



"Una Universidad con excelencia acreditada"



I V P L A N D E C A L I D A D U M H
I X B F A N D E C A F I D A D U M H



INDICE

1º	Introducción	4
	Los planes de calidad	4
	Los resultados de nuestros Planes de Calidad	5
	Sistema de indicadores	9
	El IV Plan de Calidad	10
	Mapa de procesos UMH	12
2º	Objetivos del IV plan de calidad	15
	2.1. Docencia	15
	2.2. Investigación y desarrollo tecnológico	16
	2.3. Gestión	16
	2.4. Responsabilidad Social	17
3º	Sistema de indicadores de calidad	18
	3.1 Docencia	20
	3.2 Investigación y desarrollo tecnológico	24
	3.3 Gestión	26
	3.4 Responsabilidad social	27
4º	Compromisos plan de calidad	28
5º	Sistema de Reconocimiento	30
	5.1. Presentación del Sistema de Reconocimiento	30
	5.2. Premiar a los mejores	32
	5.3. "Pacto por la calidad" en unidades de docencia e investigación	38
	5.4. Plan de reconocimiento a la calidad para los servicios, oficinas y unidades administrativas	40

10

INTRODUCCIÓN



La Universidad Miguel Hernández de Elche (en adelante UMH) asume desde su inicio el compromiso de ofrecer un elevado nivel de calidad en la docencia, la investigación y la gestión. Una de las herramientas que emplea para ello son planes periódicos de calidad que, conforme a la política de calidad de la UMH, permitan ofrecer garantía de calidad al conjunto de la sociedad y, específicamente, a estudiantes universitarios, instituciones, empresas, profesores, investigadores y personal de administración y servicios.

Los planes de calidad

Nos encontramos iniciando el IV Plan de Calidad UMH 2013-2016, que recoge todos los conocimientos adquiridos desde que en el año 2000 implantáramos el I Plan Estratégico de Calidad 200-2003 y el I Plan Director para la Calidad en la Gestión 2000-2003. Los resultados de este I Plan 2000-2003 fueron positivos, permitiendo mejorar los niveles de calidad en los diferentes ámbitos (docencia, I+D y gestión), asegurando las condiciones de participación de la UMH en el Sistema de financiación ligado a objetivos de calidad de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència y ayudando a introducir la filosofía de la calidad total en la UMH. Todo ello haciendo hincapié en la necesidad de contar con las diferentes perspectivas de los distintos grupos de interés (estudiantes y sus familias, empleadores, profesores, investigadores, profesionales de administración y servicios, gestores del sistema educativo, etc.).

A este I Plan le siguió el II Plan Estratégico de Calidad 2004-2007 en el que se fijaban nuevos y más ambiciosos objetivos de calidad y se desarrollaba un sistema de incentivos a la calidad que abarcaba al conjunto de centros, departamentos, institutos y servicios y que

puso en marcha los primeros “cuadros de mando integrales” para la gestión. El objetivo principal de este II Plan fue afianzar los excelentes resultados logrados en materia de docencia, investigación y gestión, sin perder de vista la necesidad de responder a los nuevos retos que se plantean en el ámbito universitario. El III Plan de Calidad 2008-2012 se diseñó considerando las directrices de la European Association for Quality Assurance in Higher Education, los planes de actuación de la ANECA y las necesarias reformas derivadas del Espacio Europeo de Educación Superior. Afrontar nuevos escenarios marcó de forma significativa nuestros objetivos y nuevos planes de acción, cuyos retos principales fueron la internacionalización, la empleabilidad de nuestros estudiantes y la innovación.

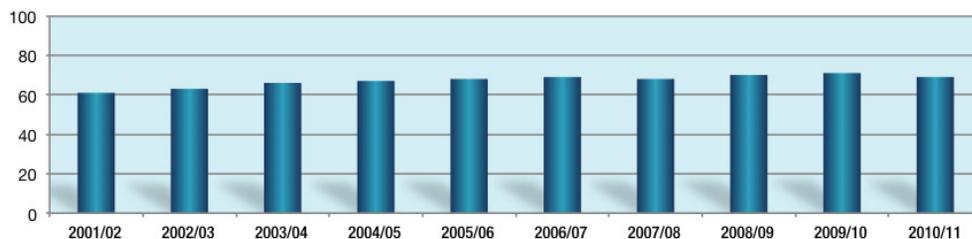
Los planes de calidad recogen los objetivos, actuaciones, sistemas de indicadores y sistemas de incentivos para las áreas de docencia, investigación y gestión, si bien para el área de gestión desde el inicio se han desarrollado planificaciones específicas: I, II y III Plan Director para la Calidad en la Gestión. En esta anualidad se ha procedido igualmente al diseño del IV Plan Director para la calidad en la Gestión.

Los resultados de nuestros Planes de Calidad

Los planes de calidad, que definen objetivos, acciones e indicadores en el ámbito de la docencia, la investigación y la gestión nos han permitido lograr los objetivos de mejora continua de calidad, siguiendo criterios de orientación a resultados, orientación al cliente, efectividad y eficacia, rindiendo cuentas a la sociedad, y logrando la implicación de PDI, PAS, estudiantes y todos nuestros grupos de interés.

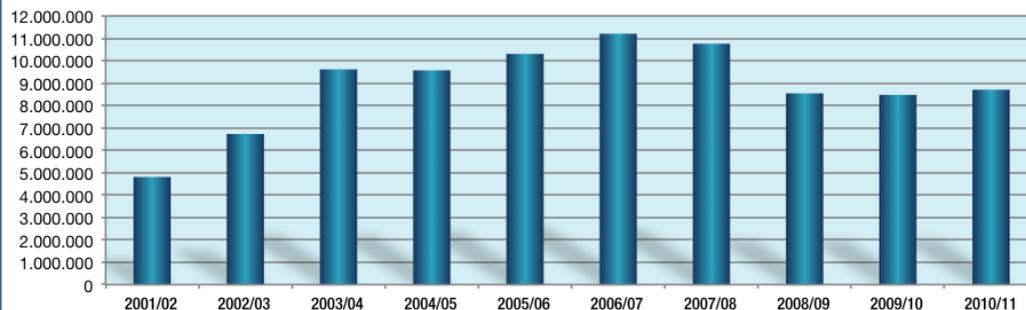
La puesta en marcha de estos planes nos ha permitido mejorar la calidad percibida de nuestros estudiantes, desarrollar acciones de innovación docente que han repercutido directamente en la mejora de las enseñanzas. Asimismo, ha impulsado una evolución positiva en indicadores de clara orientación al cliente: calidad percibida y resultados obtenidos. Por ejemplo, hemos pasado de un 78% de empresas satisfechas con los servicios prestados en 2003 a un 100% en 2010, y de un 96% de empresarios satisfechos con los titulados empleados en 2003 a un 98% en 2010. Algunos de los resultados se ilustran a continuación:

Índice de satisfacción de los estudiantes



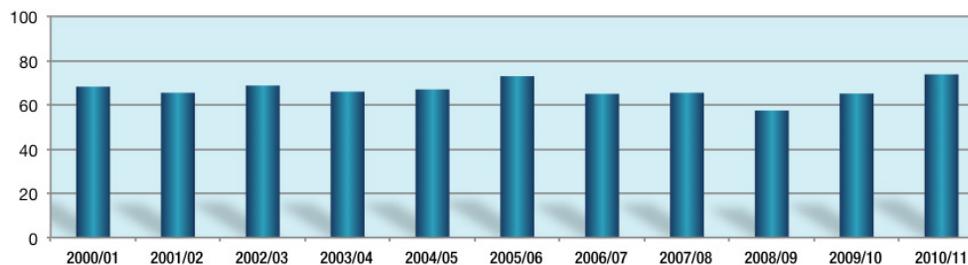
■ Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100) (SIUV)

Ingresos anuales líquidos en proyectos o trabajos de investigación



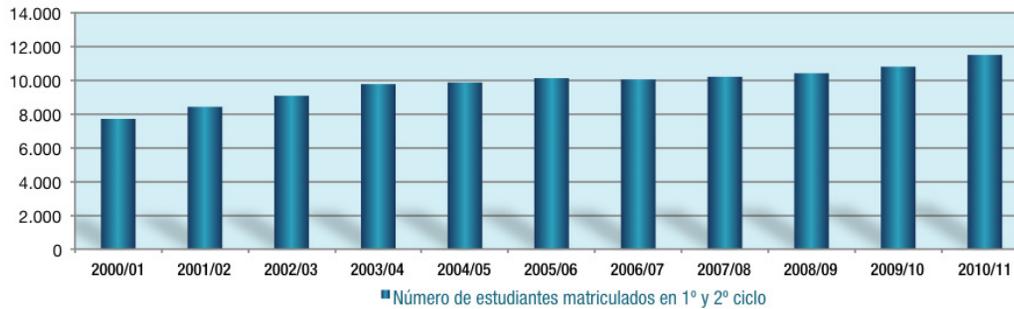
■ Ingresos anuales líquidos en proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico

Satisfacción de las empresas proveedoras

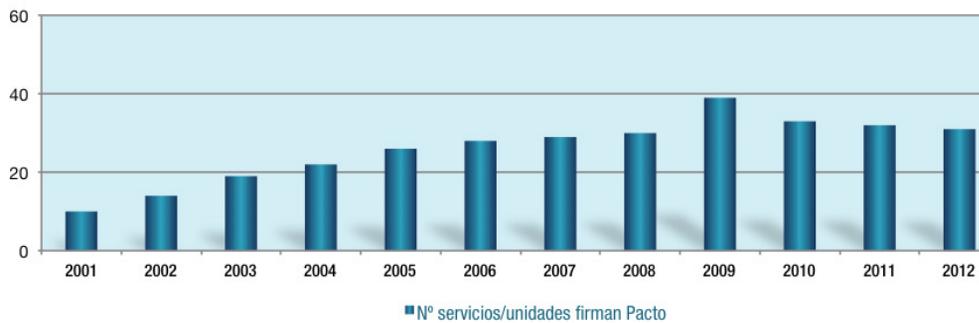


■ Puntuación del cuestionario de satisfacción de las empresas proveedoras (escala de 0 a 100)

Nº estudiantes matriculados en 1º y 2º ciclo



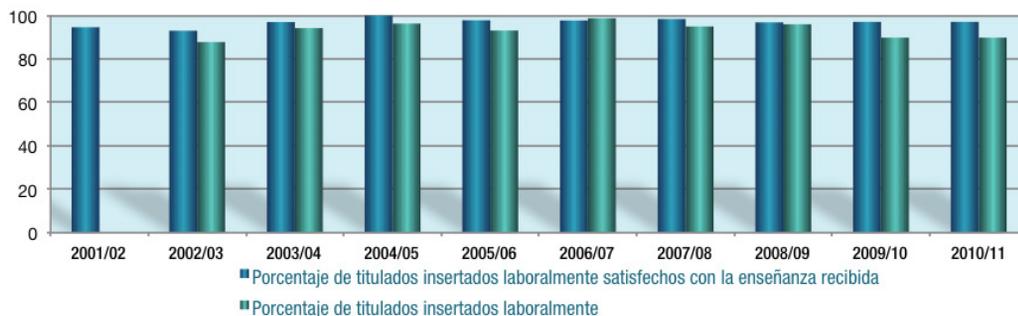
Nº servicios/unidades que firman Pacto



Satisfacción estudiantes/empresarios



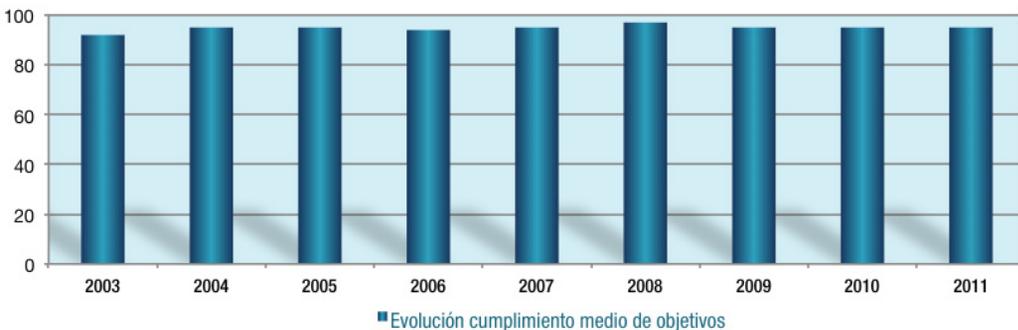
Inserción Laboral



Satisfacción de los investigadores



Evolución cumplimiento medio de objetivos





Estos resultados han sido reconocidos externamente, por ejemplo, la UMH ha sido una de las universidades destacadas en el Sistema de Información de Universidades Valencianas, obtuvo en 2009 la evaluación positiva AUDIT por parte de ANECA de todos sus títulos y ha contado con 3 programas de doctorado con Mención de Calidad de Doctorado (ahora Mención de Excelencia) desde la primera convocatoria del Ministerio. Además, se han obtenido otra serie de reconocimientos, sellos y premios (Certificaciones ISO 9001:2008, Sello de Excelencia, Premio de Excelencia, etc.) merced a los buenos resultados, pero principalmente, al enfoque continuado hacia la mejora.

La cultura de la evaluación y mejora nos ha facilitado afrontar diferentes procesos a lo largo de estos años con relativa facilidad, como por ejemplo, la puesta en marcha de Sistemas de Garantía de Calidad en todos los títulos. De hecho, la parte central de estos Sistemas ya se encontraba implantada, evaluada y revisada en la UMH años antes de que fuese de obligatorio cumplimiento en todas las universidades del territorio español. Gracias a todo el trabajo anterior, la UMH sólo tuvo que adaptarlos y mejorarlos en algún aspecto, sin necesidad de diseñar nuevos sistemas en un momento en el que era clave dedicar recursos al diseño de los nuevos títulos.

Sistema de indicadores

Una de las principales fortalezas de nuestros Planes de Calidad es su Sistema de Indicadores, piedra angular de los mismos. El sistema de indicadores permite la medición de los resultados obtenidos en los diferentes ámbitos. La información recopilada es una fuente clave para la toma de decisiones en los diferentes órganos de decisión de la UMH.

El Sistema de indicadores ha evolucionado a lo largo del tiempo. Para confeccionar la primera lista de indi-

cadres se tuvieron en cuenta diferentes fuentes de información: sistema de indicadores del Consejo de Universidades, indicadores de los Programas de Evaluación del Ministerio de Educación y Ciencia, el Sistema de Indicadores de las Universidades Valencianas, el Plan Plurianual de Financiación de la Generalitat Valenciana, los indicadores del proceso de verificación de títulos, del seguimiento y la acreditación, etc. Este listado de indicadores se revisa anualmente por la Comisión Plenaria.

El esfuerzo que ha supuesto implantar un sistema de indicadores tan completo es una inversión de la cual estamos recogiendo frutos: cumplimiento de compromisos, efectividad conseguida a través de la cultura de fijar objetivos en los Pactos por la calidad, rigor en la elaboración de presupuestos, sistemas de medición que permiten la mejora y el aseguramiento de la calidad en los títulos.

El IV Plan de Calidad

Actualmente nos encontramos en un momento muy diferente a transiciones entre planes anteriores. La puesta en marcha de los nuevos títulos de grado y máster y la fase transitoria de extinción de títulos es ya una realidad. No obstante, el marco estratégico está en permanente movimiento, a un ritmo trepidante y el proceso de construcción de un EEES se encuentra en un periodo en el que se vislumbran nuevos cambios. Tampoco se puede obviar el marco económico que condiciona no solo cuestiones directamente relacionadas con temas presupuestarios sino que influyen indudablemente en la demanda de estudios y en las expectativas puestas en la Universidad por parte de la sociedad.

La UMH es consciente de la situación actual, y aunque sea adversa, o quizás por este motivo, redobla- mos nuestros compromisos adquiridos con la sociedad para dar un servicio excelente y en continua mejora. Continuaremos con las estrategias que nos han ayudado en estos años para optimizar recur- sos y cumplir compromisos.

En este plan de calidad plasmamos el enfoque actual: simplificar nuestro sistema de indicadores y focalizar nuestros esfuerzos a actuaciones que podamos lograr sin olvidar nuestro "leitmotiv" de orien- tación al cliente. Un sistema lo suficientemente flexible para lograr los objetivos esenciales pero sin olvidar las metas a largo plazo de la UMH. El presente documento se estructura en cinco apartados. En la **introducción** incluimos el mapa de procesos de la UMH, alineado con el Plan Estratégico de la UMH y actuaciones a desarrollar.

En segundo lugar, presentamos los **objetivos** del Plan de Calidad, divididos en docencia, investigación y desarrollo tecnológico, gestión y responsabilidad social.

El tercer apartado hace referencia al **sistema de indicadores** del Plan de Calidad, que incluye indicadores para la evaluación y mejora en cada uno de los ámbitos de actuación de este Plan, y que tienen un alcance a grados, másteres, departamentos, institutos de investigación, unidades de gestión y toda la universidad.

A continuación, en el cuarto apartado, se hacen explícitos los **compromisos de calidad** con nuestros clientes, especificando cuáles son nuestras responsabilidades, qué queremos lograr y cómo pretendemos servir mejor a nuestros clientes.

Por último este Plan de Calidad incluye, como los anteriores, un **sistema de reconocimiento a la calidad** para premiar el logro de buenos resultados. Seguimos utilizando el enfoque de premios a las unidades responsables de los resultados positivos, y el fomento de la mejora continua en todas las unidades.

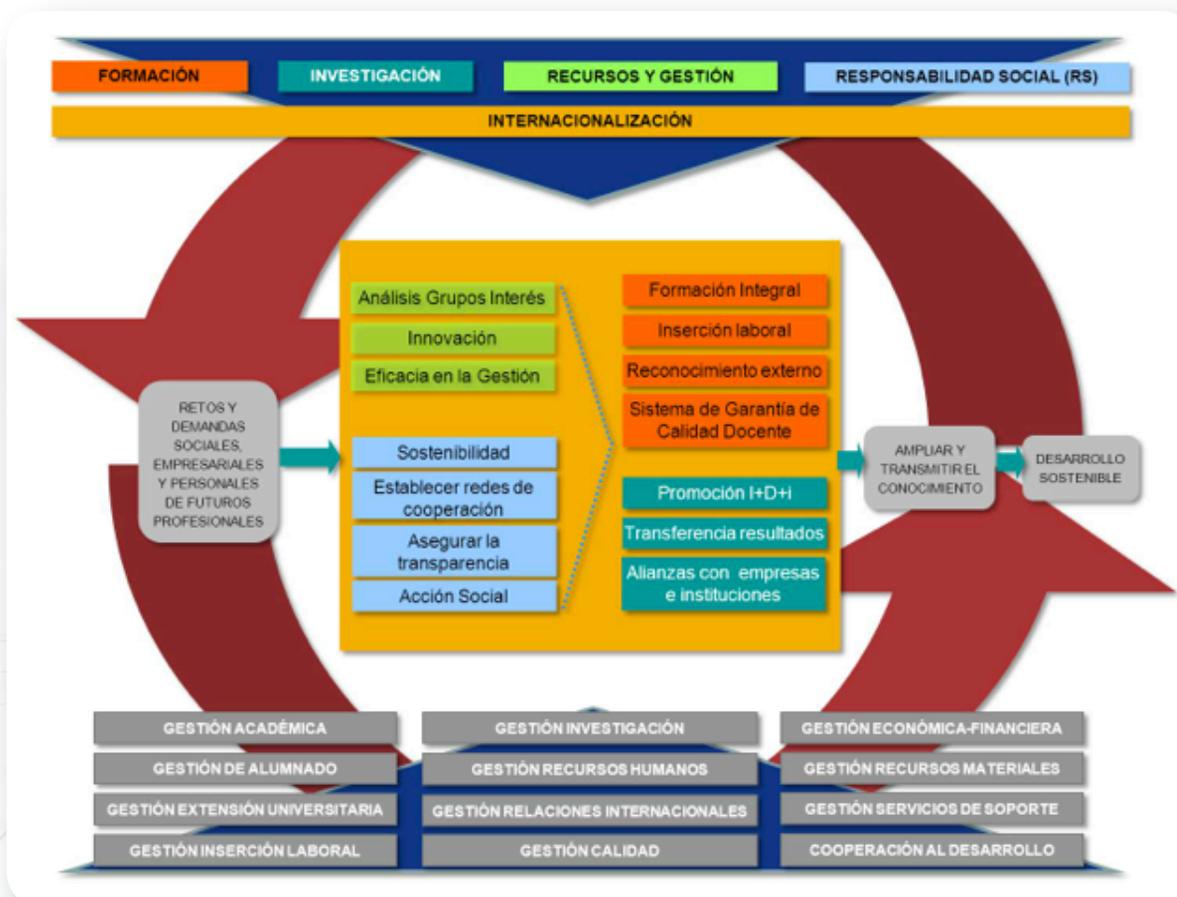


Mapa de procesos UMH

El mapa de procesos de la UMH se deriva del Plan Estratégico de la UMH. Cada uno de los procesos clave se divide en subprocesos que afectan a las áreas de docencia, investigación y desarrollo, gestión y responsabilidad social. Además, se despliegan en actuaciones ligadas a las líneas estratégicas (la relación entre procesos y líneas se indica en el apartado 2). Las líneas estratégicas de la UMH son las siguientes:

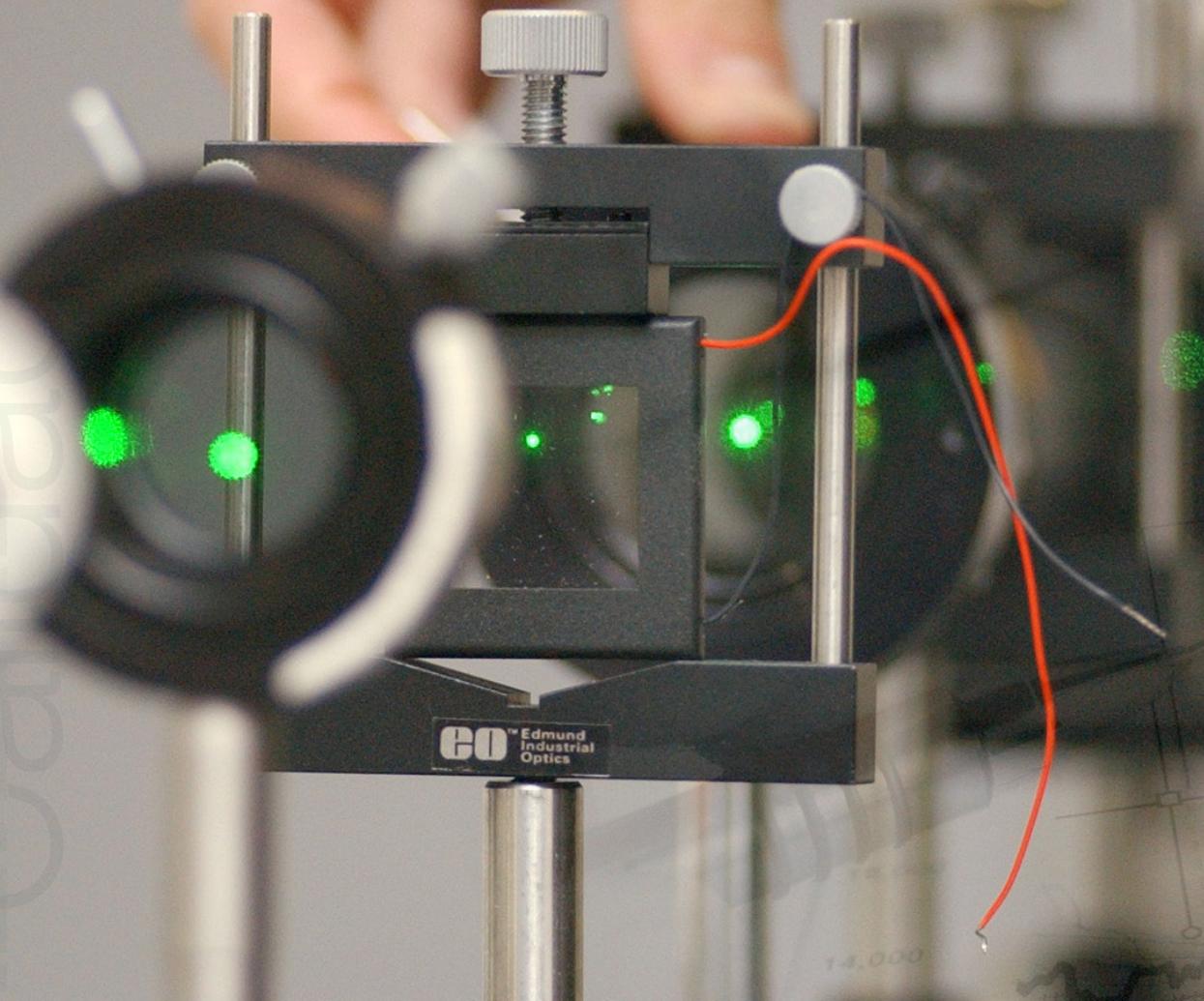
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	
1	Conseguir una Formación Superior de Calidad Reconocida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.
2	Potenciar y consolidar la inserción profesional y laboral de nuestros estudiantes y la oferta de formación continua.
3	Conseguir una investigación de excelencia.
4	Conseguir los mayores niveles de innovación y transferencia tecnológica.
5	Asignar recursos de forma eficiente, mejorando los sistemas de información interna para la toma de decisiones y para aumentar la calidad y la transparencia en la gestión.
6	Mejorar nuestros recursos humanos y materiales para optimizar la eficacia de la universidad.
7	Promover e impulsar los servicios de extensión universitaria a la sociedad de su entorno.
8	Incrementar la presencia de nuestra Universidad en la sociedad y nuestra responsabilidad social corporativa.
9	Favorecer la internacionalización de la UMH.

Asimismo, el Mapa de Procesos de la UMH es el siguiente:



2º Objetivos

14



20

OBJETIVOS DEL IV PLAN DE CALIDAD



En este Plan de Calidad se definen los objetivos generales de actuación en los ámbitos de docencia, investigación y desarrollo tecnológico, gestión y responsabilidad social, desarrollando acciones que permitan su consecución y que se pondrán en marcha en los 4 años de duración del Plan.

2.1. Docencia

A partir de las Líneas Estratégicas 1 y 2 de la universidad, se diseña el proceso clave de docencia que cuenta con los subprocesos de: sistema de garantía de calidad docente, inserción laboral, formación integral y reconocimiento externo (EEES), conforme al siguiente diagrama:



2.2. Investigación y desarrollo tecnológico

A partir de las Líneas Estratégicas 3 y 4 de la universidad, se diseñan los procesos clave de investigación y desarrollo tecnológico, cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:



2.3. Gestión

Los objetivos para la calidad de la gestión responsable son: desarrollar la orientación estratégica, establecer compromisos de calidad y reconocer la labor del personal de administración y servicios (PAS). Las acciones a desarrollar para conseguir estos objetivos se incluyen en la Tabla 3. A partir de las Líneas Estratégicas 5 y 6 de la universidad, se diseña el proceso clave de recursos y gestión que a su vez cuenta con los subprocesos de: análisis de grupos de interés, innovación y eficacia en la gestión universitaria, cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:



2.4. Responsabilidad Social

A partir de las Líneas Estratégicas 7 y 8 de la universidad, se diseña el proceso clave de responsabilidad social, cuyo desarrollo se muestra en el siguiente diagrama:



3º SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD



El sistema de indicadores es una pieza clave del sistema de calidad de la UMH. Por una parte, permite contar con un sistema de información, por otro, con un enfoque estructurado de orientación a la mejora: lo que se mide, se puede mejorar.

Este sistema abarca los ámbitos de actuación: Docencia, Investigación y Desarrollo Tecnológico, Gestión y Responsabilidad Social Universitaria. El alcance de los indicadores es de grado, máster, departamento, instituto de investigación, unidad de gestión y toda la universidad. El diseño del Sistema de indicadores de este IV Plan se fundamenta en los resultados de los tres planes anteriores, en los estudios de indicadores de sistemas universitarios regionales, nacionales e internacionales y en la opinión de los grupos de interés de la UMH a quienes se ha consultado.

El Sistema de indicadores se revisa anualmente por la Comisión Plenaria de Calidad, órgano responsable de la transparencia y garantía de participación del conjunto de estructuras y colectivos profesionales en el Sistema de Calidad de la UMH y compuesto por Rector, Presidente y el Vicepre-

sidente del Consejo Social, los Vicerrectores, el Gerente, el Vicegerente, el Secretario General, los Decanos y Directores de Escuela, Directores de Departamentos, Directores de Instituto de Investigación, el Delegado General de Estudiantes, los Delegados de Estudiantes de Centros, el Defensor Universitario, un miembro del Personal de Administración y Servicios elegido por el Consejo de Gobierno y la directora del Servicio de Planificación y Calidad.

Anualmente esta Comisión analiza los resultados obtenidos en el curso anterior y propone mejoras en los indicadores, con el objetivo de tener siempre un sistema centrado en la toma de decisiones. Todo ello incorporando las necesidades de los grupos de interés y las consideraciones de agencias y entidades externas (ANECA, AVAP, ENQA), así como la adecuación a sistemas de indicadores externos y todas las necesidades derivadas del EEES y del resto del marco estratégico de la UMH.

El sistema de indicadores se utiliza en cada unidad para la evaluación y mejora de los resultados, así como para la toma de decisiones.



Es un input de información en los sistemas de garantía interna de calidad de los títulos (SGIC) conforme a lo comprometido en las memorias verificadas y forma parte, asimismo, del sistema de Premios a la Calidad.

3.1 DOCENCIA

Abreviaturas utilizadas para el alcance en cada indicador: Grado (G), Máster (M), Departamento (D)

ID	INDICADOR	G	M	D	UMH
145	Tasa de Rendimiento: relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el título y el número de total de créditos ordinarios matriculados en el título*	■	■		■
144	Tasa de Eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse*	■	■		■
143	Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior (100-tasa)*	■	■		■
142	Tasa de Graduación: relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte*	■	■		■
11	Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100)	■	■	■	■
28	Porcentaje de profesores satisfechos respecto a la organización de la docencia	■	■		■

Tabla continua en la página siguiente. ▶

ID	INDICADOR	e	m	D	UMH
73	Puntuación del cuestionario de profesores respecto a los medios de que dispone para impartir enseñanzas	■	■		■
63	Porcentaje de empresarios satisfechos con los estudiantes que han realizado prácticas en sus empresas	■			■
62	Porcentaje de estudiantes satisfechos con las prácticas realizadas en empresas	■			■
61	Porcentaje de empresarios satisfechos con los titulados empleados	■	■		■
182	Tasa de Matriculación: relación porcentual entre el número de estudiantes que se matriculan en un título en relación con las plazas ofertadas	■	■		■
179	Tasa de Oferta y Demanda: relación porcentual entre el número de estudiantes que solicitan cursar estudios mediante preinscripción en 1º y 2º opción, y las plazas ofertadas*	■	■		■
72	Porcentaje de asignaturas con Guía Docente que tienen información al menos en los campos: Descripción, Metodología y Competencias	■	■	■	■
71	Razón entre las referencias bibliográficas con fines docentes disponibles y los estudiantes a tiempo completo				■
66	Porcentaje de profesores que, al menos, han recibido un crédito de formación docente entre el total de profesores a tiempo completo			■	■
5	Porcentaje de asignaturas con todas las referencias de su bibliografía recomendada con enlace al catálogo web de la biblioteca de la UMH o a web				■
3	Porcentaje de asignaturas que publican la convocatoria de examen en la web, al menos, con la antelación reflejada en el Reglamento de Evaluación de estudiantes	■		■	■
150	Porcentaje de estudiantes incoming participantes en programas de movilidad internacional respecto al total de plazas	■			■

Tabla continua en la página siguiente. ▶

ID	INDICADOR	q	m	d	UMH
149	Porcentaje de estudiantes outgoing participantes en programas de movilidad internacional respecto a estudiantes que podrían participar	■			■
148	Porcentaje de estudiantes incoming participantes en programas de movilidad nacional respecto al total de plazas	■			■
147	Porcentaje de estudiantes outgoing participantes en programas de movilidad nacional respecto a estudiantes que podrían participar	■			■
49	Porcentaje de programas de asignaturas presentados en web en inglés sobre el total de asignaturas	■	■		■
41	Número de convenios de movilidad por título	■			■
35	Número de estudiantes que acreditan lenguas extranjeras dividido por el número de estudiantes matriculados				■
60	Porcentaje de titulados con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios	■	■		■
59	Porcentaje de titulados insertados laboralmente	■	■		■
58	Porcentaje de titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5)	■	■		■
56	Número de prácticas de estudiantes tuteladas por profesores dividido entre el número de profesores			■	■
55	Porcentaje de profesores que realizan tutela académica a estudiantes en prácticas en empresas o instituciones con convenios de cooperación educativa y prácticas internas sobre el total de profesores			■	■
48	Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones entre los estudiantes que han aprobado más del 50% de créditos de la titulación	■			■

Tabla continua en la página siguiente. ▶

ID	INDICADOR	q	m	d	UMH
40	Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas en el extranjero entre los estudiantes que han aprobado más del 50% de créditos de la titulación				■
181	Tasa de PDI a Tiempo Completo: relación porcentual entre PDI a tiempo completo en el título y el número total de PDI en el título*	■	■		■
180	Tasa de PDI Doctor: relación porcentual entre el numero de PDI doctor que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título*	■	■		■
21	Porcentaje de cumplimiento de los Consejos de Curso (100%=2 reuniones anuales)	■	■		■
153	Plan de Mejora realizado antes del 31 de diciembre (conforme al Sistema de Garantía de calidad verificado)	■	■		■
19	Seguimiento del Plan de Mejora del curso anterior antes del 1 de febrero del curso actual	■			■
57	Realizar el informe de revisión de resultados conforme al Sistema de garantía de calidad verificado	■	■		■

*Indicador incluido en proceso de Seguimiento de títulos de AVAP

3.2 INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Abreviaturas utilizadas para el alcance en cada indicador: Departamento (D), Instituto de investigación (I)

ID	IV PLAN DE CALIDAD	D	I	UMH
184	Nº de tramos de productividad investigadora (sexenios) por profesor doctor con dedicación a tiempo completo en los últimos 6 años	■	■	■
185	Nº de tramos de productividad investigadora (sexenios) acumulados por profesor doctor con dedicación a tiempo completo	■	■	■
99	Ingresos anuales líquidos captados en programas de investigación competitiva (proyectos o trabajos de investigación y desarrollo tecnológico y artístico) por profesor doctor con dedicación a tiempo completo	■	■	■
186	Ingresos anuales captados en contratos con empresas e instituciones en programas de transferencia tecnológica por profesor doctor con dedicación a tiempo completo	■	■	■
187	Ingresos anuales líquidos captados en programas de formación continua por profesor doctor con dedicación a tiempo completo	■	■	■
90	Número de proyectos en curso financiados por agencias nacionales o internacionales dividido por el número de profesores doctores a tiempo completo	■	■	■
91	Número de contratos o convenios en curso dividido por el número de profesores a tiempo completo	■	■	■
96	Número de meses de contrato de becarios al año por profesor doctor a tiempo completo	■	■	■
101	Porcentaje de recursos aplicados a inversiones inventariables en relación al volumen total de recursos captados por investigación	■	■	■
141	Porcentaje de PDI que forma parte de una oferta tecnológica activa	■	■	■
88	Número medio de citas de trabajos publicados por profesor doctor a tiempo completo	■	■	■

Tabla continua en la página siguiente. ▶

ID	IV PLAN DE CALIDAD	D	I	UMH
188	Nº de publicaciones ISI por profesor doctor	■	■	■
189	Porcentaje de publicaciones en el primer cuartil ISI sobre el total por profesor doctor	■	■	■
84	Número de empresas de base tecnológica creadas a partir de transferencia resultados o participadas por la UMH	■	■	■
107	Puntos anuales por Actividad Investigadora (PAI) por PDI	■	■	■
97	Índice para evaluar la actividad investigadora y de transferencia de tecnología en función del número de PDI a tiempo completo (PITT) a nivel de área	■	■	■
106	Puntos anuales por Actividad de Transferencia Tecnológica (PATT) por PDI	■	■	■
190	Patentes registradas en la OEPM por profesor doctor	■	■	■
191	Ingresos captados por patentes licenciadas por profesor doctor	■	■	■
102	Satisfacción de las empresas que contratan servicios de investigación y desarrollo tecnológico (bienal)	■	■	■
103	Satisfacción de los investigadores respecto a la gestión de la investigación y desarrollo tecnológico (bienal)	■	■	■
14	Razón del número de Tesis doctorales y los profesores doctores a tiempo completo	■	■	■
15	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)	■	■	■
65	Porcentaje de PDI que imparte docencia en doctorado con mención hacia la excelencia	■	■	■
87	Porcentaje de PDI que dirige al menos 1 tesis en el curso académico	■	■	■

Tabla continua en la página siguiente. ▶

ID	IV PLAN DE CALIDAD	D	I	UMH
67	Tasa de movilidad nacional del profesorado (relación de los meses de estancia del profesorado permanente en universidades nacionales y el número de profesores permanentes)	■	■	■
94	Tasa de movilidad extranjera del profesorado (relación entre el número de meses de estancia en otros centros no nacionales del profesorado y el número de profesores)	■	■	■
151	Porcentaje de profesores incoming internacional	■	■	■

3.3 Gestión

ID	INDICADOR	UMH
108	Porcentaje de cumplimiento en los objetivos pactados por las unidades administrativas con la Gerencia	■
109	Captación de recursos para gastos en promoción y difusión cultural (ratio entre recursos externos captados y gastos en promoción y difusión cultural)	■
113	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad suscritos por las unidades administrativas	■
114	Porcentaje de unidades que elaboran anualmente memoria de gestión	■
116	Porcentaje de estudiantes satisfechos con los servicios prestados	■
118	Porcentaje de PDI satisfechos con los servicios prestados	■
123	Porcentaje de personal de administración y servicios satisfecho (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5) laboralmente	■
124	Número de Unidades que superan los estándares en el Pacto de Calidad	■
152	Porcentaje de PAS que realiza movilidad internacional/nacional	■

3.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL

ID	INDICADOR	UMH
126	Porcentaje de unidades administrativas con procesos de protección del Medio Ambiente implantados	■
192	Número actividades de sensibilización ambiental	■
132	Número de proyectos de cooperación al desarrollo	■
133	Fondos obtenidos por proyectos de cooperación al desarrollo	■
136	Número de acuerdos/convenios firmados con entidades benéficas y sociales	■
138	Número de incidencias graves en el informe anual de auditoría de cuentas	■



4º COMPROMISOS PLAN DE CALIDAD



En la UMH iniciamos en 2002 la puesta en marcha de Cartas de Servicios, documento que recoge qué hacemos, cuándo, cómo y qué compromiso asumimos ante el cliente, en definitiva, qué ofrecemos, cuáles son nuestras responsabilidades, qué queremos lograr y cómo pretendemos servir mejor a nuestros clientes (internos y externos).

En la actualidad 32 unidades administrativas cuentan con Cartas de Servicios, y en este IV Plan de Calidad seguimos asumiendo de forma explícita una serie de compromisos con nuestros clientes, definidos sobre la base de los objetivos de calidad anteriormente desplegados y con una clara orientación al cliente, preocupación por la eficacia y eficiencia, orientación hacia resultados, enfoque a la innovación, desarrollo personal y profesional y contribución al desarrollo sostenible.

Los compromisos de calidad de este IV Plan de Calidad de la UMH son los siguientes:

1. Garantía de calidad mediante desarrollo de los sistemas de garantía de calidad de todos los títulos de grado, master y doctorado.
2. Reconocimiento de la formación integral del universitario.
3. Promover la empleabilidad de los universitarios.
4. Fomentar la movilidad en el marco de Espacio Europeo de Educación Superior.
5. Especificación de compromisos de calidad con los clientes en servicios de gestión.
6. Transparencia en la gestión.
7. Contribuir a la sostenibilidad.
8. Calidad reconocida –ISO 9001-2008- para:
 - Prácticas formativas en empresas e instituciones
 - Gestión de la investigación y desarrollo tecnológico

9. Actualización de la formación del profesorado y del personal de administración y servicios. Reconocimiento de la labor docente e investigadora del profesorado. Reconocimiento de la labor del personal de administración y servicios.
10. Responsabilidad Social



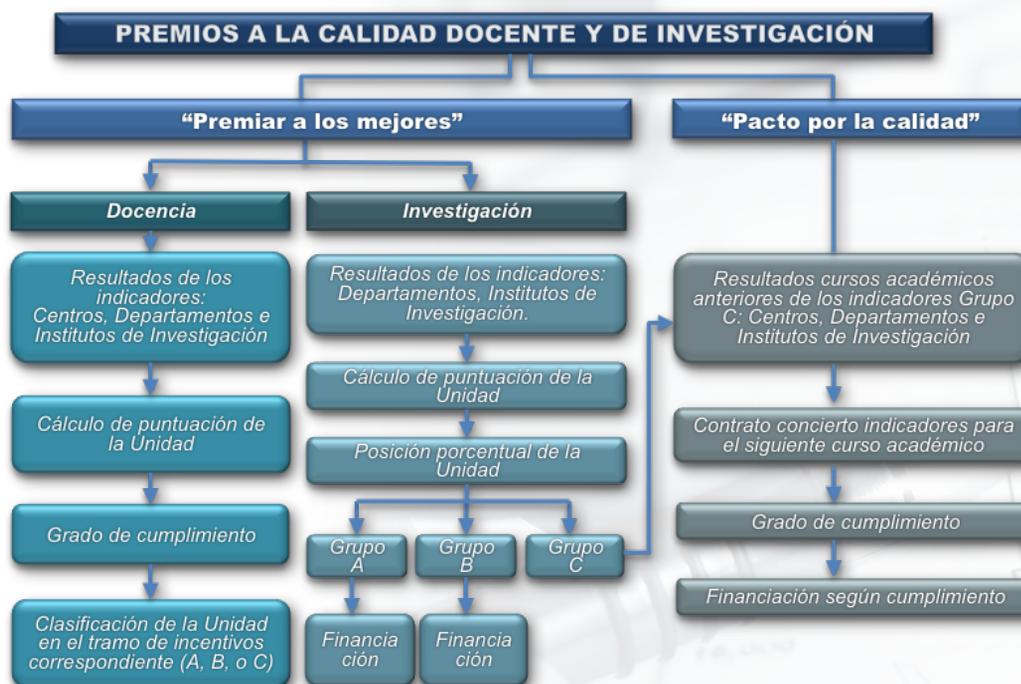
50

SISTEMA DE RECONOCIMIENTO



5.1. Presentación del Sistema de Reconocimiento

En el caso de la docencia y de la investigación y desarrollo tecnológico se consideran dos estrategias complementarias que vinculan a unos premios de calidad: "Premiar a los mejores", "Pacto por la calidad" (figura 3). Anualmente el Consejo Social aprobará, a propuesta del Consejo de Gobierno, el presupuesto que corresponde a esta financiación extraordinaria por Premios a la Calidad.





La estrategia Premiar a los Mejores tiene como objetivo reconocer el esfuerzo que realizan los centros a través de sus títulos, departamentos e institutos de investigación. Los indicadores de docencia abarcan las actividades de los títulos y departamentos (al impartir enseñanza, según los casos, en grados, másteres y doctorados), mientras que los indicadores de investigación y desarrollo tecnológico reconocen la labor de los Institutos de Investigación y de los departamentos. Específicamente, y para cada unidad, el premio por concepto de pertenencia a grupo B es el 50% del destinado al grupo A. No se destina premio a las unidades en el grupo C.

En el ámbito de la formación y la investigación y desarrollo, el Pacto por la Calidad está pensado para promover la mejora de la calidad en centros, departamentos e institutos de investigación. Conforme a esta idea, y sobre la base de una participación voluntaria, cuando la unidad se encuentra en el grupo C en alguno de los ámbitos, puede establecer un contrato concierto entre el Comité de Calidad y el responsable de cada unidad interesada.

En el ámbito de la gestión, el Pacto por la calidad se enmarca en el III Plan Director para la Calidad en la Gestión. Este Pacto se basa en la Dirección por objetivos, que es consensuado entre responsables de unidades administrativas y Gerencia, constituyendo un firme compromiso con el cliente para ofrecer un servicio de calidad y mejora continua.

5.2. Premiar a los mejores

5.2.1. Ámbito docente

En el ámbito de la docencia, la estrategia de Premiar a los Mejores se basa en el cumplimiento de estándares y en la comparación de cada unidad con sus propios datos del año anterior.

⊕ Cálculo del reconocimiento:

El cálculo se realiza considerando dos elementos para cada unidad: **porcentaje medio de cumplimiento y porcentaje de indicadores con evolución positiva.**

A. Porcentaje medio de cumplimiento: se computa en dos pasos:

1. Se calcula el porcentaje de cumplimiento de cada indicador respecto del estándar fijado para esa unidad.
2. Se calcula el porcentaje medio de cumplimiento de cada unidad en el conjunto de indicadores.

B. Porcentaje de indicadores con evolución positiva: Se calcula el porcentaje de indicadores con evolución positiva, entendiendo por evolución positiva:

- ⊕ Indicadores en los cuales el valor para el curso evaluado supera el valor del curso anterior.
- ⊕ Indicadores en los cuales el descenso con respecto al valor del curso anterior está entre el 0% y el -2% y se supera el estándar en el curso evaluado.

Dependiendo del porcentaje de cumplimiento, y de si mantiene o mejora los indicadores, se clasifica a la unidad en el tramo de reconocimiento correspondiente. Esto será fijado anualmente por el Comité de Calidad, partiendo del siguiente escenario:

TÍTULOS	Grupo A	A. % cumplimiento	Mayor que 80% y
		B. % evolución positiva	Mayor o igual que 60%
	Grupo B	A. % cumplimiento	Mayor que 70% y
		B. % evolución positiva	Mayor o igual que 60%
	Grupo C	A. % cumplimiento	Menor que 70% ó
		B. % evolución positiva	Menor que 60%
DEPARTAMENTOS	Grupo A	A. % cumplimiento	Mayor que 90% y
		B. % evolución positiva	Mayor o igual que 80%
	Grupo B	A. % cumplimiento	Mayor que 80% y
		B. % evolución positiva	Mayor o igual que 60%
	Grupo C	A. % cumplimiento	Menor que 80% ó
		B. % evolución positiva	Menor que 60%

En los grupos A y B se deben dar ambas condiciones para ser encuadrados en dicho grupo, mientras que en el grupo C con que se cumpla una de las condiciones la unidad se encuadrará en este grupo. La asignación del premio se realiza considerando dos aspectos: uno fijo, (siempre y cuando se supere un determinado nivel de cumplimiento de los estándares de calidad) según el tramo en el que se encuentre la unidad (ponderado por el tamaño de la misma); y otro variable en relación al porcentaje de cumplimiento de la unidad.

Además, el Comité de Calidad podrá definir un reconocimiento extraordinario a las unidades de los grupos A y B que durante tres años consecutivos mejoren o mantengan el valor de sus indicadores. Las ventajas de este modelo son:

- ⊕ Los propios resultados de una unidad son los que influyen para estar en un determinado tramo de financiación independientemente del resto de unidades.
- ⊕ Se incentiva la mejora, ya que un porcentaje de la financiación se basa directamente en el porcentaje de cumplimiento.

Indicadores de cumplimiento

Los indicadores de la siguiente tabla requieren de un cumplimiento mínimo ya que han sido definidos como requisitos mínimos de calidad de la docencia. Esto implica que si no se alcanza el estándar fijado, se producirá una minoración en el reconocimiento asignado, restando un 10% al reconocimiento asignado a la unidad. Cada anualidad el Comité de Calidad podrá revisar los estándares fijados. Los indicadores y los estándares mínimos a satisfacer son los siguientes:



INDICADOR	UNIDAD	ESTÁNDAR
142. Tasa de Graduación: relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título T y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte C en dicho título T	Título	Valor fijado en memoria verificada
143. Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior (100-tasa)	Título	Valor fijado en memoria verificada
144. Tasa de Eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse	Título	Valor fijado en memoria verificada
145. Tasa de Rendimiento: para un curso académico X, relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el título T y el número de total de créditos ordinarios matriculados en el título T	Título	Valor fijado en memoria verificada
72. Porcentaje de asignaturas con Guía Docente / Programa	Título / Departamento	98
11. Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100).	Título / Departamento	70

5.2.2. Ámbito investigación y desarrollo tecnológico

En el ámbito de la Investigación y desarrollo tecnológico, la estrategia de Premiar a los Mejores implica a todos los departamentos e institutos de investigación. Esta estrategia de premio a la calidad tiene como objetivo reconocer el esfuerzo realizado.

A continuación se presentan los pasos a seguir con un ejemplo ficticio de los resultados de ocho departamentos en el ámbito de la investigación:

A) Resultados de los indicadores: a partir de los datos brutos, se calculan los indicadores para cada Unidad¹. 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	UNID. A	UNID. B	UNID. C	UNID. D	UNID. E	UNID. F	UNID. G	UNID. 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

1. En todos aquellos indicadores en los que sea posible, los datos se recogerán de forma desagregada. Esta información será facilitada a la Dirección del departamento.

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.:

UNIDAD	B) PUNTUACIÓN	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL	C) POSICIÓN PORCENTUAL	D) GRUPO	E) FINANCIACIÓN	F) OPCIONAL
UNID. A	250,23	11,9	11,9	C	"Pacto por la Calidad"	
UNID. H	252,92	12,1	24,0	C		
UNID. B	257,64	12,3	36,3	B	Tramo B	"Pacto por la Calidad"
UNID. D	260,45	12,4	48,7	B		
UNID. F	265,83	12,7	61,3	B		
UNID. C	266,85	12,7	74,1	B		
UNID. E	269,42	12,8	86,9	A	Tramo A	"Pacto por la Calidad"
UNID. G	275,03	13,1	100,0	A		
TOTAL	2098,37					

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

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	
GRUPO A	Por encima del percentil 75
GRUPO B	Entre los percentiles 15 y 74
GRUPO C	Por debajo del percentil 15

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 un Departamento o Instituto de Investigación al tramo B o C de reconocimiento 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 reconocimiento superior.

La financiación extraordinaria tendrá en cuenta el número de profesores que desarrollan su investigación en departamentos e institutos de investigación.

5.3. “Pacto por la calidad” en unidades de docencia e investigación

La segunda estrategia, pensada para promover la mejora de la calidad en rútuos (en su caso, agrupado por Facultades o Escuelas), departamentos, institutos de investigación, 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 establecerá 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:

Resultados de los indicadores en cursos anteriores: se calculan los indicadores en los cursos anteriores para cada título (en su caso, agrupado por Facultades o Escuelas), departamento, instituto de investigación que opten por esta estrategia.

Firma de un contrato concierto, fijando objetivos e indicadores para el siguiente curso académico: se establece un contrato concierto con cada una de las unidades participantes, y sobre la base de los resultados de años anteriores, y nuevas propuestas.

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.

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%

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

Los programas de doctorado podrán suscribir Pactos por la Calidad, incluyendo los indicadores del Sistema de Indicadores de este Plan y otros que sean pactados de forma anual.

5.4. Plan de reconocimiento a la calidad para los servicios, oficinas y unidades administrativas

La preocupación en la UMH por lograr una gestión administrativa eficaz, eficiente y orientada a la calidad y a la mejora continua ha supuesto un reto constante para esta universidad, que ha podido alcanzarse con la puesta en marcha de los distintos Planes Directores para la Calidad en la Gestión.

Esta estrategia de gestión, se apoya en la dirección por objetivos, la gestión por procesos, la responsabilidad social, la orientación al cliente y la orientación a resultados, todo ello enmarcado en las líneas de actuación que marca el modelo EFQM.

Todo ello ha contribuido a lograr una gestión administrativa innovadora y profesional, que ha permitido desarrollar una docencia e investigación excelentes, a la vez de incrementar la satisfacción tanto de los profesionales que realizan su trabajo, como de los clientes que lo reciben.

Con el objetivo de estimular y reconocer la eficacia y la preocupación por la mejora continua de la calidad en la gestión administrativa universitaria, y primar el reconocimiento al servicio y el trabajo de equipo, se establece el "Premio a la Calidad por la mayor Implicación y Eficacia".

"Premio a la Calidad por la mayor Implicación y Eficacia"

Este premio a la calidad busca reconocer la implicación y eficacia de todas aquellas personas que activamente participan en la puesta en marcha y mejora de los procesos administrativos.

El premio consiste en el desarrollo de dos estrategias, la gestión responsable y la responsabilidad social. Estas dos estrategias, se despliegan en grupos de objetivos con sus respectivas acciones.

Para optar a los premios a la calidad del IV Plan Director se deberá cumplir con los requisitos establecidos en el propio IV Plan Director.

Este premio a la calidad tendrá carácter voluntario para los distintos servicios, oficinas y unidades administrativas que integran la UMH.



I V P L A N D E C A L I D A D U M H
I A B F A N D E C V F I D A D N M H



Aprobado por Consejo de Gobierno de 29 de enero de 2013