

Aprobado por el Consejo de Gobierno Provisional
Fecha: 19 de mayo de 2003



**DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD
MIGUEL HERNÁNDEZ**

Transcurridos más de cinco años desde la aprobación por la Comisión Gestora del documento de "Política de Calidad de la UMH" (fecha 29 de enero de 1998) y del "Reglamento de funcionamiento de los órganos competentes en materia de Calidad de la UMH" (12 de marzo de 1998 y posterior modificación de 17 de octubre de 2000), procede su revisión máxime cuando a se han producido cambios significativos en el entorno tras la aprobación de la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades y la firma de los Acuerdos para la creación del Espacio Europeo de Educación Superior;

Vistas las conclusiones del Comité de Calidad celebrado el pasado 20 de febrero y sus consideraciones acerca de la actualización de la orientación, enfoque y objetivos de la política de calidad de la UMH y de las diferentes competencias y responsabilidades;

El Consejo de Gobierno Provisional, reunido en sesión de 19 de mayo de 2003, acuerda aprobar el documento "Definición de la Política de Calidad de la Universidad Miguel Hernández de Elche", debidamente actualizado, el cual queda redactado en los siguientes términos:

DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

La Universidad Miguel Hernández nació en 1997 con la voluntad de ser una institución pública de educación superior avanzada e innovadora, con una oferta académica bien diferenciada que, de un lado, potenciara la formación integral de los estudiantes y su inserción en el mundo laboral y, de otro, facilitara el desarrollo de proyectos de investigación y la transferencia de tecnología a los distintos sectores industriales.

En el transcurso de los seis primeros años, la UMH ha buscado el reconocimiento de la sociedad, y del mundo universitario, por su impulso innovador y por la calidad de su oferta educativa y su capacidad de desarrollo tecnológico, científico y artístico, siendo de las primeras universidades españolas que se ha sometido a una completa auditoría de la calidad de su gestión académica e investigadora.

La UMH ha destacado especialmente por el número y la importancia de los proyectos de investigación que lleva adelante, por el número de estudiantes que, como complemento a su formación, realizan prácticas en empresas, por las tasas de inserción

laboral de quienes concluyen los estudios y por el decidido empuje que se le ha dado a los procesos de evaluación y mejora de la calidad en sus diferentes aspectos, incluyendo la certificación conforme a la Norma ISO 9001:2000 de procesos esenciales de la labor universitaria.

La política de calidad llevada a cabo hasta ahora, ha permitido que la UMH haya sido la primera Universidad española que logra una certificación ISO de calidad, tanto por la norma de 1994 como de 2000, y la primera que ha certificado la calidad de la gestión académica, de la gestión de la investigación y de las prácticas de estudiantes en empresas. Del mismo modo, ha permitido a la UMH ser una de las primeras instituciones públicas españolas en realizar una completa evaluación conforme al Modelo EFQM.

En los próximos años, las universidades españolas, conjuntamente con el resto de universidades europeas, deben afrontar nuevos retos derivados de la entrada en vigor del Espacio Europeo de Educación Superior y de los tratados de libre circulación de personas con los países del Caribe e Iberoamericanos, la reforma de los planes de estudio derivada de la Declaración de Bolonia, el reconocimiento mutuo de los títulos universitarios, una mayor movilidad de estudiantes y profesores, cambios en los mecanismos de acceso a la enseñanza superior, la puesta en práctica de políticas de difusión de resultados de la actividad universitaria que potenciarán la competencia, junto a modificaciones en el acceso a los fondos de investigación o una mayor exigencia en los niveles de autofinanciación.

La nueva Ley de Universidades contempla la obligatoriedad de someter las titulaciones a un proceso de acreditación que asegure la calidad de la docencia que se imparte, proceso que realizará la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación). Además, la LOU se introduce la evaluación y certificación del conjunto de actividades universitarias, como estrategias para introducir la cultura de la calidad, iniciar procesos de mejora y como paso previo a la difusión de resultados de la gestión universitaria.

El objetivo de la UMH es llegar a ocupar un lugar entre las mejores universidades europeas, para lo que la investigación, la transferencia de tecnología, la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje, la formación integral, la orientación a los resultados y una acertada gestión universitaria, son premisas necesarias. El método de trabajo pasa

por lograr la contribución efectiva del conjunto de miembros de la Comunidad Universitaria de la UMH, quienes con su implicación hacen posible avanzar en la evaluación y mejora de la calidad de nuestra Universidad. La evaluación como premisa para la toma de decisiones, que se complementa con la difusión de resultados a la Sociedad, el reconocimiento a la labor realizada y la formalización de compromisos de calidad, constituyen premisas para asegurar e incrementar la calidad del conjunto de nuestras actividades.

De esta manera, conscientes de los retos y de nuestras posibilidades, definimos el marco donde desarrollar la política de calidad de la UMH que se caracterizará, fundamentalmente, por impulsar, en el marco de un Plan estratégico de Calidad, la Evaluación, la Acreditación y la Certificación.

En la UMH, por **Calidad** se entiende llevar adelante un proceso (ya sea en el ámbito de la docencia, la investigación, la gestión o la prestación de servicios) que se atiene a los procedimientos acordados, que ha sido diseñado teniendo en cuenta las necesidades de los distintos agentes que intervienen en el mismo y para el que existen mecanismos para prevenir el error e introducir mejoras. Nuestra definición de calidad combina la preocupación por hacerlo lo mejor posible y por mejorar constantemente. Este enfoque presupone que la Calidad: se planifica pensando en las necesidades y deseos del cliente; la hacen todos los que trabajan en la Universidad; se mejora constantemente gracias a la innovación; se asegura y se controla sobre la base de estándares predefinidos; se incentiva y premia; y que los errores o fallos en la calidad no se castigan sino que se previenen.

Desde nuestra perspectiva, **Calidad** es la aplicación de una serie de actuaciones y de programas, en los que participa y está implicado todo el personal, que buscan mejorar permanentemente cualquier actividad de la UMH con el propósito de proporcionar docencia e investigación, junto a unos servicios, que satisfagan por entero a la sociedad y a nuestros estudiantes a un coste asumible y que consiga el valor añadido de la satisfacción de todo el personal de la UMH.

En el marco del Plan Estratégico de Calidad que se lleve a cabo, entendemos la evaluación como un proceso de recogida y análisis de datos que posibilita la acreditación y certificación de nuestras titulaciones, unidades y procesos de trabajo. Por su parte con la

acreditación someteremos, a un dictamen, la calidad de nuestras titulaciones; y, por último, mediante la certificación solicitaremos, voluntariamente, de acuerdo a unas normas predeterminadas un reconocimiento de la calidad de nuestras unidades, procesos y gestión universitaria.

En el ámbito de la Universidad Miguel Hernández de Elche consideramos que la evaluación y mejora de la calidad de nuestras actividades académicas y de gestión ha sido en estos años iniciales una de las premisas del quehacer universitario. Y, en adelante, pretendemos potenciar las líneas de trabajo ya iniciadas que nos permitan:

- Consolidar unos niveles de calidad que hagan de nuestra Universidad una institución que pueda competir con las mejores;
- Mantener y ampliar el reconocimiento externo a la Calidad de nuestros procesos de trabajo y actividades, bien por Normas ISO o por otras que pueden dictarse por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación;
- Conseguir la acreditación de todas nuestras titulaciones, lo que supone la superación positiva de un proceso de evaluación, en los términos establecidos por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y la Comisión Valenciana de Acreditación y Evaluación de Calidad;
- Desarrollar una Investigación de Excelencia y asegurar su máximo nivel de impacto en la comunidad científica internacional;
- Contar con un plan de calidad medioambiental; y
- Afianzar el reconocimiento de nuestra Universidad como una institución Excelente de acuerdo con el Modelo EFQM de Excelencia de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad.

La estructura del Sistema de Calidad de la UMH contará con un Comité de Calidad y un Consejo de Calidad, como órgano externo de asesoramiento y control, donde estarán representados los sectores empresariales y los centros de enseñanza secundaria. Los Equipos Decanales y de Dirección de las Facultades y Escuelas asumen la responsabilidad de asegurar y mejorar la calidad docente en el ámbito de su centro. Los Equipos de Dirección de los Departamentos, Institutos y Centros de Investigación por su

parte, asumen la responsabilidad de velar por la calidad de su actividad académica. Los responsables de los Servicios bajo la coordinación del Gerente propiciarán el marco para la mejora de la Calidad de la Gestión. Estos órganos son regulados en el Reglamento de órganos competentes en materia de calidad.

El Plan Estratégico de Calidad será la herramienta básica de la política de calidad de la UMH, que nuevamente será elaborado con la participación de toda la comunidad universitaria, y que incluirá los compromisos de calidad de la UMH y los objetivos e indicadores que permitan la innovación investigadora y docente, la inserción laboral de los estudiantes y potencien la carrera profesional de todo nuestro personal, colaborando activamente para que nuestro profesorado obtenga el reconocimiento de las Agencias de Evaluación y Acreditación de la Calidad ya sea a nivel nacional o autonómico.

Este II Plan Estratégico de Calidad considerará entre sus metas y objetivos:

- Conseguir que nuestros estudiantes sean buenos profesionales y buenos ciudadanos, para lo que debemos ofrecer planes de estudio con contenidos pertinentes para los objetivos específicos de cada titulación y que aseguren un óptimo rendimiento académico, al mismo tiempo que posibiliten contenidos y actividades complementarias de formación que favorezcan su integración en los diferentes sectores productivos.
- Lograr que nuestra investigación, que no debe olvidarse es parte esencial de las enseñanzas, mantenga un ritmo de progreso continuado en el ámbito nacional e internacional y ver cómo se traducen sus resultados en tecnologías que puedan ser transferidas al mundo empresarial y en avances diversos para la sociedad en general.
- Conseguir que nuestra Administración Universitaria alcance un alto nivel de cualificación y organización para llevar a cabo una gestión netamente profesional y eficaz.
- Desarrollar las capacidades de nuestros profesionales.
- Especificar compromisos de calidad con los diferentes grupos de interés.

La UMH participará activamente en las actividades propuestas por la ANECA y la Comisión Valencia de Acreditación y Evaluación de la Calidad y en los foros que tengan como objetivo el desarrollo de métodos, herramientas, o intercambio de experiencias en materia de calidad nacionales e internacionales. La vocación europeísta de la UMH no puede hacer olvidar el papel que podemos desempeñar conjuntamente con universidades iberoamericanas en pro de la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria.

Esta política de calidad se concreta en hacer posible la misión que la UMH tiene definida en los siguientes términos:

“Servir a la sociedad ofreciendo docencia, investigación y servicios de calidad, al tiempo que permitan a los miembros de la comunidad universitaria desarrollarse profesionalmente, para conseguir entre todos la formación integral de nuestros estudiantes y facilitar su inserción en el mundo laboral”.