

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos	1
1. Introducción	2
PARTE I: ENFOQUE (“PLAN”)	8
2. Sistema de Gestión de la Calidad	9
3. II Plan Estratégico de Calidad	10
3.1. Plan de Trabajo	10
4. Objetivos del II Plan Estratégico de Calidad de la UMH	11
4.1. Docencia	11
4.2. Investigación y Desarrollo (I+D)	12
4.3. Gestión	13
PARTE II: DESPLIEGUE (“DO”)	20
5. Acciones a implantar	21
5.1. Acciones en el ámbito de la docencia	21
5.2. Acciones en el ámbito de la I+D	26
5.3. Acciones en el ámbito de la Gestión	29
6. Sistema de indicadores de calidad	31
7. Plan Especial de incentivos a la Calidad Docente y de Investigación	37
7.1. "Premiar a los mejores"	38
7.2. "Pacto por la calidad"	40
7.3. Incentivos individuales	40
8. Plan de incentivos a la Calidad para los Servicios y las Unidades Administrativas:	
Dirección por objetivos	42
PARTE III: EVALUACIÓN (“CHECK”) Y REVISIÓN (“ACT”)	44
9. Evaluación y Revisión del Plan	45
Evaluación y Revisión del Plan Estratégico de Calidad (cursos 2003-2007)	45

1. Introducción

La Universidad Miguel Hernández de Elche (UMH) es una entidad de derecho público, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio para la prestación del servicio público de la enseñanza superior universitaria y la investigación científica. La UMH se creó por Ley 2/1996, de 27 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, aprobada por las Cortes Valencianas y publicada en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana con fecha 30 de diciembre de 1996.

La UMH asume el compromiso de contribuir al bienestar de los ciudadanos ofreciendo una docencia de alta calidad, desarrollando I+D, tanto en aspectos básicos como aplicados, y poner en práctica una gestión eficiente y profesional.

Hasta la fecha, la UMH ha certificado conforme a la Norma ISO 9001:2000¹ las prácticas de estudiantes en empresas, el diseño de los planes de estudios, el desarrollo de los planes docentes anuales de las titulaciones que se imparten y los procesos básicos de gestión de la I+D. Además, se ha sometido a una completa auditoría de gestión en la que se ha evaluado el grado de cumplimiento de los objetivos del primer plan estratégico de la UMH y, posteriormente, sometido a una auditoría, con fecha de 18 de junio de 2002, la calidad de la gestión llevada a cabo para la obtención del Sello de Excelencia Europeo conforme a las indicaciones del Modelo EFQM.

En la UMH pusimos en práctica en el curso 1999/2000 un Plan Estratégico de Calidad (PESCA) que abarcaba objetivos, planes de actuación, indicadores y estándares de calidad. PESCA ha permitido mejorar los niveles de calidad en los diferentes ámbitos de su actuación (docencia, I+D y gestión), ha asegurado las condiciones de participación de la UMH en el Sistema de Financiación Ligado a Objetivos de Calidad suscrito entre las cinco universidades públicas de la Comunidad Valenciana con la Dirección General de Enseñanzas Universitarias de la Consellería de Educación del Gobierno Autónomo y ha introducido la filosofía de la calidad total en la UMH, haciendo hincapié en la necesidad de contar con las diferentes perspectivas de los distintos grupos de interés (estudiantes y sus familias, empleadores, profesores, investigadores, PAS, gestores del sistema educativo, etc.). PESCA se ha desplegado en planes específicos y ha permitido introducir políticas de incentivos a la calidad (habiendo destinado hasta ahora un total de 317.111 euros para esta finalidad).

Con la entrada en vigor de la LOU y, en concreto de su título V, artículos 31 y siguientes, junto a la demanda social e institucional para incorporar a la UMH al Espacio Universitario Europeo, la calidad universitaria se convierte en una exigencia social e institucional y uno de los principales retos que deben abordarse en los próximos años.

El presente PESCA (II Plan Estratégico de Calidad) responde al compromiso de asegurar en la UMH niveles de calidad que posibiliten la acreditación de las titulaciones en los términos que se definan por ANECA y la certificación de la calidad de nuestros procesos básicos de actividad, al tiempo que favorece un marco para la mejora continua de la calidad de la docencia, la I+D, la gestión y la prestación de servicios a la comunidad universitaria.

¹ Previamente, en junio de 1999 esta misma unidad había conseguido la certificación ISO 9001:1994

Este nuevo PESCA pretende contribuir al logro, entre todos, de una Universidad pública prestigiosa, que cuenta con profesores, investigadores y PAS implicados y empeñados en sus tareas pero, que, también implica a estudiantes que desean conquistar el mejor futuro posible.

Los principios de este PESCA se resumen de la siguiente forma: 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 basadas en indicadores, gestión de procesos como estrategia de mejora, decidida implantación de sistemas de evaluación y mejora de la calidad.

Pretendemos ofrecer:

- o *Una formación integral, formando "buenos universitarios" pero a la vez "buenos ciudadanos".*
- o *Las mejores posibilidades para la inserción laboral de nuestros estudiantes*
- o *Un marco idóneo para la investigación de excelencia con un máximo nivel de impacto en la comunidad científica internacional.*
- o *Soluciones para una mejor calidad de vida, para lo que potenciamos la investigación básica y aplicada y la transferencia de resultados de I+D.*
- o *Una gestión eficaz, eficiente y personalizada.*

La misión de la UMH fue aprobada por Comisión Gestora de fecha 3 de julio de 2001 y ratificada por el Consejo de Gobierno de la UMH en su sesión de fecha de 19 mayo de 2003, conforme al siguiente enunciado:

"Servir a la sociedad ofreciendo docencia, investigación y servicios de calidad, que satisfagan plenamente sus expectativas, al tiempo que permitan desarrollarse profesionalmente a los miembros de la comunidad universitaria, para conseguir entre todos el desarrollo social, económico y tecnológico de nuestra sociedad y el desarrollo integral de nuestros estudiantes al tiempo que facilitar su inserción en el mundo laboral".

La figura 1 describe el desarrollo de la misión de la Universidad en cada uno de sus apartados fundamentales (docencia, I+D y gestión), de tal modo que la definición se traduce en objetivos que pueden cuantificarse y que, básicamente, buscan fomentar y desarrollar el conocimiento científico, técnico, humanístico y artístico, al tiempo que responder a las expectativas de la sociedad y de la comunidad universitaria.

En la misión se incorporan los elementos esenciales que definen a la UMH, si bien es en la visión donde se desarrollan los valores a los que aspira la UMH. La visión de la UMH es la siguiente:

"En la UMH queremos ser una Universidad reconocida por la sociedad, referente en el ámbito de la enseñanza y la investigación, logrando una formación integral de nuestros estudiantes y su inserción en el mundo laboral, además de contribuir eficazmente al conocimiento a través de una I+D de excelencia, fomentando la innovación constante basada en el conocimiento del entorno y de las demandas y necesidades actuales y futuras de los distintos grupos de interés, a través de la implicación, competencia y participación de nuestros profesionales".

La figura 2 describe el mapa de procesos clave de la UMH, ideado para alcanzar estos objetivos, que responde a la visión de la Institución en la que específicamente se destaca el valor de la calidad de la docencia para lograr una formación integral de nuestros estudiantes y su inserción en el mundo laboral, y la importancia de la I+D de excelencia para contribuir eficazmente al conocimiento y, en definitiva, a una mejor calidad de vida. La capacidad de innovación basada en el conocimiento del entorno y de las demandas y necesidades actuales y futuras de los distintos grupos de interés para la UMH constituyen un elemento esencial de nuestra visión que posibilitan lograr los objetivos de calidad.

El compromiso de la UMH con la sociedad se traduce en la responsabilidad que como institución pública de enseñanza superior asumimos por fomentar y desarrollar el conocimiento científico, técnico, humanístico y artístico en forma tal que se rindan cuentas no sólo de la calidad del producto final alcanzado sino, también, de la forma en que se administran los recursos humanos, físicos y económicos de que goza la Universidad. Sumado a este compromiso, se asume la responsabilidad de crear un entorno y prestar unos servicios a la comunidad universitaria y al conjunto de la sociedad que promuevan su bienestar, les permitan realizar su importante labor en condiciones idóneas y respondan a sus expectativas.

Este II Plan Estratégico se enmarca dentro de las líneas estratégicas de la UMH (figura 3) y contribuye a su desarrollo y despliegue en la Universidad con el propósito de alcanzar objetivos específicos en materia de calidad de la docencia, la investigación y la gestión (líneas estratégicas 1, 2, 4, 5, 10 y 11).

Figura 3

LÍNEAS ESTRATÉGICAS
1. Calidad en la enseñanza, la investigación, la gestión y los servicios.
2. Formación centrada en la educación integral.
3. Formación de postgrado y formación continua.
4. Una investigación e innovación de vanguardia.
5. Una gestión profesional, eficiente y rigurosa.
6. Potenciar nuestra vocación internacional.
7. Una universidad solidaria: cooperación para el desarrollo.
8. Compromiso con el contexto social y cultural.
9. Más y mejores servicios para la comunidad universitaria.
10. Unos recursos humanos consolidados, profesionales y altamente cualificados.
11. Estudiantes con futuro.
12. Nuevas infraestructuras.

Figura 1. Desarrollo de la misión de la Universidad Miguel Hernández de Elche

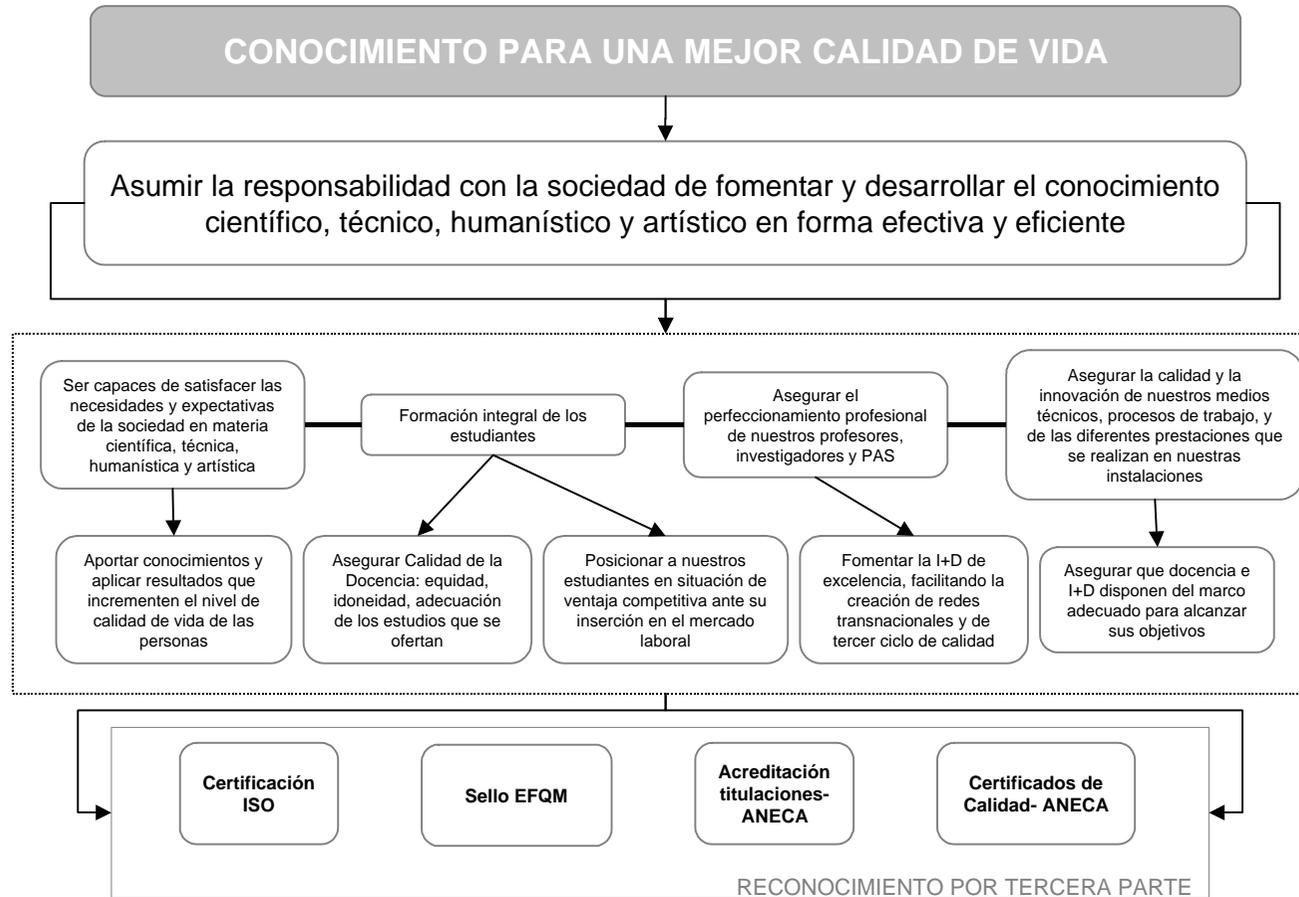
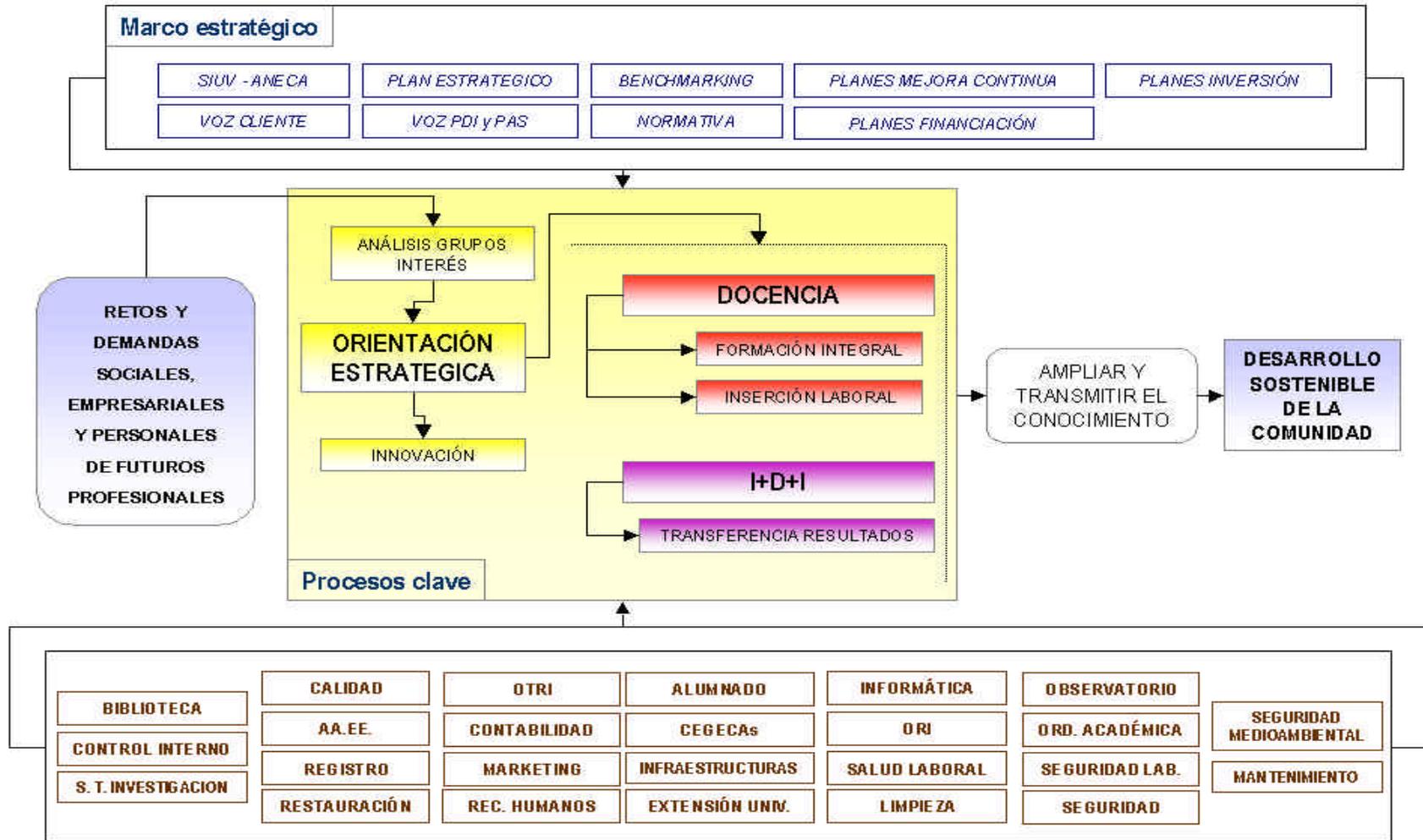


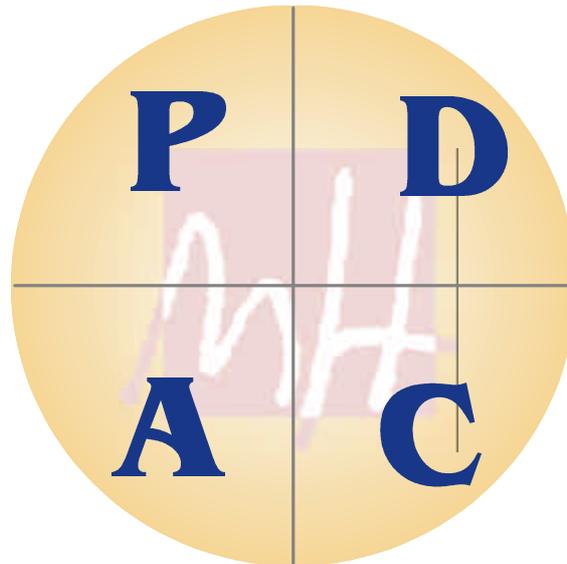
Figura 2. Mapa de Procesos Clave de la UMH



Mapa de procesos UMH

El presente documento se estructura en tres partes diferenciadas, que siguen el modelo PDCA: I. Enfoque ("Plan"), II. Despliegue ("Do") y III. Evaluación ("Check") y Revisión ("Act").

Modelo PDCA



La primera parte comprende los apartados 2 a 4 y en ella se establecen las líneas estratégicas del plan; en la segunda (apartados 5 a 8) se explican las acciones a implantar, el sistema de indicadores y el plan de incentivos para docencia, investigación y gestión. La tercera y última parte, incluye el apartado relativo a la evaluación y revisión del plan.

PARTE I: ENFOQUE (“PLAN”)



2. Sistema de Gestión de la Calidad

La política de calidad de la Universidad se apoya sobre la filosofía de los principios de la Calidad Total. El compromiso por la calidad supone, en esencia, incorporar una estrategia de acción que invita a participar a todos los miembros de la comunidad universitaria, y que abarca a todos los procesos y actividades, con el compromiso de servicio público y con el propósito de satisfacer las demandas que una moderna Universidad recibe de la sociedad.

El Sistema de Calidad de la Universidad Miguel Hernández es la estructura organizativa, y el conjunto de procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la Gestión de la Calidad. Se compone de los siguientes elementos:

- ✓ *Manual de la Calidad. Directrices:* Integra la política de calidad, órganos competentes en materia de calidad y directrices generales.
- ✓ *Manual de Diseño de Procesos:* Describe cómo implantar procesos de trabajo para las actividades clave que se realizan en la Universidad.
- ✓ **Plan Estratégico de Calidad:** Hace referencia a las acciones necesarias para lograr y evaluar los niveles de calidad que se alcanzan, y sugerir, cuando sea necesario, acciones de mejora.
- ✓ *Cuadro de Mando de la Calidad:* Hace referencia a la monitorización de los indicadores propuestos. Es la base para los informes anuales del nivel de calidad de las diferentes áreas.

Este documento define el Plan Estratégico de Calidad para los cursos académicos 2003-2007 que tiene como principal antecedente el anterior PESCA (1999-2003). No obstante, se trata de un documento "abierto" que debe revisarse periódicamente para recoger aportaciones y sugerencias de la Comunidad Universitaria, adaptándose a un entorno en cambio.

3. II Plan Estratégico de Calidad

El II Plan Estratégico de Calidad incluye el marco y objetivos que se desean alcanzar a partir del desarrollo de las ideas contenidas en la misión y visión, así como las acciones necesarias para lograr y evaluar si se alcanzan los niveles de calidad que se desean en un período de tiempo determinado (cursos académicos 2003-2007). En tal sentido, constituye un elemento fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, ya que, a partir del mismo, se conocerá si somos capaces de alcanzar nuestras metas en materia de calidad y, allá donde sea conveniente se sugerirán acciones de mejora a partir de la información recolectada.

Los objetivos perseguidos en el II Plan Estratégico de Calidad tienen como finalidad la evolución y el desarrollo institucional de forma que se garantice la máxima calidad en la docencia, investigación y gestión. Estos objetivos han sido seleccionados atendiendo a la misión, visión, situación actual de nuestra institución y demandas externas. El nivel de cumplimiento de los diferentes indicadores propuestos facilitará información fundamental para la gestión de la calidad en la Universidad y la formulación de propuestas de mejora, así como de nuevas iniciativas para el horizonte de futuros cursos académicos.

3.1. Plan de Trabajo

Este II Plan Estratégico de Calidad, en su actual versión, tiene en cuenta las recomendaciones e indicadores contenidos en el Plan Plurianual de Financiación de las Universidades Valencianas así como los indicadores propuestos por los grupos de trabajo de la ANECA para la Acreditación de titulaciones y certificación de títulos propios, Institutos de Investigación y Servicios y los propuestos por otras agencias de calidad universitaria europeas. Incluye, por tanto, criterios e indicadores de Calidad así como estrategias de innovación que afectan al conjunto de las universidades europeas.

No obstante, este documento debe entenderse como una propuesta abierta sobre objetivos de calidad y métodos para lograrlos que, en sucesivas revisiones anuales en virtud del ciclo de mejora ("PDCA") se irá perfilando y poniendo en práctica conforme a los resultados alcanzados.

Además, hay que ser conscientes que este II Plan tiene que ser compatible con las disponibilidades económicas, el marco legal normativo que afecta a la Universidad como centro de enseñanza superior y como institución pública, y la propia premisa del tiempo, ya que sociedad, estudiantes, empresarios, y otros grupos de interés, demandan respuestas y compromisos específicos de calidad a las universidades.

Este documento incluye tres apartados: Docencia, Investigación y Gestión que se corresponden con la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad. Aunque es evidente que los tres avanzan interrelacionados, aparecen diferenciados a efectos únicamente de facilitar su descripción y mejor conocimiento por todos.

4. Objetivos del II Plan Estratégico de Calidad de la UMH

Este II Plan Estratégico de Calidad tiene dos premisas. La primera, asegurar niveles de calidad en cada una de las tareas y acciones que se realizan; y la segunda, perseguir la mejora continua de dichas tareas y acciones sobre la base del compromiso de la Comunidad Universitaria. El marco general en el que se desenvuelve este II Plan Estratégico de Calidad responde a las nuevas exigencias de evaluación, acreditación y certificación de la calidad universitaria y a la demanda social de difundir los resultados de la gestión universitaria que se lleva a cabo.

Las directrices de la ANECA, de la Comisión Valenciana de Acreditación y Certificación, del "Modelo Europeo de Excelencia", conocido por las siglas EFQM, la Norma ISO y las propias del Manual de Calidad de la UMH, constituyen el referente obligado a la hora de interpretar este documento.

4.1. Docencia

Pretendemos formar "buenos profesionales" y "buenos ciudadanos". Además, nuestro compromiso incluye ofrecer a nuestros estudiantes una ventaja competitiva para su inserción laboral, merced a las enseñanzas teóricas, prácticas y complementos de formación.

Este II Plan Estratégico para la Docencia pretende asegurar niveles de calidad compatibles con la acreditación de titulaciones contemplada en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, y fomentar procesos de mejora de la calidad docente, bajo la premisa de que la docencia es una tarea dinámica que requiere del compromiso de todos los miembros de la comunidad universitaria por ir ampliando día a día sus recursos y perfeccionando continuamente sus métodos, en aras a obtener los mejores resultados. Al mismo tiempo, esta propuesta tiene en cuenta condiciones estructurales de la universidad pública española, como el sistema de acceso a la enseñanza superior, sistemas de financiación, sistemas de promoción del profesorado, etc. que condicionan el marco en el que se desarrolla la actividad docente y sus resultados.

OBJETIVOS para la calidad de la docencia

Ofrecer una formación integral a nuestros estudiantes en la que cuenten tanto una sólida formación técnica básica de cada disciplina, como amplias oportunidades para adquirir los conocimientos prácticos necesarios para los objetivos de cada disciplina y para el desarrollo personal y profesional de nuestros titulados.

1. Acreditar, en los términos propuestos por ANECA, nuestras titulaciones antes de la finalización del plazo fijado normativamente.
2. Ofrecer una formación integral a los estudiantes para una rápida y efectiva inserción en el mercado laboral.
3. Fomentar la calidad de la docencia

4. Asegurar la idoneidad de los recursos para el proceso enseñanza-aprendizaje.
5. Buscar la mejora continua y la innovación docente como garantía de calidad para la Comunidad Universitaria.

4.2. Investigación y Desarrollo (I+D)

La I+D constituye, sin duda, una de las actividades fundamentales de las universidades. Favorecer esta actividad es uno de los objetivos de la Universidad Miguel Hernández como parte de su compromiso con la sociedad. Existen diferentes formas e indicadores para evaluar la calidad de la I+D. En paralelo, existen puntos de vista contradictorios sobre cuál es el mejor método de evaluación. En la actualidad diferentes Agencias financian proyectos de I+D con carácter competitivo, al igual que existen criterios más o menos consensuados para establecer una valoración del nivel de impacto de la producción científica y técnica.

Por otro lado, en el seno de la Universidad se realiza tanto investigación básica como aplicada, I+D de "frontera" y proyectos de investigación de investigadores noveles o de grupos emergentes de investigación, sin olvidar las tesis doctorales. Todas las actividades resultan necesarios, si bien realizar investigación de excelencia constituye a la vez un reto y nuestro compromiso.

Como objetivo fundamental se pretende, en el marco de la I+D, el desarrollo de proyectos, convenios y contratos con clara repercusión tanto científica como tecnológica y artística. Proyectos, en definitiva, en los que se integren investigadores de diferentes Instituciones y empresas. Facilitar la tarea a los investigadores, poner a su alcance medios para desarrollar su actividad, asegurar el correcto aprovechamiento de los recursos e involucrarse en actividades compatibles con el respeto al ser humano y al medio, son condiciones que deseamos sostener.

OBJETIVOS para la calidad de la I+D

Incrementar el número de proyectos de investigación con financiación competitiva, y desarrollar proyectos con clara repercusión científica, tecnológica, humanística y artística.

1. Incrementar nuestra investigación y producción científica (incremento del número de proyectos, contratos y convenios).
2. Incrementar la transferencia de los resultados de la actividad investigadora al entorno socioeconómico y a las enseñanzas.
3. Intensificar los proyectos de colaboración y las sinergias con otras universidades e instituciones nacionales y multinacionales.
4. Fomentar la creación de empresas de base tecnológica.

5. Aumentar el número de profesores de nueva incorporación involucrados en actividades de I+D.
6. Fomentar los grupos emergentes de investigación.
7. Incrementar la "visibilidad" en foros nacionales e internacionales de la I+D de la UMH (Incrementar el número de publicaciones en revistas de impacto).

4.3. Gestión

Se pretende propiciar un cambio en la cultura organizacional que prime la preocupación por satisfacer las necesidades y expectativas de los miembros de la comunidad universitaria que precisan del apoyo de unos servicios eficientes para el ejercicio de sus diferentes funciones. Esto supone, en la práctica, superar la organización burocrática tradicional caracterizada por la exclusividad en la prestación del servicio.

La filosofía es ofrecer servicios útiles, fiables, seguros, prestados con rapidez, amabilidad y cortesía, independientemente de que se trate del propio personal de la Universidad, profesores, PAS, estudiantes, visitantes, empresas proveedoras o cualesquiera otras personas.

Para lograrlo es imprescindible dotar a los Servicios y Unidades administrativas de un carácter dinámico e innovador, a través de un proceso de mejora continuada, y establecer compromisos para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, el respeto al medio ambiente, la accesibilidad, la eliminación de burocracia innecesaria y las alianzas con los proveedores y colaboradores diversos.

OBJETIVOS para la calidad de la gestión

Facilitar las mejores condiciones para desarrollar la labor docente y de innovación e investigación científica, técnica y artística.

1. Desarrollar el marco que garantice una Gestión Administrativa Profesional.
2. Colaborar en proyectos nacionales e internacionales de mejora de la gestión universitaria.
3. Lograr la Certificación de Procesos, Servicios y Unidades en los términos previstos por ANECA y otras Agencias o Instituciones.
4. Ayudar a proteger el Medio Ambiente, poniendo en marcha acciones concretas para la conservación de los recursos medioambientales.
5. Mantener y ampliar alianzas con instituciones públicas y privadas.

Resumen de objetivos, estándares y acciones a desarrollar.



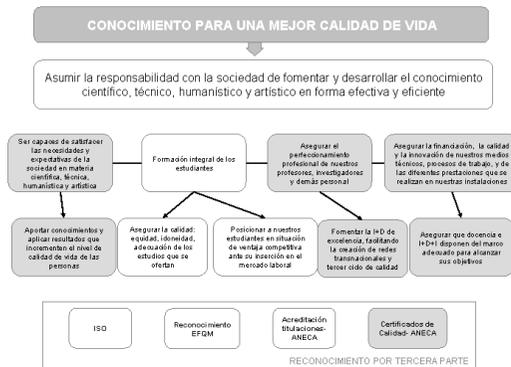
OBJETIVOS para la calidad de la docencia

Ofrecer una formación integral a nuestros estudiantes en la que cuenten tanto una sólida formación técnica básica de cada disciplina, como amplias oportunidades para adquirir los conocimientos prácticos necesarios para el contexto de cada disciplina y amplias oportunidades para el desarrollo personal y profesional de nuestros titulados

OBJETIVOS para la calidad de la docencia	ESTÁNDARES PARA EL CUATRIENIO	ACCIONES
1. Acreditar nuestras titulaciones en los términos propuestos por ANECA	50% de titulaciones acreditadas	<ul style="list-style-type: none"> Programa "Excelsa" Certificación ISO de la Gestión Académica
2. Formación integral de los estudiantes para una rápida y efectiva inserción en el mercado laboral	80% de estudiantes insertados en el mercado laboral en los 2 primeros años tras su finalización de estudios 90% de estudiantes titulados satisfechos con la enseñanza recibida en su primer año de empleo 90% de empresarios satisfechos con los titulados empleados 10% de estudiantes realizan estancias en otras universidades con respecto al total de estudiantes que pueden realizar estancias 90% de estudiantes satisfechos con las prácticas realizadas en empresas	<ul style="list-style-type: none"> Universitario 5 Estrellas Acciones para el incremento de la inserción laboral de los estudiantes (puesta en práctica de títulos conjuntos e implementación de títulos dobles, certificación ISO de las prácticas de estudiantes en empresas)

OBJETIVOS para la calidad de la docencia	ESTÁNDARES PARA EL CUATRIENIO	ACCIONES
	<p>90% de empresarios satisfechos con los estudiantes que han realizado prácticas en sus empresas</p> <p>85% de titulaciones contarán con informe de análisis de las salidas profesionales de los egresados</p>	
<p>3. Fomentar la calidad docente</p>	<p>25% de profesores habrán realizado al menos 10 horas de formación/actualización sobre técnicas didácticas.</p> <p>10% de profesores a tiempo completo (PTC) realizan una estancia en entidades en el extranjero respecto al total de PTC</p> <p>30% de programas de asignaturas certificadas por la Especificación Técnica "Calidad universitaria: Especificación, Diseño, Elaboración y actualización de programas de las asignaturas"</p> <p>360.000 euros² destinados a incentivos al esfuerzo y dedicación de los profesores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificar la calidad de los programas de las asignaturas. • Reconocer la labor de los profesores y el mérito de su esfuerzo. • Reforzar la formación del profesorado a nivel de técnicas didácticas.
<p>4. Contar con los recursos para el proceso enseñanza-aprendizaje.</p>	<p>4.800 euros² invertidos en referencias bibliográficas por profesor a tiempo completo</p> <p>93% en el grado de cumplimiento del Plan de Recursos y Equipamiento para la Docencia</p> <p>98% de asignaturas con información disponible en web</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Recursos y Equipamiento para la Docencia
<p>5. Buscar la Mejora Continua y la innovación docente como garantía de calidad para la comunidad universitaria.</p>	<p>320.000 euros² destinados a proyectos de innovación docente basados en Planes de Mejora</p> <p>85% de estudiantes satisfechos con la docencia</p> <p>85% de PDI satisfechos con las condiciones para impartir docencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Excelsa de Evaluación, Acreditación y Certificación • Mecanismos participativos para la evaluación de la calidad docente.

² Previsión sujeta a la financiación asignada por la Dirección General de Universidades e Investigación de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte dentro del apartado de financiación ligada al logro de objetivos de calidad y a que el Consejo de Gobierno eleve la propuesta al Consejo Social para su aprobación



OBJETIVOS para la calidad de la I+D

Desarrollar proyectos con clara repercusión tanto a nivel científico como tecnológico, humanístico y artístico, además de aportar conocimientos y aplicando los resultados que incrementen la calidad de vida de las personas, fomentando la I+D de excelencia, facilitando la creación de redes transnacionales y tercer ciclo de calidad

OBJETIVOS	ESTÁNDARES PARA EL CUATRIENIO	ACCIONES
1. Incrementar la transferencia de los resultados de la actividad investigadora al entorno socioeconómico y a las enseñanzas.	25.000 euros de ingresos anuales por investigación por profesor doctor a tiempo completo	<ul style="list-style-type: none"> Programa de integración de doctores en empresas e instituciones Reconocer la labor de los profesores y el mérito de su esfuerzo (PAREDITT y sistemas de incentivos a la calidad I+D).
2. Intensificar los proyectos de colaboración y las sinergias con otras universidades e instituciones nacionales y multinacionales.	<p>5% de incremento de proyectos de colaboración con otras universidades e instituciones</p> <p>40% de programas de doctorado con participación de más de dos departamentos, institutos o centros de investigación o más de dos universidades</p> <p>18% de tesis leídas por profesor doctor a tiempo completo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO de los procesos básicos de gestión de la I+D Programas de doctorado multidisciplinares, interdepartamentales e interuniversitarios. Premio Calidad I+D.
3. Creación de empresas de base tecnológica.	15 empresas de base tecnológica creadas a partir de transferencia resultados o participadas por la UMH	<ul style="list-style-type: none"> Creación de empresas de base tecnológica.
4. Aumentar el número de profesores de nueva	40% de los profesores participan en proyectos, contratos	<ul style="list-style-type: none"> Ayudas para grupos emergentes de

OBJETIVOS	ESTÁNDARES PARA EL CUATRIENIO	ACCIONES
incorporación involucrados en actividades de I+D (incluido fomentar los grupos emergentes de investigación).	o convenios. 27 Puntos anuales por Actividad de Transferencia Tecnológica (PATT) por PDI	investigación. • Ayudas para realizar tesis doctoral.
5. Incrementar la “visibilidad” en foros nacionales e internacionales de la I+D de la UMH	70 Puntos anuales por Actividad Investigadora (PAI) por PDI 400.000 euros ³ destinados a bolsas de viaje para Congresos, reuniones científicas, etc.	• Ayudas para incrementar la visibilidad y calidad de la difusión de la I+D.

³ Previsión sujeta a la financiación asignada por la Dirección General de Universidades e Investigación de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte dentro del apartado de financiación ligada al logro de objetivos de calidad y a que el Consejo de Gobierno eleve la propuesta al Consejo Social para su aprobación



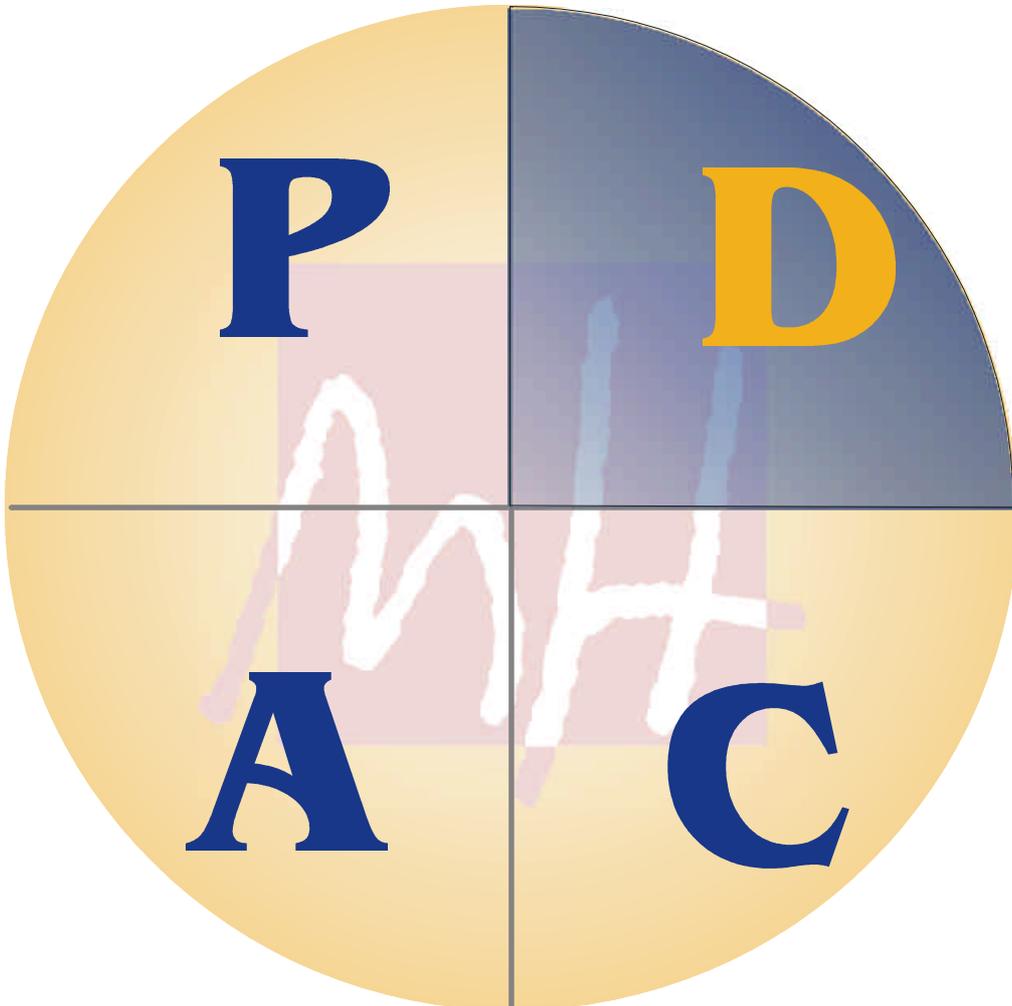
OBJETIVOS para la calidad de la gestión

Facilitar las mejores condiciones para desarrollar la labor docente y de innovación e investigación científica, técnica y artística, asegurando la calidad y la innovación de nuestros medios técnicos, procesos de trabajo y de las diferentes prestaciones que se realizan en nuestras instalaciones.

OBJETIVOS	ESTÁNDARES PARA EL CUATRIENIO	ACCIONES
Desarrollar el marco que garantice una Gestión Administrativa Profesional.	90% de cumplimiento en los objetivos pactados por las unidades administrativas con la Gerencia 80% de las unidades administrativas en DPO 90% de las unidades administrativas suscriben compromisos de calidad 90% de cumplimiento de los compromisos de calidad suscritos por las unidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> II Plan Director para la Calidad en la Gestión.
Colaborar en proyectos internacionales de mejora de la gestión universitaria.	Participación en dos acciones anuales de benchmarking	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de la UMH para el intercambio de experiencias dentro y fuera del ámbito nacional.
Lograr la Certificación de Procesos, Servicios y Unidades en los términos previstos por ANECA y otras Agencias o Instituciones.	Superar los 500 puntos conforme al Modelo EFQM de Excelencia que posibilitan la consecución del Sello EFQM	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de Excelencia en la Gestión (EFQM).
Ayudar a proteger el Medio Ambiente.	40% de las unidades administrativas con procesos de protección del Medio Ambiente implantados	<ul style="list-style-type: none"> Estudios para la implantación de un Plan de calidad medioambiental.

OBJETIVOS	ESTÁNDARES PARA EL CUATRIENIO	ACCIONES
<p>Mantener y ampliar alianzas con empresas externas.</p>	<p>85% de estudiantes satisfechos con los servicios prestados 85% de PDI satisfechos con los servicios prestados 85% de empresas satisfechas con los servicios prestados por la UMH</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Plan de Seguimiento de Empresas Colaboradoras Contratadas</i> 2. <i>Premios a las empresas Colaboradoras Contratadas.</i>

PARTE II: DESPLIEGUE (“DO”)



5. Acciones a implantar

Además del sistema de indicadores, existe una serie de acciones que se considera son necesarias para lograr los objetivos institucionales de calidad. Las acciones se plantean a continuación, agrupadas por el ámbito al que cada una se refiere.

5.1. Acciones en el ámbito de la docencia

1. Programa "Excelsa".

El Programa de Evaluación, Acreditación y Certificación de la UMH (Programa "Excelsa") pretende facilitar que titulaciones y servicios alcancen los estándares de calidad fijados por la ANECA, como consecuencia del nuevo marco legislativo, en concreto, por la aplicación del título V de la LOU, en el que se establecen como áreas estratégicas la evaluación, la acreditación y la certificación de la calidad universitaria.

Es, por tanto, un soporte estratégico y operativo con el que se ponen al servicio de los Centros, Institutos, Servicios y Unidades, las herramientas necesarias para que las titulaciones estén en idóneas condiciones para lograr acreditarse en los términos propuestos por ANECA, si bien su ámbito, según las necesidades, podrá extenderse a los títulos no oficiales de postgrado, a los Institutos de Investigación y a las unidades administrativas para que puedan superar los estándares de calidad fijados por la ANECA.

Merced al Programa Excelsa los Centros contarán con una ayuda especializada para superar las auditorías de calidad a las que deben someterse, al tiempo que monitorizar determinados indicadores de calidad de tal modo que se disponga de información objetiva y puntual sobre el grado de cumplimiento de los estándares de calidad fijados para la Acreditación. La auditoría de calidad será realizada, en una primera fase, por personal de la propia UMH, en una segunda fase por auditores externos y, finalmente por la propia ANECA.

Anualmente, el Consejo Social aprobará los fondos necesarios, a propuesta del Consejo de Gobierno, previo informe del Comité de Calidad de la UMH, para llevar adelante este Programa. La supervisión del Programa corresponderá al Presidente del Comité de Calidad.

2. Certificación ISO de la Gestión Académica

La certificación con la norma ISO 9001:2000 por AENOR de Planes de Estudio y Planes Docentes permite la gestión de calidad de elementos esenciales de la labor docente. El mantenimiento de la certificación ISO de Ordenación Académica racionaliza tareas e incrementa la coordinación, incorporando un método de trabajo que intenta prevenir los posibles errores. Al mismo tiempo, supone un reconocimiento por tercera parte de la calidad de la gestión académica realizada. Por último, obliga a ser más exigentes,

contribuyendo por tanto a la calidad de la docencia y a la futura acreditación de las titulaciones, considerando intereses y perspectivas de todos los grupos de interés.

El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Estudios liderará las acciones para el mantenimiento de esta certificación de calidad.

3. Universitario 5 estrellas.

Los empleadores y la sociedad en general vienen demandando profesionales que no sólo tengan conocimientos y capacidades acreditadas por un buen expediente académico, sino también universitarios que hayan desarrollado habilidades profesionales, de comunicación, liderazgo y capacidad creativa.

La UMH tiene como uno de sus objetivos la formación integral en los estudiantes, ofreciéndoles por diversos cauces la posibilidad de desarrollar al máximo sus habilidades, conocimientos y capacidades, todo ello sin olvidar la importancia de un buen expediente académico.

El Programa Universitario 5 Estrellas es la base para el reconocimiento de la UMH a sus estudiantes que durante la carrera han perseguido una formación integral en la que finalmente destacan:

1. **Rendimiento académico.**
2. **Realización de prácticas en empresas.**
3. **Desarrollo de habilidades profesionales.**
4. **Proyección europea del currículum.**
5. **Implicación y proyección social.**

Con este Programa se busca promover y potenciar las prácticas de estudiantes en empresas, la movilidad de los estudiantes y su inserción laboral.

Cada año se acreditarán, mediante un diploma, los Universitarios 5 Estrellas de una promoción.

Corresponde al Comité de Calidad de la UMH liderar esta iniciativa.

4. Acciones para el incremento de la inserción laboral de los estudiantes (afianzar el papel del tutor de prácticas, puesta en práctica de títulos conjuntos y puesta en marcha de títulos dobles, certificación ISO de las prácticas de estudiantes en empresas).

La inserción laboral es uno de los objetivos de la mayoría de los estudiantes que cursan una carrera y constituye uno de los indicadores de resultado que más atención está recibiendo en los últimos años. En este sentido, la UMH pondrá en marcha el Plan de Inserción Laboral de los titulados con acciones específicas para ellos, además de mantener y fomentar las prácticas de estudiantes en empresas, que constituyen una de las estrategias más idóneas para lograr el objetivo de la plena inserción laboral de los estudiantes. Por esta razón, se potenciará el sistema de prácticas afianzando el papel de los tutores académicos y profesionales, mediante sistemas de reconocimiento de su importante labor. El mantenimiento de la certificación ISO de las prácticas de estudiantes en empresas, además, contribuye al objetivo de incrementar el número de empresas e instituciones donde los estudiantes puedan realizar prácticas y, muy especialmente, contribuye a asegurar la calidad de dichas prácticas.

Puesta en marcha de un nuevo programa que facilite la posibilidad añadida de apadrinar a estudiantes de primer curso para proporcionarles ventajas diversas como: pago de su matrícula, tutorías técnicas, prácticas profesionales, estancias en períodos no lectivos, y otros beneficios propios de las más importantes empresas de referencia en un sector. Los criterios de selección de los estudiantes serán considerados de común acuerdo entre las empresas y la UMH, a través de una Comisión Mixta creada a tal efecto.

Ambas acciones serán lideradas por el Vicerrectorado de Asuntos Económicos, Empleo y Relación con la Empresa.

Además, la universidad potenciará la firma de convenios de colaboración docente con universidades y centros de enseñanza extranjeros de prestigio que permitan ofrecer títulos conjuntos, logrando ofrecer una docencia de máximo nivel en áreas concretas; y se ofertarán títulos dobles en los que se tendrán en cuenta los itinerarios curriculares más idóneos, para posibilitar la obtención de titulaciones universitarias que amplíen las posibilidades de inserción laboral de nuestros estudiantes.

La realización de títulos conjuntos y de títulos dobles será liderada por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Estudios. La de títulos conjuntos con universidades extranjeras será liderada conjuntamente por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Estudios y el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.

5. Certificar la calidad de los programas de las asignaturas.

El PDI se encuentra con la necesidad de asegurar y demostrar la calidad de los programas de las asignaturas que imparte, circunstancia de la que se pueden deducir diferentes consecuencias, como la acreditación del profesorado, en determinadas categorías del PDI, o el reconocimiento de la calidad de la labor docente, etc.

Anualmente se realizarán convocatorias para que los profesores y Departamentos interesados puedan, voluntariamente, obtener una certificación de la calidad de los programas de las asignaturas que imparten conforme a la especificación técnica "Calidad universitaria: especificación, diseño, elaboración y actualización de programas de las asignaturas" .

El Consejo Social aprobará anualmente, a propuesta del Consejo de Gobierno, un presupuesto para permitir dichas certificaciones. El Comité de Calidad hará una convocatoria anual, a los efectos correspondientes.

6. Reconocer la labor de los profesores y el mérito de su esfuerzo

Puesta en marcha de un sistema de incentivos a la calidad docente dirigidos a reconocer el esfuerzo y mayor dedicación de los profesores y su contribución a la calidad de la docencia. Este sistema permitirá reconocer el mayor esfuerzo y dedicación del profesorado tanto en equipos (centros y departamentos) como individual, considerando entre otros parámetros las tasas de

éxito académico, el grado de cumplimiento de las obligaciones docentes o el índice de satisfacción con la docencia por parte de los estudiantes, entre otros.

Anualmente el Consejo Social, a propuesta del Consejo de Gobierno, aprobará las cantidades destinadas a incentivos a la calidad. El Comité de Calidad de la UMH supervisará la asignación de dichos incentivos.

7. Reforzar la formación del profesorado en técnicas didácticas.

La UMH potenciará el programa de formación pedagógica de los profesores para complementar sus capacidades docentes incidiendo en la oferta formativa para el desarrollo, implantación y uso de las nuevas tecnologías de la información en la enseñanza universitaria y en las nuevas exigencias, consecuencia de la adaptación de los planes de estudio a las nuevas directrices.

Asimismo, la Universidad dedicará especial atención a la formación al profesorado nuevo que se incorpora a la UMH, potenciando la formación específica sobre cómo organizar el material docente, programar objetivos, técnicas de expresión y uso de las tecnologías de la información. La formación en estas materias será un requisito que se valorará positivamente para la renovación de los contratos de los profesores no funcionarios.

Anualmente la universidad hará la oportuna oferta formativa. El Vicerrectorado de Personal convocará y supervisará las correspondientes acciones.

8. Plan de recursos para el proceso de enseñanza-aprendizaje

La estructura de apoyo a la docencia debe ir adaptándose a las nuevas necesidades docentes. Se creará un grupo de trabajo para la evaluación de las nuevas tecnologías que posibilitan la docencia.

En cuanto a los medios técnicos necesarios para el desarrollo de la docencia, se alcanzará al menos:

- ✓ 1 punto de red por aula.
- ✓ 1 retroproyector por cada 3 aulas.
- ✓ 1 pantalla de proyección por aula.
- ✓ 1 ordenador por aula.
- ✓ 1 proyector diapositivas por cada 5 aulas.
- ✓ 1 monitor de TV por cada 5 aulas.
- ✓ 1 vídeo por cada 5 aulas.
- ✓ 1 cañón de vídeo por cada aula.

El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Estudios liderará este Plan para asegurar su idónea puesta en práctica.

Para asegurar que los recursos bibliográficos recomendados para facilitar los aprendizajes se encuentran disponibles en las bibliotecas de la UMH, anualmente se verificará si dichos

recursos bibliográficos se encuentran disponibles, dando prioridad en las compras de material bibliográfico de los diferentes Departamentos y Centros, a estas recomendaciones.

El Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo Tecnológico liderará esta acción para asegurar su idónea puesta en práctica.

9. Mecanismos participativos para la evaluación de la calidad docente.

Una de las acciones clave para la mejora de la calidad de la docencia es apoyar la innovación docente y la realización y puesta en práctica de planes de mejora fruto de la autoevaluación de titulaciones.

Mediante Convocatorias anuales de ayudas a centros para la mejora de la docencia, la universidad potenciará ideas y propuestas de innovación docente, derivadas de planes de mejora de las diferentes titulaciones, premiando las mejores.

Los planes de mejora derivados de procesos de autoevaluación de las titulaciones, presentados por los decanos y directores de escuelas politécnicas, contarán con la participación de profesores, estudiantes y PAS y contemplarán, al menos, los siguientes apartados: áreas de mejora identificadas, descripción de la mejora propuesta, asignación de prioridad de la mejora propuesta, determinación del responsable de su seguimiento y supervisión, calendario y coste previsto.

Adicionalmente, se fomentarán los canales de participación en la evaluación de la calidad docente de profesores y estudiantes, potenciando foros como "las Juntas de Dirección" donde se realiza un seguimiento de la docencia y se elaboran planes de mejora, para proponer soluciones de forma inmediata y próxima.

10. Competencias profesionales

Inicio del estudio de los mecanismos más idóneos para el reconocimiento por la UMH de la capacidad de los estudiantes para el desempeño de habilidades y competencias orientadas del perfil profesional adquiridas en los años de estudio en la titulación.

Los estudiantes de último curso de titulación podrán optar a un sistema de valoración para demostrar sus competencias profesionales para el desempeño de su profesión mediante un diploma. En este sistema se contará con colaboradores del ámbito empresarial.

El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Estudios liderará esta acción para asegurar su idónea puesta en práctica.

5.2. Acciones en el ámbito de la I+D

1. Programa de integración de doctores en empresas.

Con este Programa se pretende facilitar que profesores doctores de la UMH puedan realizar trabajos de I+D en diferentes sectores industriales y de servicios formando, temporalmente, parte de la plantilla de las empresas y con reserva de puesto en la UMH. El salario del investigador será abonado conjuntamente por la empresa y la UMH en los términos que se acuerden.

Corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo Tecnológico liderar y supervisar esta acción.

2. Reconocer la labor investigadora de los profesores y el mérito de su esfuerzo (Plan de Aplicación de Recursos Docentes, de Investigación y Transferencia Tecnológica - PAREDITT) y sistemas de incentivos a la calidad I+D).

La universidad potenciará el sistema ya establecido en el que la evaluación de la actividad investigadora (índice PAI) y la transferencia de tecnología (índice PATT) del PDI de la UMH se suman a la docencia para evaluar la carga que soporta cada departamento.

Además, se mantiene el sistema de incentivos a la calidad de la I+D para reconocer el esfuerzo y dedicación de los investigadores. Este sistema dirigido a departamentos e institutos y centros de investigación, se describe en el capítulo 7 "Plan Especial de incentivos a la Calidad Docente y de Investigación".

El Consejo de Gobierno elevará la propuesta de las cantidades destinadas a incentivos a la calidad anualmente al Consejo Social para su aprobación. A propuesta del Consejo de Gobierno, el Comité de Calidad de la UMH supervisará la asignación de dichos incentivos.

3. Certificación ISO de los procesos básicos de gestión de la I+D.

La certificación con la norma ISO 9001:2000 por AENOR de la Gestión de la Investigación permite la gestión de calidad de elementos esenciales de la labor investigadora. El mantenimiento de la certificación ISO de la Gestión de la Investigación racionaliza tareas e incrementa la coordinación, incorporando un método de trabajo que intenta prevenir los posibles errores. Al mismo tiempo, supone un reconocimiento por tercera parte de la calidad de la gestión de la investigación realizada. Por último, obliga a ser más exigentes, contribuyendo por tanto a la calidad de la investigación, considerando intereses y perspectivas de todos los grupos de interés.

El Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo Tecnológico liderará las acciones para el mantenimiento de esta certificación de calidad.

4. Programas de doctorado multidisciplinares, interdepartamentales e interuniversitarios.

Para adaptarse al nuevo marco en la oferta de cursos de doctorado, la UMH potenciará los cursos de doctorado multidisciplinares, interdepartamentales e interuniversitarios. Igualmente, la UMH establecerá convenios de colaboración con universidades españolas y europeas con reconocido prestigio en las áreas afines a los doctorados impartidos con la finalidad de realizar programas de doctorados conjuntos y ofrecer programas que puedan liderar en las áreas correspondientes.

Corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo Tecnológico en coordinación con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales liderar y supervisar esta acción.

5. Premio "Calidad I+D".

Se crea el Premio "Calidad I+D" para reconocer el mérito de los equipos de investigación que destaquen anualmente por su investigación de excelencia, conforme al criterio del Jurado nombrado a tal efecto considerando, entre otros aspectos, la magnitud de los ingresos (patentes, ingresos de I+D), la visibilidad y repercusión de su trabajo e impacto, etc.

La reglamentación, gestión y convocatoria del Premio serán realizadas por el Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo Tecnológico.

El Jurado estará integrado por personalidades de reconocido prestigio en diferentes áreas y será nombrado por el Rector previo acuerdo del Comité de Calidad.

6. Creación de empresas de base tecnológica.

La UMH desarrollará el programa "GlobalStart", como continuación del proyecto "Embryo" (2000-2002), con la finalidad de promover la creación de empresas con base tecnológica derivadas de proyectos de I+D. Este programa es un proyecto piloto que busca facilitar la transferencia de conocimientos y resultados desde los grupos de investigación de nuestra Universidad al entorno empresarial, a partir de un nuevo agente facilitador, la PRE-EMPRESA. Además se pretende potenciar la creación de spin-off's.

En esta misma dirección, se favorecerá la creación de empresas de base tecnológica y la transferencia de tecnología desde la UMH, fomentando que el Personal Docente e Investigador de la Universidad actúe como consultor de proyectos de creación de este tipo de empresas ("talent-pool").

Los Vicerrectorados de Investigación y Desarrollo Tecnológico y el Vicerrectorado de Asuntos Económicos, Empleo y Relación con la Empresa liderarán y supervisarán esta acción.

7. Ayudas para grupos emergentes de investigación.

Uno de los objetivos básicos de la política de investigación de la Universidad Miguel Hernández de Elche consiste en promover y apoyar la creación de grupos de investigación precompetitivos o emergentes en las áreas que se determinen. Dichos grupos deben caracterizarse por no haber disfrutado de financiación pública competitiva antes, y porque ninguno de sus miembros ha sido investigador principal de un proyecto público.

El importe de las ayudas será aprobado anualmente por el Consejo Social, a propuesta del Consejo de Gobierno, y será gestionado por el Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo Tecnológico.

8. Ayudas para realizar tesis doctoral.

Anualmente la UMH promoverá becas para la realización de tesis doctorales. Para concurrir a estas ayudas será necesario que el doctorando haya obtenido la suficiencia investigadora en la UMH, que sea personal contratado por la UMH en alguna de sus modalidades y haya optado a alguna beca o ayuda económica para proyectos o realización de tesis doctorales tanto de organismos públicos como privados.

El Consejo Social determinará anualmente, a propuesta del Consejo de Gobierno, el importe de las becas que será gestionado por el Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo Tecnológico.

9. Ayudas para incrementar la visibilidad y calidad de la I+D

Se proponen básicamente dos tipos de actuaciones que deben contribuir a incrementar la visibilidad y calidad de la I+D.

Primero, se subvencionará la traducción de trabajos de calidad científica reconocida para potenciar la visibilidad de la actividad de I+D de investigadores de la UMH.

Para concurrir a estas ayudas el primer firmante, o quien figure como dirección de contacto debe pertenecer a la plantilla de PDI de la UMH, en cualquiera de sus categorías, el trabajo debe haber sido traducido previamente y haber sido aceptado el trabajo en una revista con nivel de impacto reconocido en JCR y la cuantía a sufragar no podrá ser superior al 60% de los costes de traducción, ni exceder a 350 euros.

Segundo, se promocionará la participación en congresos y seminarios a través de ayudas para subvencionar los gastos derivados de la presencia en foros. En este sentido, se convocarán anualmente "bolsas de viaje para la mejora de la calidad docente y de la difusión de la investigación y de los avances en la gestión" para la promoción de la investigación.

A estas ayudas se podrá concurrir siempre que se alcancen los estándares de calidad docente prefijados anualmente.

Anualmente, el Consejo Social, en su caso, aprobará la cuantía de dichas ayudas a propuesta del Consejo de Gobierno, que serán gestionadas por el Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo Tecnológico.

5.3. Acciones en el ámbito de la Gestión

1. II Plan Director para la Calidad en la Gestión.

Con el objetivo de potenciar las propias capacidades de nuestros profesionales, medir lo que hacemos y rendir cuentas de los resultados que alcanzamos, asegurar la Accesibilidad a todos nuestros servicios y utilizar la Gestión por Procesos para incrementar nuestra eficacia la UMH establece el II Plan Director para la Calidad en la Gestión.

Una de las características más definitorias de este II Plan Director es que contempla que los Servicios, Oficinas y Unidades Administrativas especifiquen Compromisos de Calidad con los clientes.

El Sistema de incentivos se basa en el cumplimiento de objetivos y se describe en el apartado 8.

Anualmente el Consejo Social aprobará, a propuesta del Consejo de Gobierno, las cantidades asignadas a incentivos contemplados en el II Plan Director. Corresponde a Gerencia el liderazgo de este II Plan y al Comité de Calidad de la UMH la supervisión y aprobación de resultados y asignación de incentivos.

Una de las acciones concretas incluidas en este II Plan Director es el *Premio a la mejor sugerencia*. Este premio pretende motivar a la comunidad universitaria para que colabore con el mayor número de sugerencias posible mediante la distinción de aquella que sea considerada como la mejor, asimismo, lograr que las sugerencias sean argumentadas y alineadas con la política y estrategia de la Universidad, ya que debe aportarse no sólo la idea en sí misma, sino también cómo de afin es a este Plan Estratégico, si está o no orientado al cliente, cuáles serían los beneficios para la UMH, si ahorraría o no costes. Se otorgará un Premio anual y dos accésits semestrales.

El Comité de Calidad de la UMH designará a un Jurado que definirá las bases, otorgará el Premio y sus accésits.

2. Promoción de la UMH para el intercambio de experiencias dentro y fuera del ámbito nacional.

El intercambio de experiencias dentro y fuera del ámbito nacional supone una fuente de aprendizaje para la UMH, y un canal de difusión del enfoque y los resultados obtenidos en la universidad. La UMH potenciará la colaboración en proyectos internacionales de mejora de la gestión universitaria y se propiciarán intercambios con universidades e instituciones europeas e iberoamericanas.

Corresponde a la Gerencia, en coordinación con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, liderar este proceso y al Comité de Calidad de la UMH la supervisión y aprobación de proyectos internacionales.

3. Reconocimiento de Excelencia en la Gestión (EFQM).

La UMH pretende obtener y mantener el Sello de Excelencia Europeo conforme al Modelo de Excelencia en la Gestión EFQM (Fundación Europea de Gestión de Calidad).

El Comité de Calidad de la UMH liderará las acciones de autoevaluación conducentes a la obtención y mantenimiento del Sello de Excelencia.

4. Plan de calidad medioambiental.

Se acomete la preparación de un Plan de calidad medioambiental con la vista puesta en la certificación ISO 14000 y abarcará a los distintos ámbitos de actividad (docencia, I+D y gestión) de la UMH.

El Vicerrectorado de Proyección Universitaria y Formación Continua y el Vicerrectorado de Recursos Materiales y Equipamiento impulsarán la elaboración de dicho Plan.

5. Premios a las empresas colaboradoras.

Este Plan mantiene los Premios a las Mejores Empresas Colaboradoras como reconocimiento a la labor de los profesionales que prestan sus servicios a la UMH y como impulso a las Alianzas que la UMH establece con sus proveedores.

Para determinar la empresa premiada anualmente se considerará el nivel de satisfacción de los clientes de los servicios prestados, así como el cumplimiento del pliego de condiciones.

El Comité de Calidad de la UMH reglamentará, gestionará y otorgará este Premio a la Empresa ganadora todos los años.

6. Plan de Seguimiento de Empresas Colaboradoras Contratadas.

En la UMH se diseña y lleva a cabo un seguimiento de las empresas colaboradoras que prestan servicios básicos para el bienestar de la comunidad universitaria (limpieza, jardinería, restauración, reprografía, mantenimiento, conserjería, valija y correo). En éste priman dos aspectos: el cumplimiento de las condiciones del pliego por parte de la empresa colaboradora y la satisfacción de los clientes con los servicios prestados. En este sentido, se cuenta con un cuadro de mando en el que se recogen indicadores de resultados sobre la percepción de los clientes (medido a través de encuestas) e indicadores sobre el nivel de cumplimiento del pliego de condiciones (medido mediante auditorías).

6. Sistema de indicadores de calidad

Los indicadores⁴ de calidad sólo representan un dato que debe analizarse. Es evidente que no todas las situaciones son iguales y que no todos los objetivos pueden ser alcanzados al mismo tiempo ni con la misma intensidad. Por esta razón, es más importante considerar no tanto los resultados de un curso académico, sino la evolución de los indicadores en los diferentes cursos.

Ninguno de los indicadores por sí sólo se ha demostrado que asegura la calidad. Sin embargo, sí que se ha demostrado que la monitorización de un conjunto de indicadores posibilita la mejora continua. La selección de los indicadores no debe ser exhaustiva. Por el contrario, se recomienda identificar aquellos "trazadores" que nos permitan obtener información de varios procesos a la vez con un consumo de esfuerzo moderado. Tener datos no significa disponer de información útil. Por la misma razón, se debe optar por indicadores sencillos de medir, pertinentes y fáciles de interpretar sin ambigüedades.

La experiencia de los años anteriores al recurrir a determinados indicadores y los análisis realizados para determinar sus interrelaciones (análisis factorial, análisis de correlaciones y regresión), a fin de evitar indicadores que muestren una colinealidad elevada, han permitido proponer el siguiente conjunto de indicadores, que son agrupados como sigue a continuación:

- **Unidad:** Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, Titulaciones, Universidad Miguel Hernández.
- **Tipo de indicador:** Estructura, Proceso, Resultados.
- **Ámbito del indicador:** Docencia, Investigación y Desarrollo, Gestión.

⁴ Los indicadores que van seguidos de SIUV son los que integran el Sistema de Indicadores de las Universidades Valencianas

Departamentos

Estructura

- I+D 49 Porcentaje de recursos aplicados a inversiones inventariables en relación al volumen total de recursos captados por investigación (SIUV)
- I+D 130 Porcentaje de profesores doctores sobre el total de profesores de plantilla o contratados

Proceso

- D 9 Porcentaje de programas de asignaturas presentados en web en inglés sobre el total de asignaturas
- D 11 Porcentaje de asignaturas con programas disponibles en web al inicio de curso sobre el total de asignaturas
- D 17 Porcentaje de asignaturas que facilitan contenidos, prácticas o material a través de la página web de la Universidad
- D 20 Porcentaje de profesores que realizan tutorías a estudiantes en prácticas en empresas o instituciones con convenios acogidos a R.D. 1497/81 de 19/06/1981 y su posterior revisión R.D. 1845/1994 de 9/09/1994 sobre el total de profesores.
- D 24 (Número de profesores que, al menos, han recibido un crédito de formación docente dividido por el número total de profesores a tiempo completo)*100 (SIUV)
- D 129 Número de prácticas de estudiantes tutorizadas por profesores dividido entre el número de profesores
- D 131 Porcentaje de profesores que disponen de horario de tutorías insertado en la página web sobre el total de profesores
- D 132 Porcentaje de asignaturas que actualizan su programa insertado en la página web (temas de teoría, bibliografía, prácticas, ...) sobre el total de asignaturas
- I+D 109 Tasa de movilidad del profesorado (relación entre el número de meses de estancia en otros centros del profesorado permanente y el número de profesores permanentes)

Resultado

- D 14 Porcentaje de actas entregadas en las fechas establecidas
- D 31 Porcentaje de créditos aprobados sobre los créditos de los estudiantes que se presentan a las evaluaciones
- D 35 Porcentaje de créditos matriculados en enseñanza no reglada (especialista, perfeccionamiento, experto y máster) dividido por los matriculados en enseñanza reglada de primer y segundo ciclo, que incluye también la enseñanza no presencial (SIUV)
- D 38 Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100) (SIUV)
- I+D 48 (2*Número de sexenios acreditados por el PDI dividido por los profesores doctores a tiempo completo con al menos dos trienios de antigüedad) + (número de profesores que solicitan sexenios dividido por el número de profesores que podrían solicitarlo) (SIUV)
- I+D 56 Número de proyectos en curso financiados por agencias nacionales o internacionales dividido por el número de profesores doctores a tiempo completo
- I+D 57 Número de contratos o convenios en curso dividido por el número de profesores a tiempo completo
- I+D 59 Derechos anuales reconocidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico por profesores doctores con dedicación a tiempo completo (SIUV)
- I+D 63 Razón del número de tesis defendidas en cada curso académico y número de doctores a tiempo completo (SIUV)
- I+D 66 Número de meses de contrato de becarios al año por profesor doctor a tiempo completo (SIUV)
- I+D 108 Tasa de rendimiento discente de los estudiantes de doctorado (relación entre los estudiantes equivalentes de tercer ciclo matriculados hace 5 cursos y el número de tesis doctorales leídas en el curso actual. (SIUV)
- I+D 111 Índice para evaluar la actividad investigadora y de transferencia de tecnología (CITT+GA) en función del número de PDI a tiempo completo
- I+D 114 Ingresos anuales líquidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico
- I+D 133 Porcentaje de programas de doctorado con sello de calidad expedido por la ANECA sobre el total de programas de doctorado (en caso de no impartir programa de doctorado contabilizará como cero)



Institutos o Centros de Investigación

Estructura

I+D 49 Porcentaje de recursos aplicados a inversiones inventariables en relación al volumen total de recursos captados por investigación (SIUV)

Proceso

I+D 109 Tasa de movilidad del profesorado (relación entre el número de meses de estancia en otros centros del profesorado permanente y el número de profesores permanentes)

Resultado

I+D 48 $(2 * \text{Número de sexenios acreditados por el PDI dividido por los profesores doctores a tiempo completo con al menos dos trienios de antigüedad}) + (\text{número de profesores que solicitan sexenios dividido por el número de profesores que podrían solicitarlo})$ (SIUV)

I+D 56 Número de proyectos en curso financiados por agencias nacionales o internacionales dividido por el número de profesores doctores a tiempo completo

I+D 57 Número de contratos o convenios en curso dividido por el número de profesores a tiempo completo

I+D 59 Derechos anuales reconocidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico por profesores doctores con dedicación a tiempo completo (SIUV)

I+D 63 Razón del número de tesis defendidas en cada curso académico y número de doctores a tiempo completo (SIUV)

I+D 66 Número de meses de contrato de becarios al año por profesor doctor a tiempo completo (SIUV)

I+D 108 Tasa de rendimiento discente de los estudiantes de doctorado (relación entre los estudiantes equivalentes de tercer ciclo matriculados hace 5 cursos y el número de tesis doctorales leídas en el curso actual. (SIUV)

I+D 111 Índice para evaluar la actividad investigadora y de transferencia de tecnología (CITT+GA) en función del número de PDI a tiempo completo

I+D 114 Ingresos anuales líquidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico

I+D 133 Porcentaje de programas de doctorado con sello de calidad expedido por la ANECA sobre el total de programas de doctorado (en caso de no impartir programa de doctorado contabilizará como cero)

Titulaciones

Estructura

- D 25 Porcentaje de estudiantes admitidos en una titulación que la solicitaron en primer o segundo lugar en la lista de preferencias respecto al total de estudiantes admitidos en la misma titulación (SIUV)

Proceso

- D 9 Porcentaje de programas de asignaturas presentados en web en inglés sobre el total de asignaturas
- D 11 Porcentaje de asignaturas con programas disponibles en web al inicio de curso sobre el total de asignaturas
- D 17 Porcentaje de asignaturas que facilitan contenidos, prácticas o material a través de la página web de la Universidad
- D 18 Porcentaje de cumplimiento de la realización de las Juntas de Gobierno (mínimo dos anuales)
- D 122 Dispone la titulación del proceso de acreditación ultimado o en curso (informe de preacreditación realizado)
- D 131 Porcentaje de profesores que disponen de horario de tutorías insertado en la página web sobre el total de profesores
- D 132 Porcentaje de asignaturas que actualizan su programa insertado en la página web (temas de teoría, bibliografía, prácticas, ...) sobre el total de asignaturas

Resultado

- D 3 (Número de estudiantes que obtienen algún diploma acreditativo de conocimientos de informática a nivel de usuario dividido por el número de estudiantes matriculados)*100 (SIUV)
- D 6 Tasa de movilidad de los estudiantes (número de meses de estancia de estudiantes de la Universidad en universidades extranjeras + número de meses de estancia de estudiantes de universidades extranjeras) / número de estudiantes (SIUV)
- D 14 Porcentaje de actas entregadas en las fechas establecidas
- D 19 Relación entre el número de estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones y el número de estudiantes que podrían realizarlas (50% de créditos de la titulación aprobados)*100 (SIUV)
- D 31 Porcentaje de créditos aprobados sobre los créditos de los estudiantes que se presentan a las evaluaciones
- D 32 Tasa de rendimiento discente de los egresados (Porcentaje de créditos aprobados sobre matriculados por los egresados de la titulación durante sus estudios) (SIUV)
- D 34 Tasa de abandono (Número de estudiantes no matriculados en CN-1 ni en CN-2 respecto a los estudiantes matriculados en CN-3). (CN: curso académico actual)(expresado 100-tasa) (SIUV)
- D 36 Porcentaje de titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5)
- D 38 Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100) (SIUV)
- D 127 Porcentaje de titulados insertados laboralmente
- D 128 Puntuación media de la estimación de méritos del programa "Universitario 5 estrellas"

Estructura

- D 10 Porcentaje de titulaciones a las que pueden optar los estudiantes europeos acogidos en nuestra universidad mediante el Sistema de Transferencia de Créditos Académicos (ECTS) sobre el total de titulaciones
- D 25 Porcentaje de estudiantes admitidos en una titulación que la solicitaron en primer o segundo lugar en la lista de preferencias respecto al total de estudiantes admitidos en la misma titulación (SIUV)
- D 29 Volumen anual invertido en la adquisición de fondos bibliográficos dividido por el número de estudiantes a tiempo completo (SIUV)
- I+D 49 Porcentaje de recursos aplicados a inversiones inventariables en relación al volumen total de recursos captados por investigación (SIUV)
- I+D 67 Volumen anual invertido en la adquisición de fondos bibliográficos por profesor a tiempo completo
- I+D 130 Porcentaje de profesores doctores sobre el total de profesores de plantilla o contratados
- G 70 Gasto en acciones de promoción y difusión cultural por estudiante a tiempo completo (SIUV)

Proceso

- D 1 Porcentaje de titulaciones que ofrecen información al inicio del primer curso sobre su estructura y contenidos del plan de estudios
- D 9 Porcentaje de programas de asignaturas presentados en web en inglés sobre el total de asignaturas
- D 11 Porcentaje de asignaturas con programas disponibles en web al inicio de curso sobre el total de asignaturas
- D 17 Porcentaje de asignaturas que facilitan contenidos, prácticas o material a través de la página web de la Universidad
- D 18 Porcentaje de cumplimiento de la realización de las Juntas de Gobierno (mínimo dos anuales)
- D 20 Porcentaje de profesores que realizan tutorías a estudiantes en prácticas en empresas o instituciones con convenios acogidos a R.D. 1497/81 de 19/06/1981 y su posterior revisión R.D. 1845/1994 de 9/09/1994 sobre el total de profesores.
- D 24 (Número de profesores que, al menos, han recibido un crédito de formación docente dividido por el número total de profesores a tiempo completo)*100 (SIUV)
- D 129 Número de prácticas de estudiantes tutorizadas por profesores dividido entre el número de profesores
- D 131 Porcentaje de profesores que disponen de horario de tutorías insertado en la página web sobre el total de profesores
- D 132 Porcentaje de asignaturas que actualizan su programa insertado en la página web (temas de teoría, bibliografía, prácticas, ...) sobre el total de asignaturas
- I+D 109 Tasa de movilidad del profesorado (relación entre el número de meses de estancia en otros centros del profesorado permanente y el número de profesores permanentes)
- G 110 Captación de recursos para gastos en promoción y difusión cultural (ratio entre recursos externos captados y gastos en promoción y difusión cultural) (SIUV)

Resultado

- D 3 (Número de estudiantes que obtienen algún diploma acreditativo de conocimientos de informática a nivel de usuario dividido por el número de estudiantes matriculados)*100 (SIUV)
- D 6 Tasa de movilidad de los estudiantes (número de meses de estancia de estudiantes de la Universidad en universidades extranjeras + número de meses de estancia de estudiantes de universidades extranjeras) / número de estudiantes (SIUV)
- D 8 (Número de estudiantes que obtienen algún diploma acreditativo en lenguas extranjeras dividido por el número de estudiantes matriculados)*100 (SIUV)
- D 14 Porcentaje de actas entregadas en las fechas establecidas
- D 19 Relación entre el número de estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones y el número de estudiantes que podrían realizarlas (50% de créditos de la titulación aprobados)*100 (SIUV)
- D 26 Porcentaje de saturación de las plazas ofertadas por cada titulación (número de estudiantes admitidos / número de plazas)
- D 31 Porcentaje de créditos aprobados sobre los créditos de los estudiantes que se presentan a las evaluaciones
- D 32 Tasa de rendimiento discente de los egresados (Porcentaje de créditos aprobados sobre matriculados por los egresados de la titulación durante sus estudios) (SIUV)
- D 33 Tasa de abandono del estudiante de nuevo ingreso en primer curso (expresado 100-tasa)
- D 34 Tasa de abandono (Número de estudiantes no matriculados en CN-1 ni en CN-2 respecto a los estudiantes matriculados en CN-3). (CN: curso académico actual)(expresado 100-tasa) (SIUV)
- D 35 Porcentaje de créditos matriculados en enseñanza no reglada (especialista, perfeccionamiento, experto y máster) dividido por los matriculados en enseñanza reglada de primer y segundo ciclo, que incluye también la enseñanza no presencial (SIUV)



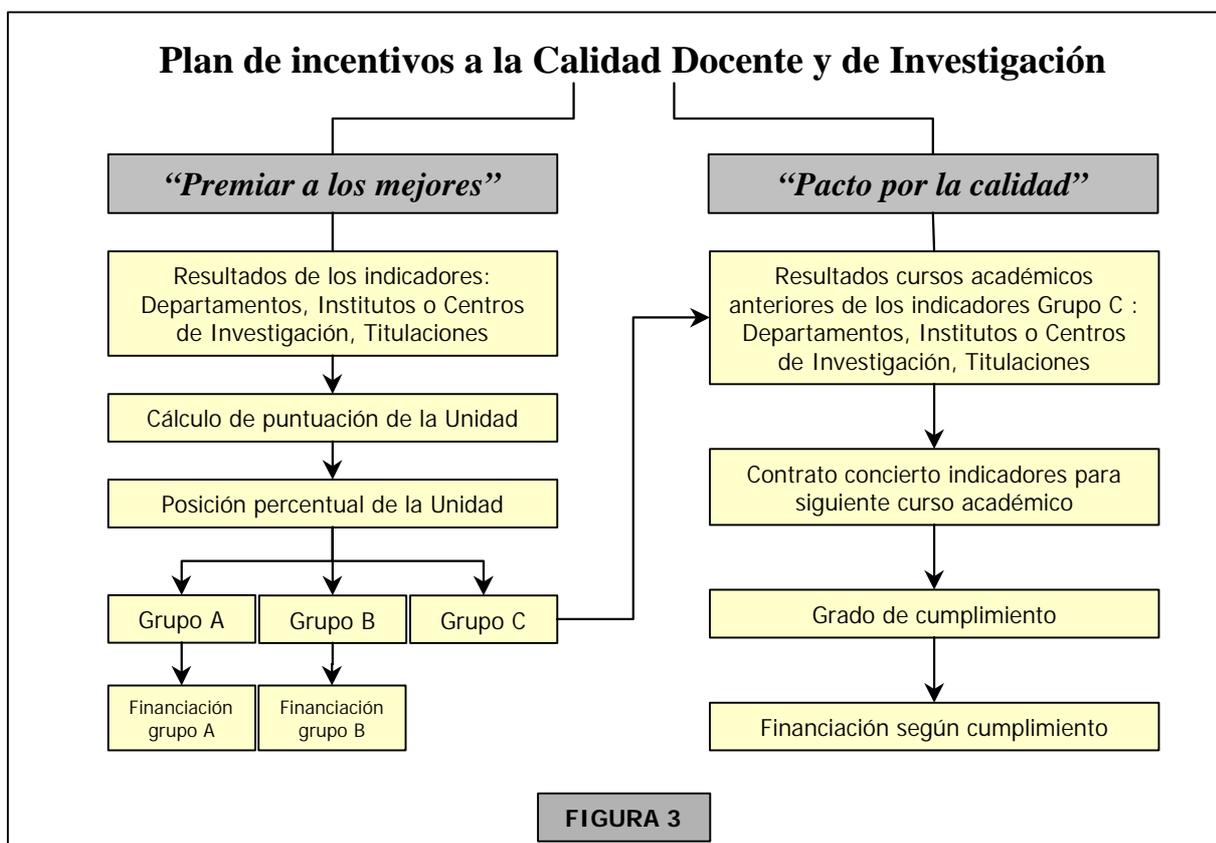
D	36	Porcentaje de titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5)
D	37	Índice de empresas creadas al año por titulados (Número de empresas con plan de empresas tutorizado creadas por titulados, por cada 100 titulados de este año) (SIUV)
D	38	Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100) (SIUV)
D	40	Puntuación del cuestionario de profesores (escala de 0 a 100) respecto a los medios de que dispone para impartir enseñanzas
D	107	Puntuación del cuestionario de profesores (escala de 0 a 100) respecto a la ubicación de la asignatura en el plan de estudios de la titulación.
D	127	Porcentaje de titulados insertados laboralmente
D	128	Puntuación media de la estimación de méritos del programa "Universitario 5 estrellas"
I+D	54	Ingresos anuales líquidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico por profesores doctores con dedicación a tiempo completo (SIUV)
I+D	59	Derechos anuales reconocidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico por profesores doctores con dedicación a tiempo completo (SIUV)
I+D	62	Puntuación del cuestionario de doctorado de profesores (escala de 0 a 100) respecto a esta actividad de doctorado de la UMH
I+D	64	Puntuación del cuestionario de doctorado de estudiantes (escala de 0 a 100) respecto a las actividades de doctorado de la UMH
I+D	81	Puntuación del cuestionario de estudiantes (escala de 0 a 100) respecto al funcionamiento de las bibliotecas
I+D	108	Tasa de rendimiento discente de los estudiantes de doctorado (relación entre los estudiantes equivalentes de tercer ciclo matriculados hace 5 cursos y el número de tesis doctorales leídas en el curso actual. (SIUV)
I+D	111	Índice para evaluar la actividad investigadora y de transferencia de tecnología (CITT+GA) en función del número de PDI a tiempo completo
I+D	114	Ingresos anuales líquidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico
I+D	133	Porcentaje de programas de doctorado con sello de calidad expedido por la ANECA sobre el total de programas de doctorado (en caso de no impartir programa de doctorado contabilizará como cero)
G	78	Porcentaje de personal del PAS y del PDI satisfecho (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5) laboralmente
G	80	Puntuación del cuestionario de automatrícula (escala de 0 a 100) respecto a la sencillez del proceso de matrícula
G	83	Puntuación del cuestionario de satisfacción de las empresas proveedoras (escala de 0 a 100)
G	103	Porcentaje de averías en las que transcurren menos de 5 días desde que se comunica por parte de la unidad demandante hasta que se soluciona satisfactoriamente el problema

7. Plan Especial de incentivos a la Calidad Docente y de Investigación

La credibilidad de cualquier Plan Estratégico de Calidad se establece en virtud de diferentes parámetros. El primero de ellos es el grado de consenso que se alcanza sobre la oportunidad de su implantación y la idoneidad de su contenido. El segundo, por el grado de liderazgo que el equipo Directivo, y en general el equipo personal de gestión de la organización, ejerce para desarrollar el Plan. Tercero, y no menos importante, porque existe un marco de financiación que avala su desarrollo.

Las experiencias de diferentes organizaciones sugieren que no existe ningún sistema ideal para vincular incentivos al cumplimiento de estándares de Calidad. Al contrario, parece aconsejable combinar diferentes sistemas para huir de sus inconvenientes particulares y, de esta manera, sumar sus ventajas.

En el caso de la docencia y de la I+D se consideran tres estrategias complementarias que vinculan una financiación extraordinaria al logro de los estándares de calidad deseados: "Premiar a los mejores", "Pacto por la calidad" (Figura 3) e incentivos individuales. Anualmente el Consejo Social aprobará, a propuesta del Consejo de Gobierno, el presupuesto que corresponde a esta financiación extraordinaria.



7.1. "Premiar a los mejores"

Esta primera estrategia implica a todos los Departamentos, Institutos o Centros de Investigación y Titulaciones⁵. Esta estrategia de premio a la calidad tiene como objetivo reconocer el esfuerzo realizado. 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.

A continuación se presentan los pasos a seguir con un ejemplo ficticio de los resultados de ocho Departamentos en el ámbito de docencia:

- a) **Resultados de los indicadores:** a partir de los datos brutos, se calculan los indicadores para cada Departamento⁶. Los indicadores son mostrados a las diferentes unidades para su conocimiento en la página web:

<http://www.umh.es/calidad/interno/aplicaciones.htm>. Ej:

	Ponderación	Dpto. A	Dpto. B	Dpto. C	Dpto. D	Dpto. E	Dpto. F	Dpto. G	Dpto. H
Indicador 1	0.67	80	78	74	45	56	87	95	54
Indicador 2	1	50	56	78	78	65	89	68	48
Indicador 3	0.67	45	89	79	74	68	48	59	78
Indicador 4	1	98	65	54	75	89	58	89	98
Indicador 5	0.33	56	75	98	84	98	86	45	56

- b) **Cálculo de la puntuación de la unidad:** a partir de los resultados de los indicadores y la ponderación de cada indicador se calcula la puntuación relativa. Ej.:

Departamento	b) Puntuación	Porcentaje sobre el total	c) Posición porcentual	d) Grupo	e) Financiación	f) Opcional
Dpto. A	250,23	11,9	11,9	C	"Pacto por la Calidad"	
Dpto. H	252,92	12,1	24,0	C		
Dpto. B	257,64	12,3	36,3	B	Tramo B	"Pacto por la Calidad"
Dpto. D	260,45	12,4	48,7	B		
Dpto. F	265,83	12,7	61,3	B		
Dpto. C	266,85	12,7	74,1	B		
Dpto. E	269,42	12,8	86,9	A	Tramo A	"Pacto por la Calidad"
Dpto. G	275,03	13,1	100,0	A		
Total	2098,37					

- c) **Posición porcentual de la unidad:** una vez se ha calculado la puntuación de cada unidad en cada ámbito se obtiene su posición porcentual.
- d) **Agrupación de las unidades:** el siguiente paso consiste en dividir las unidades en tres grupos según su posición porcentual de acuerdo a la siguiente tabla:

	Docencia	I+D
✓ Grupo A	Por encima del percentil 75	Por encima del percentil 75
✓ Grupo B	Entre los percentiles 35 y 74	Entre los percentiles 20 y 74
✓ Grupo C	Por debajo del percentil 35	Por debajo del percentil 20

⁵ Las titulaciones son gestionadas por los centros

⁶ En todos aquellos indicadores en los que sea posible, los datos se recogerán de las áreas de conocimiento. Esta información será facilitada a los Directores de Departamento.

- e) **Financiación extraordinaria:** corresponde a los tramos A y B la aplicación de la estrategia “Premiar a los mejores” para el cálculo de la financiación extraordinaria. En su caso, obtendrán una financiación extraordinaria en función de su posición percentual. Para asignar a una Titulación, Departamento o Instituto o Centro de Investigación al tramo B o C de incentivos a la calidad se considerarán diferencias porcentuales de más de un 1%. En caso contrario, se asignará la misma cantidad que la que hubiera correspondido en un tramo de incentivo superior.
- f) La financiación extraordinaria tendrá en cuenta (será proporcional) el número de estudiantes a tiempo completo matriculados, en el caso de las titulaciones; el número de profesores a tiempo completo que pertenecen al Departamentos para el ámbito de docencia; el número de profesores que desarrollan su investigación en las Unidades de investigación (Departamentos, Institutos de Investigación y Centros de Investigación).

g) **Indicadores de cumplimiento máximo:**

Los indicadores de la siguiente tabla requieren de un cumplimiento de máximos ya que son requisitos mínimos de calidad de la docencia. Esto implica que el hecho de no alcanzar el estándar fijado conlleve una minoración en el incentivo asignado, conforme al criterio de restar un 10% al incentivo asignado a la unidad cuando no se llegue al estándar. Los indicadores y estándares incluidos en este apartado son:

Indicador	Unidad	Estándar 2004	Estándar 2005	Estándar 2006
11. Porcentaje de asignaturas con programas disponibles en web al inicio de curso sobre el total de asignaturas	Departamento y titulación	90	95	98
14. Porcentaje de actas entregadas en las fechas establecidas	Departamento y titulación	90	95	98
18. Porcentaje de cumplimiento de realización de las Juntas de Gobierno	Titulación	90	95	98
31. Porcentaje de créditos aprobados sobre los créditos de los estudiantes que se presentan a las evaluaciones.	Departamento y titulación	50	55	60
38. Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100)	Departamento y titulación	50	55	60

- h) Adicionalmente, todas las unidades podrán optar a la estrategia “Pacto por la Calidad” para conseguir la mejora continua fijando objetivos de mejora incrementales y pactándolos de forma anual.

7.2. "Pacto por la calidad"

La segunda estrategia, pensada para promover la mejora de la calidad en Departamentos, Institutos o Centros de Investigación o Titulaciones, se basa en el principio del "Pacto por la calidad". 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. Esta estrategia puede ser llevada a cabo asimismo por cualquiera de las unidades, independientemente de los resultados conseguidos, puesto que permite el desarrollo de una metodología hacia la mejora continua. Los pasos a seguir son:

- a) **Resultados de los indicadores en cursos anteriores:** se calculan los indicadores en los cursos anteriores para cada Departamento, Instituto o Centro de Investigación o Titulación que opte por esta estrategia.
- b) **Contrato concierto, fijando objetivos e indicadores para siguiente curso académico:** se establece con cada una de las unidades participantes, y sobre la base de los resultados de años anteriores, y nuevas propuestas, un contrato concierto.
- c) **Grado de cumplimiento:** a la finalización del curso académico se calcula el porcentaje de cumplimiento de cada indicador así como el grado de cumplimiento total por cada unidad.
- d) **Financiación según cumplimiento:** de acuerdo al grado de cumplimiento total de la unidad se establecerá la financiación extraordinaria que le corresponde a cada unidad, como se refleja en la siguiente tabla:

Grado de cumplimiento	Financiación
>120%	120%
111 – 119%	115%
90 – 110%	100%
80 – 89%	70%
<80%	0%

- e) **Cumplimiento máximo considerado:** en ningún caso un indicador contabilizará más del 120% para el cálculo del cumplimiento global de la unidad.

7.3 Incentivos individuales

El II Plan Estratégico incluye en su sistema de incentivos ligado a cumplimiento de estándares, los incentivos individuales para reconocer de forma individual la contribución realizada para la mejora en los ámbitos de docencia y gestión.

Se realizará una propuesta de sistema de incentivos individuales para el Personal Docente e Investigador que tendrá en cuenta, entre otros aspectos, la implicación del profesorado en acciones de innovación docente, la accesibilidad (tasas de éxito, publicación de materiales docentes en diferentes soportes, uso de la página web), la carga docente y horas en enseñanza no reglada, la formación recibida en técnicas didácticas, las estancias en otros centros y universidades, las tutorías de prácticas en empresas, la participación en gestión y organización de

la docencia (realización de congresos/seminarios, difusión de la titulación, etc.), así como aspectos específicos de cada área.

Anualmente el Consejo Social aprobará las cantidades asignadas a incentivos para cada ámbito de actuación a propuesta del Consejo de Gobierno. Corresponde a Gerencia el liderazgo de este II Plan y al Comité de Calidad de la UMH la supervisión y valoración de los resultados de este Plan.

8. Plan de incentivos a la Calidad para los Servicios y las Unidades Administrativas: Dirección por objetivos

La gestión administrativa resulta siempre compleja y máxime en organizaciones, como la universitaria, donde su tamaño, nivel de prestación y variedad de los servicios se incrementan casi anualmente. Hasta la fecha, son diversas las iniciativas para mejorar la gestión pero una de las estrategias de dirección más extendidas y que cuenta con mayor soporte es la "Dirección por Objetivos". Este sistema de gestión permite claramente fijar qué se propone hacer, cuantificarlo y evaluar si ha sido posible alcanzar las metas establecidas, analizando pros y contras de la gestión realizada, las posibles barreras y los logros alcanzados, normalmente, en cada año. Esta estrategia, unida a la "Gestión de procesos" es suficiente, muchas veces, para introducir notables mejoras en la gestión y para incrementar, por tanto, los niveles de calidad de los servicios. Con el propósito de estimular y reconocer la mayor eficacia y la preocupación por la mejora de la calidad de la gestión universitaria en el marco de la UMH, se establecen los siguientes programas de incentivos:

1. Programa de incentivos a la innovación y mejora continua
2. Programa de incentivos a la mayor implicación y eficacia
3. Programa de incentivos a la calidad reconocida

1. Programa de incentivos a la innovación y mejora continua.

Una sencilla estrategia que posibilita el éxito en las organizaciones es aprovechar al máximo el conocimiento que las personas que integran la organización poseen como resultado de su actividad, de su experiencia y de su preparación. Las ideas, soluciones e innovaciones fruto del conocimiento son un capital que abre oportunidades de mejora. El II Plan Director de la Calidad en la Gestión cuenta con dos estrategias independientes pero complementarias: la primera, el Premio a la Mejor Sugerencia; la segunda, los incentivos a los resultados de los equipos de mejora.

2. Programa de incentivos a la mayor implicación y eficacia.

El I Plan Director contemplaba una serie de incentivos a la calidad que constituían un primer paso en la introducción de un sistema de Dirección por Objetivos. El II Plan Director amplía el sistema de incentivos a las diferentes unidades y perfiles profesionales sobre la base de la estrategia de "Pacto por la Calidad" que, en esencia, busca favorecer la mejora continua en todos aquellos ámbitos de actividad del PAS.

Estos incentivos buscan reconocer la implicación y eficacia de las personas que activamente participan en la puesta en práctica de los procesos administrativos que favorecen el marco donde desarrollar una docencia e investigación excelente. La puesta en práctica de un sistema de reconocimiento a las personas responde a la política de crear el marco donde impulsar una gestión

administrativa completamente profesional, donde las líneas de trabajo respondan a objetivos programados. Al mismo tiempo, se busca incrementar la participación activa de todas las personas.

Este sistema de incentivos parte del reconocimiento de la responsabilidad de las personas y de la importancia de su contribución y capacidad creativa, por lo que una de sus premisas reside, precisamente, en la atribución de autoridad para ejercer sus competencias con la mayor autonomía y responsabilidad.

El personal de los distintos Servicios y Unidades se acogerá voluntariamente a este sistema de incentivos y podrá optar a un incentivo de pago anual (en el mes de abril). El importe máximo a percibir como incentivo será fijado por el Consejo Social anualmente.

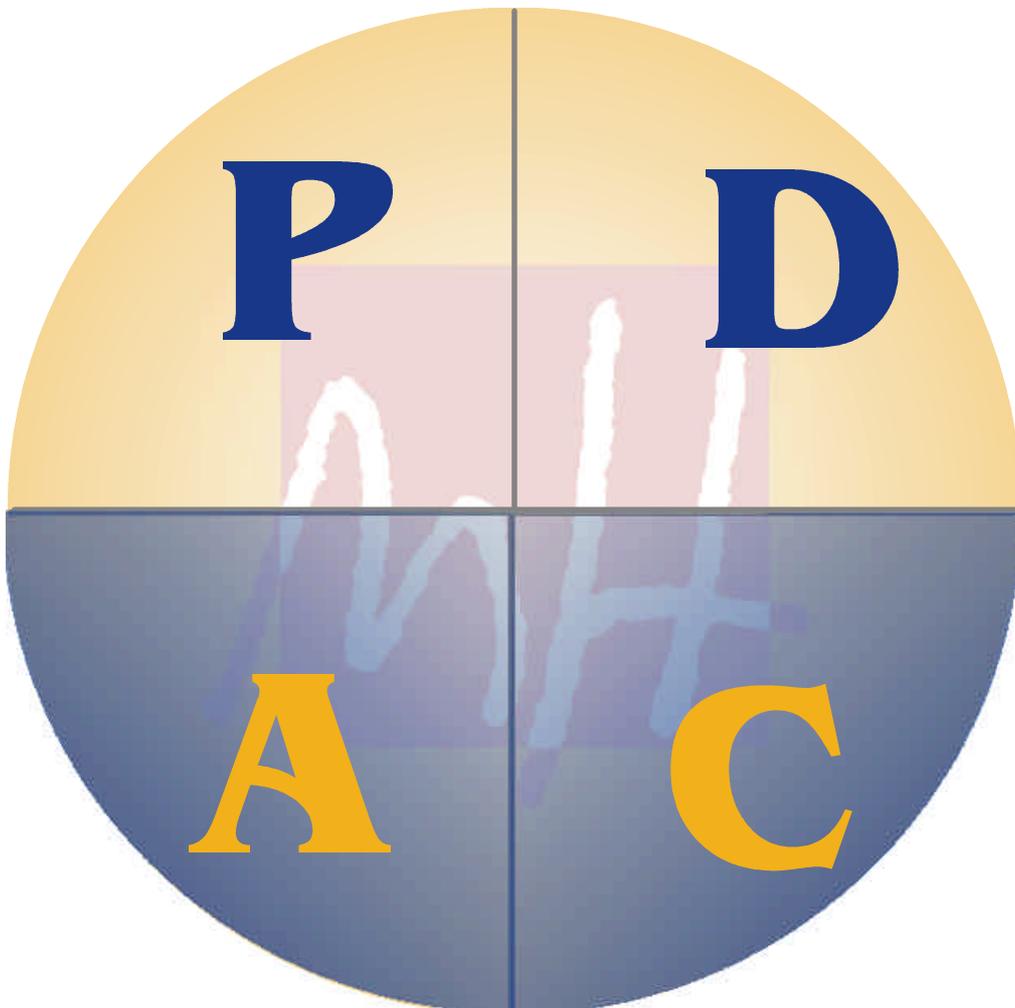
3. Programa de incentivos a la calidad reconocida

El reconocimiento de la calidad de la gestión realizada por agencias o instituciones externas a la UMH supone una dedicación y compromiso mayor por asegurar e incrementar la calidad de las actividades que se realizan y un enfoque en la gestión que busca maximizar la efectividad, eficiencia y orientación al cliente. Al reconocimiento social y profesional que supone este reconocimiento externo se le sumará, además, un incentivo a la calidad del trabajo reconocido por instituciones o agencias externas a la propia UMH.

El personal que participe en procesos de certificación de la calidad podrá optar a un incentivo de pago anual (en diciembre) que se mantendrá durante los 3 años siguientes a obtener la certificación, siempre y cuando se mantenga dicha certificación.

El importe máximo a percibir será fijado anualmente por el Consejo Social a propuesta del Consejo de Gobierno.

PARTE III: EVALUACIÓN ("CHECK") Y REVISIÓN ("ACT")



9. Evaluación y Revisión del Plan

Un aspecto que en ningún caso puede quedar relegado dentro del II Plan Estratégico es la evaluación del propio Plan de Calidad y, sobre todo, cuándo y cómo procederemos para asegurarnos que nos es realmente útil, dónde hay que introducir cambios o dónde es necesario replantearse lo inicialmente previsto. La evaluación en Calidad se hace con una finalidad: mejorar, aprender, prevenir circunstancias futuras. La revisión que implica toda evaluación debe estar explícitamente manifestada.

Evaluación y Revisión del Plan Estratégico de Calidad (cursos 2003-2007)

En el presente plan se plantea una evaluación anual de los indicadores (al finalizar cada curso académico), teniendo en cuenta las sugerencias de la comunidad universitaria, el Sistema de Indicadores de las Universidades Valencianas y las propuestas del Consejo de Coordinación Universitaria, la ANECA y otras agencias e instituciones.

A fin de analizar el cumplimiento de estos indicadores, se realizará un informe anual donde se refleje el porcentaje de cumplimiento de cada indicador, así como el porcentaje medio de cumplimiento de cada ámbito (Docencia, I+D+I, Gestión).

En el caso de que la tendencia no sea la apropiada, se procederá a revisar las acciones previstas a implantar.

Documento aprobado el 19 de noviembre de 2003 por el Comité de Calidad y ratificado por el Consejo de Gobierno Provisional en su sesión de 4 de diciembre de 2003.