



UNIVERSITAS
Miguel
Hernández

OFICINA DE GESTIÓN Y CONTROL
DE LA CALIDAD
Edificio de Rectorado y Consejo Social
Avenida de la Universidad s/n. ELCHE-03202
Teléfono: 966 65 86 45 / Fax: 965 22 21 18
e-mail: calidad@umh.es
web: <http://calidad.umh.es>

compromiso social.
Bancaja 



UNIVERSITAS
Miguel
Hernández



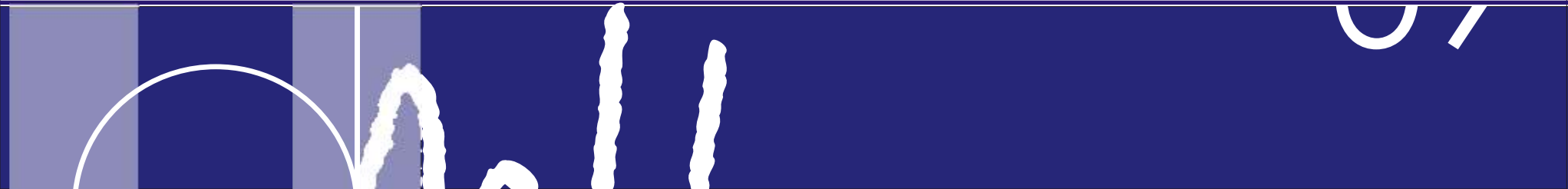
www.umh.es/calidad



MEMORIA CALIDAD

www.umh.es/calidad

09



PRESENTACIÓN

Anualmente, desde 1998 publicamos las memorias de calidad, apostando siempre por la rendición de cuentas y la difusión de los resultados obtenidos gracias al esfuerzo de toda la comunidad universitaria quienes, desde cada ámbito, hacen posible que los enfoques, políticas y actuaciones desarrolladas puedan dar resultados, datos y mejoras gracias a su trabajo cotidiano. De todo ello se informa en estas memorias, resumiendo la información más importante en materia de calidad, sin olvidar que el resultado de cada anualidad se deriva de actuaciones desarrolladas en años anteriores, y por supuesto, de las personas que se esfuerzan día a día para que los planes se hagan realidad.

En todos los apartados de esta memoria de calidad 2009 encontramos ejemplos de resultados fruto de toda una trayectoria, pero si tuviéramos que resaltar uno en concreto, sin duda comenzaríamos con la obtención de la segunda renovación del Sello de Excelencia +500 (5 Stars). La UMH se ha evaluado conforme a este modelo en tres ocasiones (2004, 2007 y 2009 respectivamente), aumentando el nivel de exigencia, así como la dificultad en la consecución de este sello. En noviembre de 2009, auditores externos del Club de Excelencia, de AENOR y de universidades evaluaron todos los procesos, actividades, resultados, y en definitiva, evidencias que demostraban que en la UMH se llevan a cabo enfoques de calidad de forma sistemática en todas las actividades consiguiendo resultados positivos alineados con estos enfoques. De este modo, Club de Excelencia, AENOR y ANECA certifican a la UMH con el **Sello de Excelencia +500 (Recognised for Excellence 5 Stars)**. Este reconocimiento es, por una parte, una oportunidad para la mejora continua y por otra un reto constante para seguir trabajando como universidad con excelencia acreditada.

En 2009 se han puesto en marcha las medidas de compensación a los clientes como garantía de cumplimiento de los compromisos de calidad y desarrollo las Cartas de Servicios, puestas en marcha en 2002.

Este año se ha puesto en marcha el III Plan de Calidad, aumentando el nivel de exigencia respecto a los anteriores planes y resaltando como mejora que en todos los Pactos por la Calidad se ha desplegado el Modelo EFQM de Excelencia.

Los datos, números y resultados incluidos en la memoria de calidad 2009 resumen un positivo balance, logrado por toda la comunidad universitaria y resultado de toda una trayectoria. Sin duda, queda mucho camino por recorrer y nos esperan nuevos retos en estos próximos años. El año 2010 estará marcado especialmente por la puesta en marcha de los nuevos títulos de grado y las nuevas exigencias en materia de calidad, previstas en el III Plan de Calidad, diseñado para asegurar que podemos cumplir no sólo la nueva normativa, sino además, para lograr los objetivos en materia de calidad tras la revisión de los procedimientos y métodos que veníamos aplicando. En 2010 seguiremos trabajando para conseguir resultados positivos en estos nuevos retos y desarrollaremos nuevos enfoques para intentar responder adecuadamente a los desafíos futuros.

Descarga la Memoria de Calidad 09 en
www.umh.es/calidad