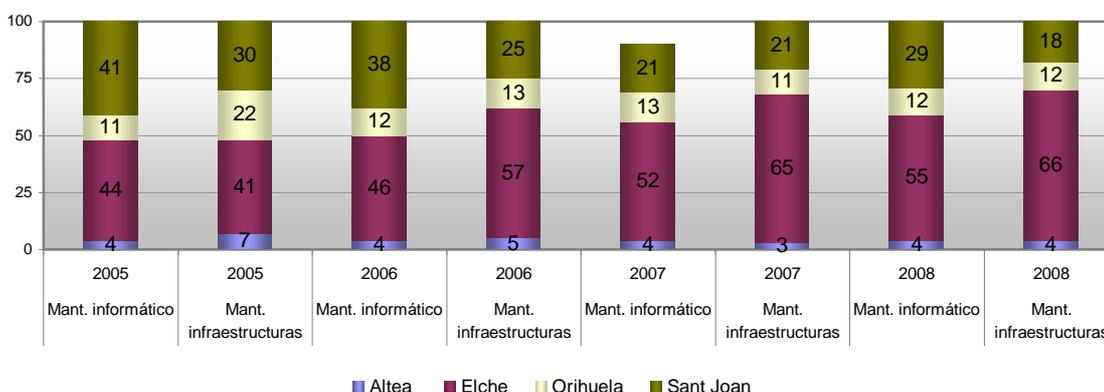
La metodología de análisis de las incidencias se ha modificado, desglosando las incidencias por tipo (informáticas/de infraestructuras). El volumen total de partes de mantenimiento atendido en 2008 ha sido 13.343.

Gráfico 20: Evolución de las incidencias por campus (% respecto del total)



Desde el año 2005 la metodología de la encuesta de opinión ha cambiado, realizándose dicha encuesta entre el total de usuarios de los servicios de mantenimiento (anteriormente el estudio sólo se hacía en base a la opinión de una muestra). A continuación se presenta el gráfico de resultados obtenidos con la nueva metodología de análisis.

Gráfico 21: Evolución de las incidencias por campus (% respecto del total)



Auditoría de correo interno y externo

Otras de las evaluaciones incluidas en el Plan de Seguimiento de Empresas Colaboradoras Contratadas es la auditoría de correo y valija, donde se monitorizan, entre otros, los indicadores relativos al número de días que tarda en llegar la carta a su lugar de destino. En ambos casos se alcanza el estándar fijado.

Gráfico 22: Evolución nº de días que tarda un sobre de correo interno en llegar a su destino

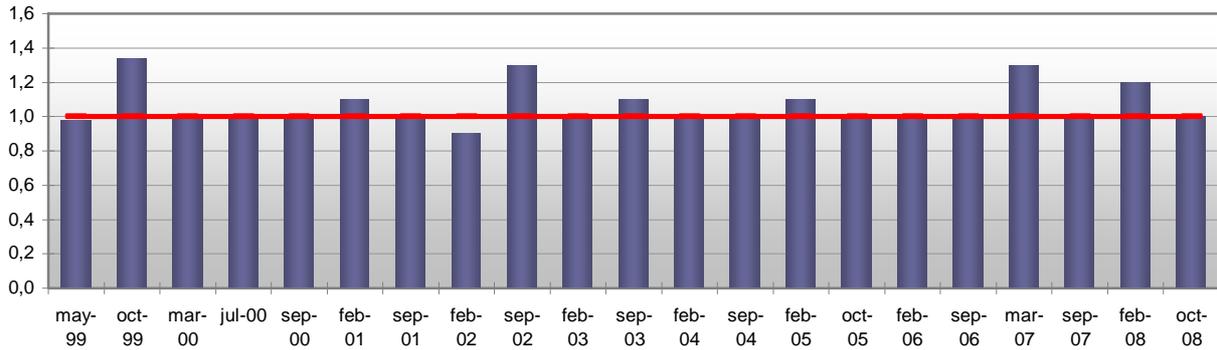
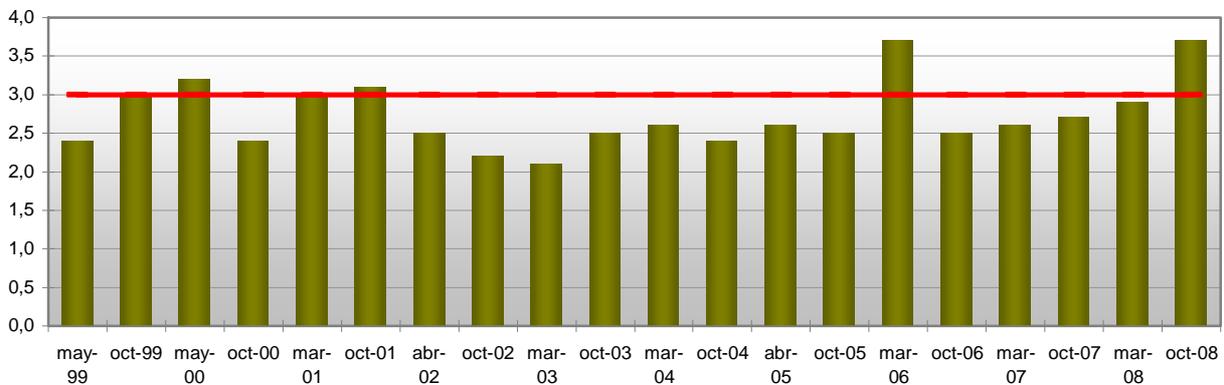


Gráfico 23: Evolución nº de días que tarda una carta en llegar a su destino



4.4. Cumplimiento de objetivos

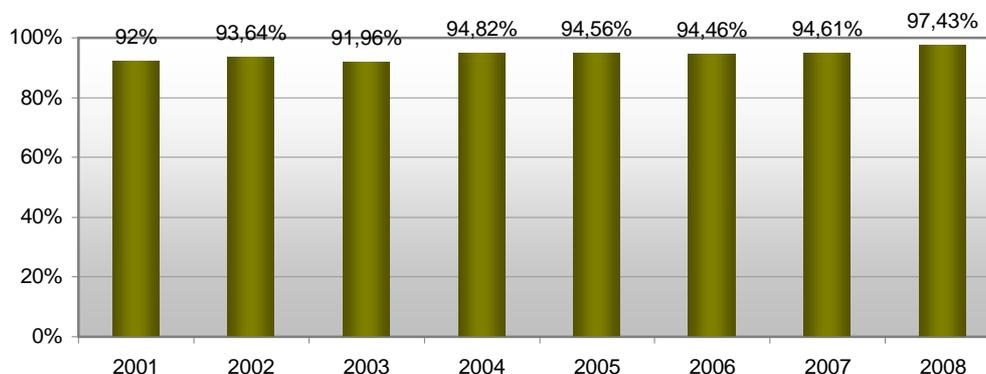
El Sistema de Incentivos incluye una doble estrategia (*Premiar a los Mejores* y Pacto por la Calidad). El Pacto por la Calidad está pensado para promover la mejora de la calidad en Departamentos, Institutos o Centros de Investigación o Titulaciones. Conforme a esta idea, y sobre la base de una participación voluntaria, cuando la unidad esté en el grupo C en alguno de los ámbitos, se establecería un contrato concierto entre el Comité de Calidad y el responsable de cada unidad interesada.

Dado que el Sistema de Incentivos en el ámbito de la docencia incorpora la evolución y mejora en su baremo, no ha sido necesaria la implantación de Pactos por la Calidad en departamentos y titulaciones para esta área.

En el ámbito de la gestión, el *Pacto por la calidad* se enmarca en el II Plan Director para la Mejora de la Calidad en la Gestión. Este Pacto se basa en la Dirección por objetivos, que es consensuado entre responsables de unidades administrativas y Gerencia, constituyendo un firme compromiso con el cliente para ofrecer un servicio de calidad y mejora continua. Los Servicios y Unidades Administrativas incorporaron esta estrategia de dirección por objetivos en el año 2001, y desde entonces, se han firmado todos los años objetivos de gestión de calidad. En el año 2008 fue firmado por 30 unidades administrativas, consiguiendo un 97,43% de cumplimiento en los objetivos pactados.

El siguiente gráfico muestra la evolución del porcentaje de cumplimiento de objetivos de todos los servicios que participan en el Pacto por la Calidad.

Gráfico 24: Evolución del porcentaje de cumplimiento de objetivos



4.5. Sistema de Incentivos a la Calidad de la Docencia, la I+D y la Gestión

El Sistema de Indicadores del II PESCA UMH contempla una serie de estrategias de incentivos dirigidas a los ámbitos de la Docencia, la Investigación y la Gestión: Premiar a los Mejores y Pacto por la Calidad. Las unidades se incentivan con financiación extraordinaria procedente de los resultados conseguidos en el Sistema de Información de las Universidades Valencianas.

La estrategia Premiar a los Mejores tiene como objetivo reconocer el esfuerzo realizado por los Departamentos, Institutos o Centros de Investigación y Titulaciones. Los indicadores de docencia abarcan las actividades de Departamentos y Titulaciones mientras que los de I+D a Institutos o Centros de Investigación y a Departamentos. En el ámbito de la docencia, el sistema se revisó en 2005 de acuerdo a las sugerencias recibidas por parte de los departamentos y titulaciones.

En este sistema la categorización se realiza a partir del cumplimiento de la unidad de los estándares fijados por el Comité de Calidad para cada indicador.

Los cálculos que se realizan son los siguientes:

- a) *Se calcula el porcentaje de cumplimiento de cada unidad en cada indicador respecto del estándar fijado para titulaciones o departamentos docencia.*
- b) *Se calcula la media ponderada de cumplimiento de cada unidad en el conjunto de indicadores.*
- c) *Dependiendo del porcentaje de cumplimiento y de si mantiene o mejora los indicadores se clasifica a la unidad en el tramo de incentivos correspondiente.*

En este primer curso de aplicación, el nivel de cumplimiento medio de los estándares establecidos por el Comité de Calidad ha sido de un 83% en el caso de las titulaciones y un 85% en el caso de los Departamentos en el ámbito de la Docencia.

En el ámbito de la I+D, la estrategia de *Premiar a los Mejores* sigue los pasos que se presentan a continuación:

- a) A partir de los datos brutos se calculan los indicadores para cada Departamento.
- b) Se calcula la puntuación de la unidad.
- c) La posición percentual de la unidad se obtiene una vez que calculada la puntuación de cada unidad.
- d) Se agrupan las unidades dividiendo las unidades en tres grupos según su posición porcentual.
- e) Una Titulación, Departamento o Instituto o Centro de Investigación obtendrá financiación extraordinaria en función de su posición porcentual.
- f) La financiación extraordinaria será proporcional al número de estudiantes a tiempo completo matriculados, en el caso de las titulaciones, el número de profesores a tiempo completo que pertenecen al Departamento para el ámbito de docencia y el número de profesores que desarrollan su investigación en las Unidades de Investigación.
- g) Existen indicadores que requieren de un cumplimiento máximo ya que son requisitos mínimos de calidad de la docencia.

En la estrategia de *Premiar a los mejores* se asignaron como incentivos a la calidad docente e investigadora un total de 245.332,1 euros. Estos incentivos fueron repartidos conforme al nivel de resultados obtenidos a cada departamento, titulación e instituto y centro de investigación.

En la estrategia de Pacto por la calidad con titulaciones y departamentos se asignaron como incentivos a la calidad docente e investigadora un total de 43.956,9 euros y fueron repartidos conforme al nivel de cumplimiento de los estándares fijados.

Las unidades administrativas que firmaron el *Pacto por la calidad* a través de la estrategia de Dirección por objetivos recibieron incentivos conforme a su nivel de cumplimiento de los estándares marcados, asignando como cantidad global un total de 70.255,9 euros. Desde el inicio hasta el año 2008 se han repartido una totalidad 3.327.713,34 euros.

Tabla 12. Incentivos asignados dentro del Plan especial de Incentivos a la Calidad en el ámbito de la docencia, la I+D y la gestión (euros)

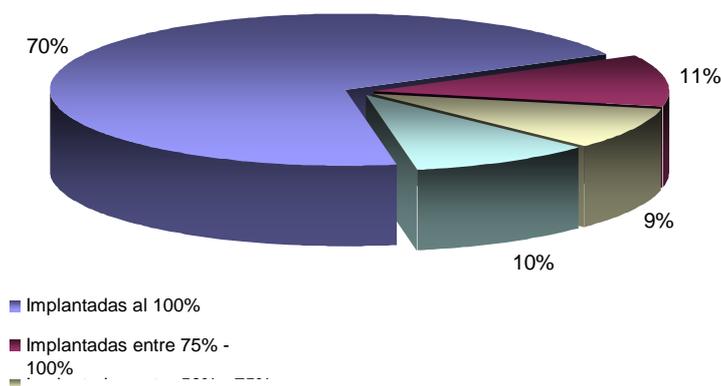
Estrategia	Unidades	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Premiar a los mejores	Titulaciones	25.771,40	34.789,63	47.213,00	69.320,27	60.128,42	92.012,68	125.422,9	112.380,27	116.467
	Departamentos docencia	13.041,96	24.514,02	34.038,00	49.975,08	42.782,08	65.833,24	93.055,68	83.378,91	87.538,1
	Unidades de investigación	16.347,53	21.020,10	27.879,34	41.914,58	34.247,00	35.997,01	44.504,89	39.876,87	41.327
Pacto por la calidad	Titulación/Departamento/ Unidad Investigación	-	11.812,86	20.607,50	14.670,00	-	31.300,00	48.550,79	43.502,04	43.956,9
	Servicio/ Unidad Administrativa	4.507,59	16.117,50	19.451,00	22.584,00	26.976,80	56.372,00	75.658,31	67.863,18	70.255,9
Premios	Mejor sugerencia	-	-	1.950,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800	1.800
	Mejor carta de servicios	-	-	2.500,00	-	-	-	-	-	-
Convocatoria Mejora de la docencia	Centros y titulaciones	-	-	80.000,00	80.000,00	80.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000	90.500
	Personal Docente e Investigador/ Personal de Administración y Servicios	-	-	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000	-
	Ayudas publicación	-	-	-	-	9.000,00	9.000,00	9.000,00	9.000	-
TOTAL (€)		59.668,48	108.254,11	333.638,84	380.263,94	345.934,30	492.314,93	597.992,57	557.801,27	451.844,9
Acumulado		59.668,48	167.922,59	501.561,43	881.825,37	1.227.759,67	1.720.074,60	2.318.067,17	2.875.868,44	3.327.713,34

05 Plan de Mejoras de la UMH 2008

Cada anualidad, desde 1998, se realiza un Plan de Mejora anual, donde se recogen las propuestas de mejora diseñadas para solventar las áreas de mejora detectadas a partir de la información extraída de diferentes fuentes (sugerencias, resultados de evaluación de la UMH conforme al Modelo EFQM, resultados de la evaluación de la calidad percibida, informes incluidos en el Plan de Seguimiento de empresas colaboradoras contratadas, auditorías, etc.). Todas ellas, además de estar alineadas con la planificación de calidad de la UMH, recogen las áreas de actuación de los diversos planes específicos. Cada año se intenta mejorar estas actuaciones y conseguir nuevos retos, por lo que el nivel de dificultad aumenta anualmente.

El Plan de Mejoras del año 2008 incluía 85 propuestas de mejora en las áreas de docencia, investigación y gestión, con un nivel de cumplimiento del 81%. El 70% de las acciones ha sido implantado al 100%, el 11% se ha implantado entre un 75% y un 100%, el 9% se ha implantado entre el 50% y el 75% y un 10% se ha implantado en un porcentaje inferior al 50%.

Gráfico 25: Resultados del Plan de Mejora del año 2008



06 Marco estratégico de calidad

6.1. SIUV

El programa Plurianual de Financiación del Sistema Público Universitario Valenciano, aprobado por Acuerdo del Gobierno Valenciano de fecha 15 de junio de 1999, establece como objetivo prioritario el incentivar la mejora de la calidad en todos los ámbitos de actividad de las Universidades. En consecuencia, se establece que un porcentaje de la financiación corriente quedará condicionado al grado de cumplimiento de determinados objetivos de calidad.

La financiación lograda por el cumplimiento de los objetivos conseguidos en el año 2008 ha sido de 4.568.574,02 €, dicha cantidad se encuentra por encima de la media de las financiaciones obtenidas desde el año 1999.

6.2. Programas de la ANECA en los que ha participado la UMH

La Universidad Miguel Hernández ha participado en el curso 2007/08 en el programa de AUDIT, con el diseño y desarrollo de sistemas de garantía de calidad en todos los centros (facultades y escuelas) de la UMH, y un alcance a todas las titulaciones, títulos de grado y máster de la UMH. Asimismo, participó en el Programa de Evaluación Institucional de la ANECA, finalizando el Plan de Mejoras de la titulación de Psicología.

Además, la UMH ha participado en procesos de Verificación de títulos de postgrado para el Máster en Bioingeniería y el Máster en Recursos Humanos del Trabajo y las Organizaciones.

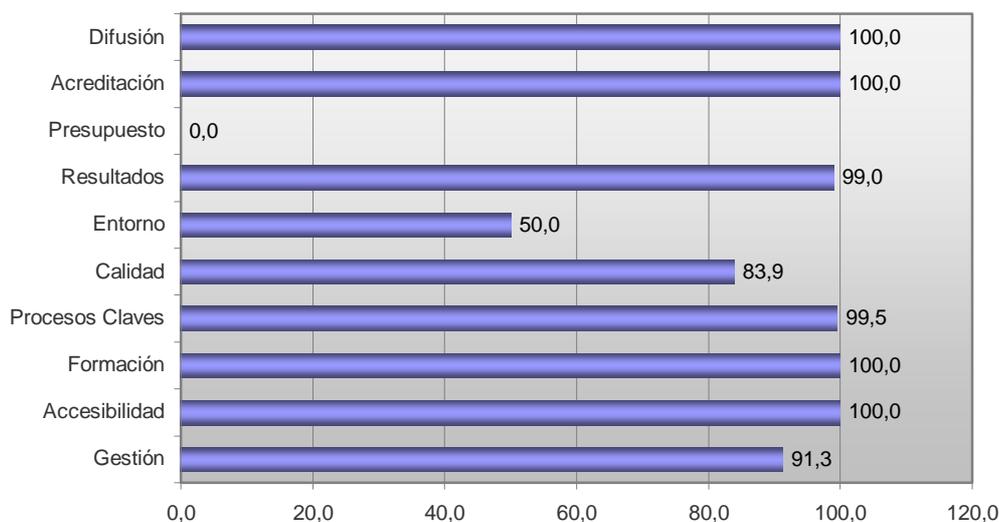
Por último, cabría señalar las renovaciones de la Mención de Calidad de los programas de Doctorado del Departamento de Biología Aplicada, del Instituto de Biología Molecular y Celular y del Instituto de Neurociencias.

07 Difusión de la cultura de calidad

7.1. Cumplimiento de objetivos

En la Oficina de Gestión y Control de la Calidad marcamos objetivos anualmente desde el año 1.999. Desde el año 2001 se han firmado Pactos por la Calidad conforme al I Plan Director para la Calidad en la Gestión y se monitorizan semestralmente para conocer en qué áreas estamos consiguiendo nuestras metas y en cuáles no, para poder actuar en consecuencia (véase gráfico 26).

Gráfico 26: Cumplimiento anual 2008



Visitas

Durante el año 2008, y como en anualidades anteriores, hemos contado con la visita de integrantes de otras universidades interesados en conocer el Sistema de Calidad de la UMH. En concreto, este año hemos recibido las siguientes visitas:

Abril

- Miembros Proyecto Tempus
 - ✓ Université Mohamed 1er de Oujda (Maroc)
 - ✓ Université Ibn Tofail de Kenitra (Maroc)
 - ✓ Université Abdelmalek Essaâdi – Tetouan (Maroc)

Noviembre

- Universitat Rovira i Virgili
- Centro UNISAL (Brasil)
- Universidad de Valparaíso (Chile)

Diciembre

- AFRIQ' UNITS
 - ✓ Intergovernmental Council for East Africa (IUCEA)
 - ✓ Tanzania Commission for Universities
 - ✓ University of Makerere
 - ✓ University of Mzumbe
 - ✓ University of Moi

7.2. Foros y organizaciones a las que pertenecemos

La UMH pertenece a un amplio número de foros, en la tabla que se presenta a continuación se recoge una muestra de ellos.

FOROS EN MATERIA DE CALIDAD A LOS QUE PERTENECE LA UMH

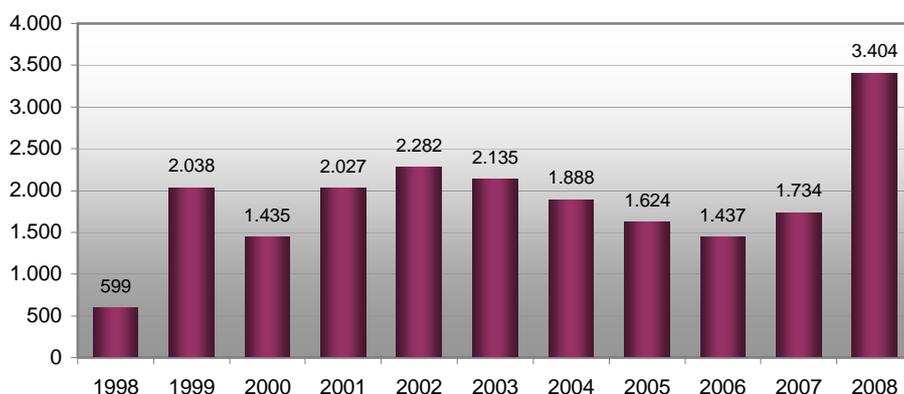
- Club Excelencia en Gestión.
- Fundación Valenciana de la Calidad.
- Club para la Innovación de la Comunidad Valenciana.
- Foro Capital Humano Emprendedor, Club Excelencia en Gestión.
- Participación en los programas de la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA): Programa de Evaluación Institucional, Programa de Evaluación de Bibliotecas, Programa de Mención de Calidad de Doctorado y Programa AUDIT.
- Evaluadores y auditores de la ANECA.
- Club de Evaluadores del Modelo EFQM.
- Evaluadores del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos (Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, APU/486/2006).
- Club de evaluadores de Fundación Valenciana de la Calidad (FVQ).
- ETAG Education and Training Activities Group, de la EOQ (European Organization of Quality).
- CUVRIC (Comité Universitario Valenciano de Relaciones Internacionales y Cooperación).
- ECOP Education Community of Practice, de la EFQM.

7.3. Medios de comunicación y página web

Noticias aparecidas en prensa

Las noticias sobre la UMH se siguen sistemáticamente a fin de determinar cómo nos ven. El siguiente gráfico refleja el volumen anual de apariciones en prensa de la UMH.

Gráfico 27: Nº de apariciones de la UMH en prensa



Desde 1998 se han analizado 20.609 publicaciones hasta el 31/12/08, que se han recogido principalmente en los siguientes medios: Información Elche, La Verdad, Las Provincias, El Mundo, Información Alicante y El País. Además, como novedad, la

Oficina de Comunicación ha incorporado en 2008 un buscador para poder incluir en el resumen de prensa aquellas noticias de la UMH que aparecen en los medios digitales, ya que este tipo de publicaciones on-line representan el futuro y cada vez hay más personas, principalmente los jóvenes, que tienen a estos medios como referencia para conocer la actualidad.

Los temas que ha causado un mayor impacto en los medios de comunicación durante el año 2008 ha sido la firma de los Pactos por la Calidad, los estudiantes premiados que evalúan la calidad docente y la visita de docentes marroquíes a la UMH para formación en calidad.

Tabla 13. Temáticas aparecidas en prensa en materia de Calidad

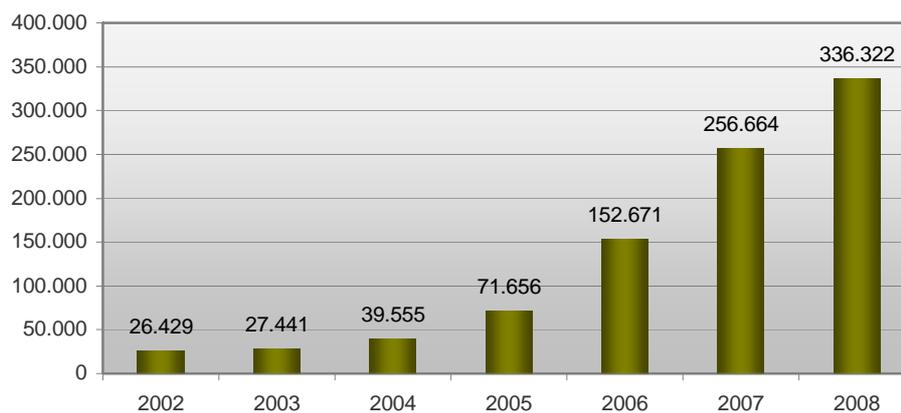
	N	%
Firma de los Pactos por la Calidad 2008	4	12%
La UMH premia a los estudiantes que evalúan la calidad docente	4	12%
Docentes marroquíes se forman en calidad en la UMH	4	12%
Entrega del premio a la Empresa de Calidad Reconocida 2007	3	9%
Reunión anual del Consejo de Calidad UMH	3	9%
El Gobierno encarga a la UMH la formación en calidad sanitaria	2	6%
Psicología supera el examen de la ANECA	2	6%
Reunión de la Conferencia Nacional de Decanos de Medicina en el campus de Sant Joan	2	6%
Reportajes de la Oficina de Gestión de la Calidad de la UMH	2	6%
Especiales de la UMH en materia de Calidad	2	6%
Curso de verano en la UMH: Buen gobierno y excelencia: la calidad en el siglo XXI	1	3%
Recortes del Consell en la partida para incentivar la calidad	1	3%
Entrega de los II Premios UMH 5 Estrellas	1	3%
La UMH renueva su certificado de calidad ISO 9001 en la Gestión de la Investigación	1	3%
La UMH obtiene la certificación ISO 14001:2004 de AENOR para sus actividades medioambientales	1	3%
	33	100%

Página web de la Oficina de Gestión y Control de la Calidad

La página web de calidad de la Universidad Miguel Hernández (<http://calidad.umh.es>) sigue siendo una de las páginas especializadas en esta temática con mayor volumen de visitas.

En el gráfico 28 se observa las visitas por anualidad. Desde enero de 2000 hasta hoy se han recibido más de 500.000 visitas. En la anualidad de 2008 se han recibido 336.322 visitas (media diaria de 921 visitas y media semanal de 6.468 visitas), incrementando el número de visitas un 31% con respecto al año anterior.

Gráfico 28: Nº de visitas al año



Quiénes somos Estudios Investigación Acceso personalizado

GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Eres el visitante nº 108491

BUZÓN DE SUGERENCIAS
ESTADÍSTICAS
INGLÉS

NOVEDADES
Aquí encontraras todas las novedades que le ofrecemos

BIBLIOGRAFÍA
posicionar a los clientes

Web optimizada para Microsoft Internet Explorer 4 o superior. Resolución de pantalla 800 x 600

Primer premio a los Mejores Prácticas Club Gestión de Calidad 2001

08 Herramientas para la gestión de la calidad

Publicaciones

- Edición de diversos documentos dirigidos a diferentes colectivos:
 - Memoria de Calidad 2007.
 - III Plan de Calidad.
 - III Plan Director.
 - Folleto “Resultados II Plan de Calidad 2004-2007 (PESCA).
 - Folleto “Sistema de Calidad UMH”.
 - Folleto “UMH Quality System”.

Aplicaciones informáticas para la gestión de la calidad

1998	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación seguimiento del mantenimiento informático y de infraestructuras. ▪ Aplicación para el análisis de la calidad corporativa a través de las apariciones en prensa.
1999	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación para el cálculo de las tasas académicas. ▪ Aplicación para la Gestión del Buzón de Sugerencias en la que se incluye, además de la base de datos de las sugerencias recibidas y su tramitación, el seguimiento de los indicadores asociados a este proceso. ▪ Plan de seguimiento OFIN, para introducir datos, hacer cálculos y obtener informes acerca de: <ul style="list-style-type: none"> Auditorías de calidad de los servicios/ seguimiento del cumplimiento del pliego de condiciones. Encuestas a líderes (decanos, directores senior, delegados de estudiantes). Auditorías de precios de cafetería/ restaurante.
2000	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditorías de aplicación para la introducción de los datos y análisis de la opinión de los proveedores de la UMH. ▪ Aplicación para las auditorías de correo y valija. ▪ Se han habilitado aplicaciones en la página web para facilitar la tarea en la gestión de procesos, monitorización indicadores y definición de objetivos (Gestión de Procesos y Dirección por Objetivos). ▪ Cuadro de mando: monitorización de los principales indicadores de docencia, I+D+I y servicios. ▪ Desarrollo de una aplicación de “Gestión de compras” que puede descargarse desde la página web para evaluar la calidad de proveedores. ▪ Aplicación para el análisis del entorno: aplicación desarrollada para el análisis de la información en materia de calidad publicada en las páginas web de las universidades españolas. ▪ Base de datos de premiados: reconocimientos docentes, mejor empresa, Plan Estratégico de Calidad.
2001	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a la aplicación de “Registro/ Archivo” desde la página web. ▪ Aplicación para el seguimiento y monitorización de los objetivos propuestos en el Plan Director.
2002	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicaciones para el análisis de encuestas a estudiantes y PDI. ▪ Aplicación para las Auditorías de Gestión. ▪ Actualización de la aplicación de Gestión por Procesos.

Aplicaciones informáticas para la gestión de la calidad

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación web de Cartas de Servicios.
2003	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento empresas de telefonía externa. ▪ Aplicación que recoge diferentes indicadores incluidos en la Pre-Acreditación. ▪ Actualización de la aplicación de Gestión por Procesos. ▪ Gestión de los equipos de Mejora.
2004	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño aplicación "Planifique la Mejora". ▪ Desarrollo aplicación "Programa de incentivos a la mejor implicación y eficacia".
2005	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación "Agenda del Decano". ▪ Aplicación para la gestión de Bolsas de Viaje.
2006	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación para el cuadro de mando de indicadores de bibliotecas. ▪ Mejora de la aplicación del Plan de Seguimiento de las empresas contratadas.
2007	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación para la gestión de indicadores de calidad. ▪ Aplicación para la gestión del Sistema de Garantía de Calidad de los títulos de postgrado.
2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora Docente: herramienta personal para la mejora del profesor. ▪ Aplicación para la gestión de Sistema de Garantía de Calidad de los títulos de grado (Acreditación grado e Informe de revisión resultados). ▪ Aplicación para el seguimiento de las acciones del III Plan de Calidad.

PRUEBA 2008/2009

ESTADO POR CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

F.I.	F.D.	F.F.	GRADO DE CUMPLIMIENTO
●	●	●	1. Objetivos del plan de estudio
●	●	●	2. Ingreso de estudiantes
●	●	●	3. Planificación y desarrollo de la enseñanza
●	●	●	4. Programas de las materias
●	●	●	5. Orientar a los estudiantes
●	●	●	6. Dotación de personal académico
●	●	●	7. Recursos y servicios
●	●	●	8. Resultados académicos
●	●	●	9. Transición a la vida profesional
●	●	●	10. Garantía de calidad

ESTADO POR FASES DE DESARROLLO

	GRADO DE CUMPLIMIENTO
● Indicis Fase Inicial	47,37%
● Indicis Fase Desarrollo	0%
● Indicis Fase Final	9,68%

INFORME
Informe de revisión de la Dirección

DERECHO - 2008/2009

Informe de Revisión de la Dirección

1. OBJETIVOS DE CALIDAD
2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
 1. MATRÍCULA, EGRESADOS, EXPECTATIVAS
 2. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN
 3. PRÁCTICAS EXTERNAS
 4. INSERCIÓN LABORAL
 5. ESTUDIANTE ASESOR
3. ANÁLISIS DE INDICADORES DE CALIDAD
 1. IMPLANTACIÓN DEL SIG PARA LA ACREDITACIÓN DE LOS TÍTULOS EN EL MARCO DEL EES
 2. FORMACIÓN INTEGRAL
 3. CALIDAD DEL EMPLEO UNIVERSITARIO
 4. MEJORA DE RECURSOS DOCENTES
 5. OTROS INDICADORES DEL SISTEMA
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PROCESOS DE EVALUACIÓN (AUDITORÍAS, SISTEMA DE ACREDITACIÓN DE TITULACIONES UMH, EVALUACIÓN EXTERNA, ETC.)
5. ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
6. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA PLANIFICADAS PARA EL AÑO ANTERIOR
7. SEGUIMIENTO DE REVISIONES DE RESULTADOS DE DIRECCIÓN PREVIOS
8. EFICACIA Y CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SIGC
9. SUGERENCIAS O COMENTARIOS DE MEJORA
10. OTROS ASPECTOS A VALORAR RELATIVOS AL CENTRO

HITOS EN LA UMH

1997

- Inicio de la actividad docente.
- Definición de la Política de Calidad UMH.
- Constitución Comité de Calidad.
- Plan de Mejoras para el año 1998.
- Creación de la página web de Calidad.
- Puesta en marcha del Buzón de Sugerencias.
- Inicio de las actividades de formación en Calidad.

1998

- Participación en PNECU, 2ª convocatoria.
- Reglamento de órganos competentes en materia de Calidad.
- Definición Cartera de prestaciones de servicio.
- Puesta en marcha de las Encuestas de Calidad Percibida en la Docencia.
- Inicio del análisis sistemático de las tasas de efectividad académica.
- Puesta en marcha del Plan de Seguimiento de Empresas Colaboradoras.
- Número 0 de la publicación periódica *QUALITAT*.
- Puesta en marcha del Premio a la Mejor Empresa Contratada.
- Plan de Mejoras para el año 1999.

1999

- Participación en PNECU, 3ª convocatoria.
- Puesta en marcha de las Encuestas de Calidad Percibida del Programa de Doctorado.
- Puesta en marcha del Análisis de Expectativas de los estudiantes de primeros cursos.
- Puesta en marcha de la iniciativa *Estudiar con Eficacia*.
- Plan Estratégico de Calidad (I PESCA) 1999/2003.
- Memoria de Calidad del año 1998.
- Plan de Mejoras para el año 2000.
- Puesta en marcha del procedimiento *Acogida* de nuevos profesionales en la UMH.
- Certificado ISO 9002 – AENOR.
- Finalistas en el Premio a las Mejores Prácticas del Club Gestión de Calidad.

2000

- Participación en PNECU, 4ª convocatoria.
- Puesta en marcha del Plan Estratégico de Calidad.
- Creación del Consejo de Calidad de la Universidad.
- Puesta en marcha de los Incentivos a la Calidad.
- Plan Director para la mejora de la Calidad en la Gestión.
- Puesta en marcha de la Acreditación Docente.
- Puesta en marcha de la Acreditación de Servicios.
- Puesta en marcha de las Encuestas de Calidad Percibida por Internet.
- Evaluación interna y externa del Servicio de Calidad de la UMH.
- Puesta en marcha de la iniciativa *Selectividad con Eficacia*.
- Plan de Mejoras para el año 2001.
- Memoria de Calidad del año 1999.
- Mención especial en el Premio Mejores Prácticas del Club de Gestión de Calidad.
- Finalistas del Premio Ciudadanía del Observatorio para la Calidad de las Administraciones Públicas.

HITOS EN LA UMH

- Premio Eficacia 2000 otorgado por el Círculo de Economía.

2001

- Curso virtual Calidad en la Universidad dirigido al Personal de Administración y Servicios y Empresas Contratadas.
- Curso sobre Acreditación Docente y de Servicios Universitarios organizada por la Universidad Internacional de Andalucía, con la colaboración del Consejo de Universidades y las Universidades de Sevilla, La Rioja y Universidad Miguel Hernández.
- Edición del documento *Manual de Calidad. Directrices*.
- Edición de la Memoria del año 2000.
- Plan de Mejoras para el año 2002.
- Primer premio en Las Mejores Prácticas del Club Gestión de la Calidad. IV edición.
- Formación sobre procesos y Modelo EFQM de Excelencia a personal de la Universidad Miguel Hernández.
- Premio a la Formación Profesional de la Cámara de Comercio de Alicante.

2002

- Edición de la Memoria del año 2001.
- Plan de Mejoras para el año 2003.
- Instauración del *Premio a la Mejor Sugerencia*.
- Certificado ISO 9001:2000 otorgado por AENOR al diseño y desarrollo de los Planes de Estudio.
- Distinción de la Asociación Española para la Calidad “por un firme compromiso con la calidad en la educación y por su difusión de la cultura de la calidad en la Comunidad Valenciana”.

2003

- Edición de la Memoria del año 2002.
- Implantación de un sistema de pre-acreditación de titulaciones.
- Plan de Mejoras para el año 2004.
- Certificado ISO 9001:2000 otorgado por AENOR en reconocimiento a la Calidad en la labor de investigación realizada en la UMH.

2004

- Edición de la Memoria del año 2003.
- Plan de Mejoras para el año 2005.
- II Plan estratégico de Calidad (II PESCA) 2004/2007.
- Edición de la publicación *El Modelo Europeo de Excelencia EFQM*.
- Edición del documento *Cómo planificar, implantar y evaluar la mejora*.
- Galardón de la revista *Fácil* en reconocimiento al proyecto en pro de la igualdad de derechos entre hombres y mujeres.
- Mención de Calidad a los programas de Doctorado en Neurociencias y en Biología Molecular y Celular por parte del Ministerio de Educación.
- Sello de Excelencia Europea de EFQM por Sistema de Gestión en la UMH en el Nivel +500 (ORO).

2005

- Edición de la Memoria del año 2004.
- Plan de Mejoras para el año 2006.
- Edición de la publicación *Portal Web PDI*.
- Edición de la publicación *Sistema de Acreditación de las titulaciones universitarias*.
- Premio a la titulación de Enología pro el Consejo Regulador de la Denominación de Origen Vinos de Alicante.
- Premio Volcam de Voluntariado Ambiental a la Oficina Ambiental de la UMH.

HITOS EN LA UMH

- Certificado de Calidad ISO 9001:2000 del Sistema de Calidad, concedido por AENOR, en tres áreas: Prácticas en Empresas, Diseño de los Planes de Estudio y Gestión de la Investigación.
- Premio Especial *Futurelx* en reconocimiento a la contribución al desarrollo de un modelo de ciudad más habitable, solidaria y emprendedora.
- Premio de Excelencia de la Fundación Valenciana de la Calidad.
- Premio Nova 2005 a la Investigación e Innovación.
- Sello de Excelencia Nivel Oro de la Fundación Valenciana de la Calidad.
- Mantenimiento del Sello de Excelencia Europea de EFQM por Sistema de Gestión en la UMH en el Nivel +500 (ORO).

2006

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2005.
- Plan de Mejoras 2007.
- ISO 9001:2000 del Sistema de Calidad: Prácticas en Empresas, Diseño de los Planes de Estudio y Gestión de la Investigación.
- Mantenimiento del Sello de Excelencia Europea de EFQM por Sistema de Gestión en la UMH en el Nivel +500 (ORO).
- Mención honorífica a la Excelencia otorgada por el Ministerio de Administraciones Públicas, dentro de los *Premios a la Calidad y a la Innovación en la Gestión Pública 2006*.

2007

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2006.
- Plan de Mejoras 2008.
- Renovación del Sello de Excelencia Europea de EFQM por el Sistema de Gestión en la UMH, Nivel +500 (ORO).
- Realización de las fases de diseño y participación para la definición del III Plan de Calidad y del III Plan Director.

2008

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2007.
- Plan de Mejoras 2009.
- Publicación y difusión del III Plan de Calidad y III Plan Director.
- Certificado ISO 14000 de la Oficina Ambiental.

Glosario

- **AENOR:** Entidad privada, sin ánimo de lucro, reconocida en los ámbitos nacional, comunitario e internacional, que desarrolla actividades de Normalización y Certificación (N+C), contribuyendo a mejorar la calidad en las empresas, sus productos y servicios, así como proteger el medio ambiente.
- **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- **BENCHMARKING:** Herramienta de aprendizaje que basa su metodología en la identificación de las mejores prácticas para utilizarlas como referencia. Su objetivo es evaluar, comprender y comparar procesos, productos o servicios propios, con aquellos relativos a prácticas reconocidas como más eficientes y líderes.
- **CARTA DE SERVICIOS:** Documento escrito a través del cual una organización informa a los clientes y usuarios sobre los servicios que ofrece y los compromisos de calidad adquiridos, así como sobre los derechos que tienen en relación con estos servicios.
- **CEGECA:** Centro de Gestión de Campus.
- **Crédito:** Cada crédito corresponde a 10 horas de docencia.
- **ECTS:** Sistema Europeo de Transferencia de créditos académicos.
- **EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior.
- **I+D+I:** Investigación, Desarrollo e Innovación.
- **ISO** (International Standardization Organization): Entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Su finalidad principal es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y más efectividad, a través de la aplicación de normas optimizadas.
- **Líderes:** En este documento se entiende como líderes a Decanos, Directores de Escuela Universitaria, Directores de Instituto y Centros de Investigación, Directores de Departamento, Responsables de Servicio y Delegados de Estudiantes.
- **Modelo EFQM:** Modelo de Gestión de Calidad desarrollado por la Fundación Europea de la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management).
- **PAS:** Personal de Administración y Servicios.
- **PDCA** (Plan–Do–Check–Act): Ciclo de mejora de la calidad, que consiste en la definición de objetivos y métodos, la implantación de las medidas oportunas, la verificación de lo realizado y la actuación en consecuencia de lo aprendido.
- **PDI:** Personal Docente e Investigador.
- **PESCA:** Plan Estratégico de Calidad. Incluye el marco y objetivos que se desean alcanzar para lograr y evaluar si se logran los niveles de calidad que se desean en el periodo fijado en la docencia, la investigación y la gestión. El I PESCA abarca los años del 2000 al 2003, el II desde el 2004 hasta el 2007.
- **Plan Director:** Plan Director para la Calidad en la Gestión. Este Plan se encuentra incluido en el PESCA en el ámbito de la gestión de los servicios. Recoge objetivos y acciones para conseguir estas metas y una planificación para desarrollar cada una de las acciones por los Servicios y Unidades Administrativas.
- **Tasas de efectividad académica:** Conjunto de mediciones estadísticas sobre el rendimiento de los estudiantes, e incluye las tasas de éxito, rendimiento y presentados.

Glosario

- **Tasa Éxito:** Porcentaje de créditos aprobados con respecto a los presentados.
- **Tasa Rendimiento:** Porcentaje de créditos aprobados con respecto a los matriculados.
- **Tasa Presentados:** Porcentaje de créditos presentados a evaluación sobre los matriculados.
- **Sello de Excelencia Europeo (Nivel Oro):** Reconocimiento otorgado por el Club Gestión de Calidad, representante de la Fundación Europea de la Gestión de la Calidad (EFQM) en España. El Nivel Oro es otorgado a las organizaciones con evaluaciones superiores a los 500 puntos.
- **Sello de Excelencia FVQ (Nivel Oro):** Reconocimiento del mérito por parte de la Fundación Valenciana de la Calidad. Este sello avala el prestigio de las empresas de la Comunitat Valenciana que han realizado un esfuerzo importante para mejorar su organización, su competitividad y actúan como referente en la Comunidad Valenciana.
- **SIUV:** Sistema de Información de las Universidades Valencianas.
- **UMH:** Universidad Miguel Hernández de Elche.