



V

PLAN DIRECTOR

Para la Calidad de la Gestión



UNIVERSITAS
Miguel Hernández



UNIVERSITY

Contenido

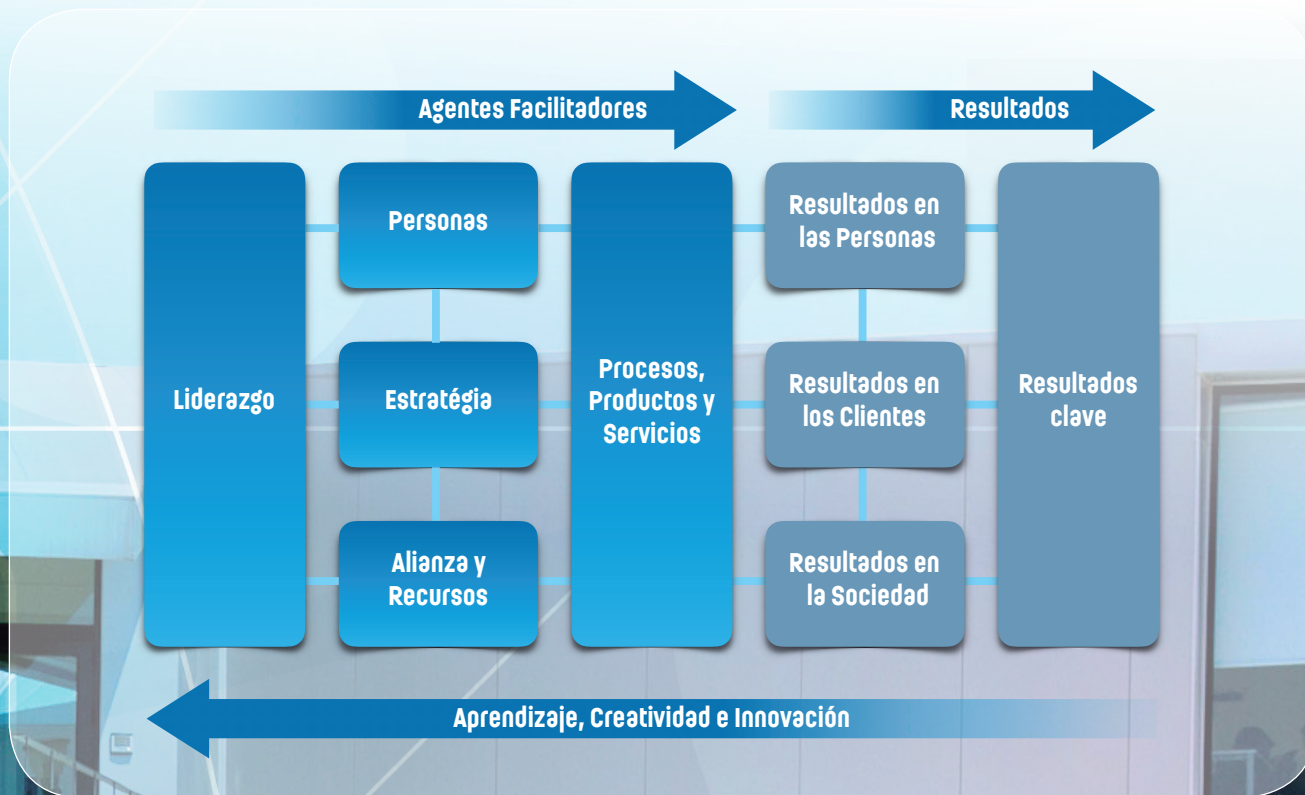
1. Introducción.....	4
2. Resultados anteriores Planes Directores	6
3. Objetivos del V Plan Director	9
➔ Pacto por la Calidad	10
➔ Cartas de Servicio	14
➔ Benchmarking	14
➔ Equipos de Mejora	15
➔ Semana de la Innovación en la gestión.....	15

1 Introducción

El Plan Director de la **Universidad Miguel Hernández** nace en el año 2001 con la necesidad de implantar una **cultura de calidad** en los procesos de gestión y con el objetivo de lograr una **gestión ágil y eficiente**, buscando como fin último la mejora continua.

Las cuatro ediciones de Plan Director han tenido un claro efecto entre Servicios y Unidades Administrativas ya que han permitido mejorar la calidad de nuestro trabajo, reflexionar sobre nuestra práctica y poner en uso principios básicos de gestión como son la necesidad de **fijar objetivos** y la importancia de **medir los resultados** de lo que se hace. Todo ello ha permitido hacer más eficaces y accesibles los distintos servicios de la universidad lo que ha generado un incremento de la satisfacción de los profesionales que realizan su trabajo y de los clientes que lo reciben.

El V Plan Director UMH abarca las anualidades **2017-2020** y como en anteriores planes está alineado con el **Modelo de Excelencia EFQM** que sirve como marco de referencia en la UMH.



2 Resultados anteriores Planes Directores

El balance de estos 16 años de gestión y cuatro ediciones de Plan Director han generado unos resultados excelentes, cumpliéndose plenamente las expectativas planteadas.

2001 - 2003

I PLAN DIRECTOR

2004 - 2007

II PLAN DIRECTOR

2008 - 2012

III PLAN DIRECTOR

2013 - 2016

IV PLAN DIRECTOR

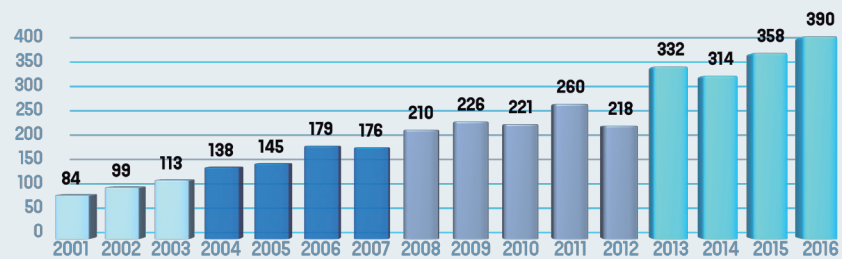
2017 - 2020

V PLAN DIRECTOR

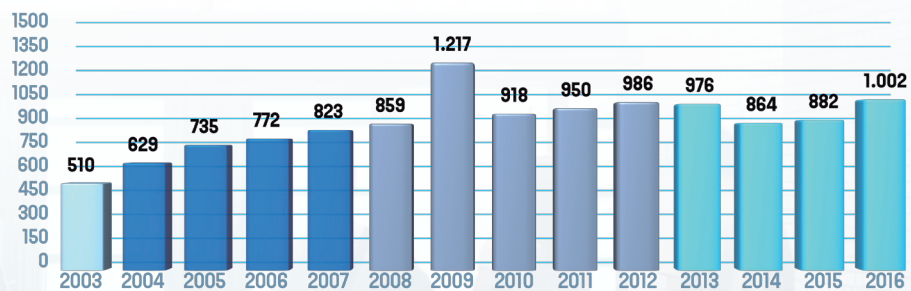
Nº Servicios/ Unidades que firman Pacto



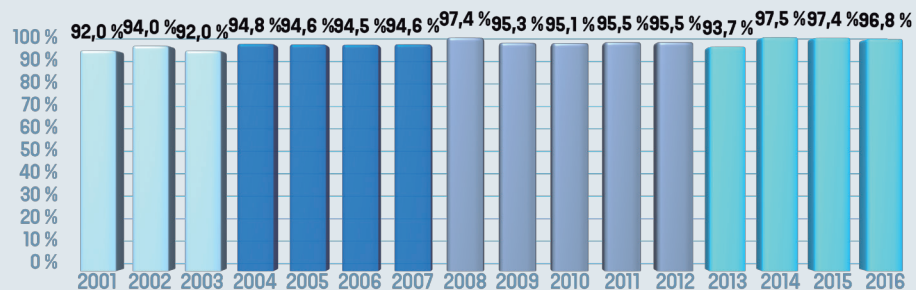
Evolución N° de Personas que firman Pacto



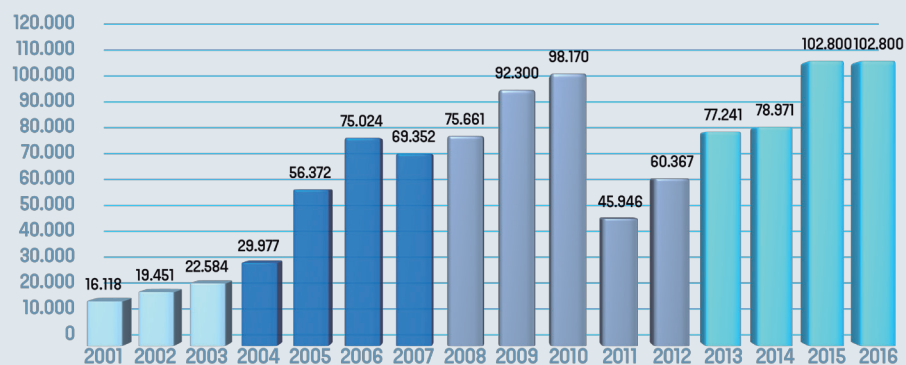
Evolución N° de Objetivos firmados



Evolución cumplimiento medio de objetivos



Evolución importe incentivos



3 Objetivos del V Plan Director

Los objetivos que se incluyen en el V Plan Director están relacionados con las líneas estratégicas establecidas por la UMH. Se pueden agrupar principalmente en dos áreas: objetivos para la calidad de la gestión y objetivos para la Responsabilidad Social. La tabla 1 recoge todos estos objetivos y las acciones relacionadas con cada uno de ellos.

OBJETIVOS	ACCIONES
DESARROLLAR LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Presupuestar por objetivos y resultados.
	Desarrollar el mapa de procesos buscando horizontalidad.
	Apoyar la labor de los equipos de mejora.
	Desarrollar estrategias de benchmarking como método de aprendizaje y mejora.
	Desarrollar estrategias que fomenten la innovación como mecanismo de mejora.
	Orientar la estrategia económica hacia la eficacia y eficiencia en la gestión de los gastos necesarios para la prestación de los servicios básicos.
	Potenciar el cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicio.
	Potenciar los procesos de análisis de información con indicadores que apoyen la toma de decisiones de impacto institucional.
	Priorizar la implementación de la calidad en todos los procesos de la universidad.
RECONOCER LA LABOR DEL PAS Y MEJORAR SUS CONDICIONES	Lograr que los recursos y capacidades tengan un rendimiento óptimo para el aseguramiento de la calidad.
	Favorecer la conciliación del trabajo del PAS con su vida familiar
	Incentivar la calidad en el trabajo del PAS
	Poner en marcha un plan de formación centrado en tareas y nuevas misiones.
	Promover el aprendizaje continuo.
	Fomentar la formación on-line y semipresencial.
	Incentivar la movilidad del PAS.
	Promocionar la cultura innovadora entre el PAS
	Mantener las encuestas de clima laboral.
CONTRIBUIR A LA RSU	Desarrollar una gestión administrativa respetuosa con el entorno.
	Desarrollar acciones de RSU en la UMH.
ASEGURAR LA TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD	Aumentar el número de acuerdos/convenios firmados con entidades benéficas y sociales
	Especificar indicadores de rendimiento asociados a los compromisos de calidad, evaluando los resultados.
	Publicar resultados de gestión de la actividad realizada.
	Impulsar la administración electrónica.
	Establecer mecanismos para conocer las expectativas de los grupos de interés.
	Establecer canales de comunicación transversales.

La principal **novedad** de este **V Plan Director** es su estructuración que tiene como principales áreas de actuación y contenido:

- 1 **Pacto por la Calidad**
- 2 **Cartas de Servicio**
- 3 **Benchmarking**
- 4 **Equipos de Mejora**
- 5 **Semana de la Innovación en la gestión**

1 **Pacto por la Calidad**

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.

La estrategia seguida 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.

El Plan Director busca establecer unos criterios de calidad en el ámbito de la gestión. Siguiendo la estrategia de dirección por objetivos, los servicios y unidades administrativas pueden acceder a un sistema de incentivos a través del Pacto por la Calidad. Por lo general, cada servicio o unidad administrativa firma un conjunto de objetivos que recoge de manera resumida su actividad. Existen particularidades como ocurre en el caso de los Centros de Gestión de Campus, que comparten la misma actividad aunque sean cuatro servicios independientes dada su localización. Al compartir los mismos procesos, sus objetivos deben estar coordinados, por ese motivo, los cuatro Centros de Gestión de Campus consensuan el mismo

conjunto de objetivos que posteriormente firman individualmente en el Pacto por la Calidad. Los cuatro centros de gestión tienen cartas de servicio comunes y planes de mejora consensuados.

En el V Plan Director se incluye una particularidad, el caso de aquellos servicios o unidades administrativas unipersonales o con pocos integrantes que hasta ahora y por sus características, no participaban en el Plan Director. Estos son los casos del personal de administración y servicios de los centros, departamentos e institutos de investigación, así como las secretarías de cargo. El objetivo es integrar también a estos colectivos en el Plan Director estableciendo unos criterios de calidad similares para todos, es decir unos patrones de referencia con los que poder comparar los resultados de sus procesos. Dado que es un caso parecido al de los Centros de Gestión de Campus por su similitud dentro de la actividad de cada colectivo, se propone unificar criterios y consensuar un mismo Pacto por la Calidad para cada uno de ellos. Asimismo, al igual que los Centros de Gestión de Campus, las cartas de servicio y los planes de mejora serán comunes para cada uno de los colectivos.

Otra novedad que se incluye en el V Plan Director es la reestructuración y adecuación de los objetivos que se recogen dentro del Pacto por la Calidad. La finalidad de esta estrategia es obtener una información precisa sobre la eficacia de los procesos de cada servicio o unidad administrativa así como los resultados de su actividad, por ello a la hora de establecer el pacto

se debe realizar una selección de aquellos indicadores que tengan una mayor aportación en la consecución de los objetivos definidos. La selección de unos objetivos e indicadores relacionados directamente con los procesos clave del Servicio o Unidad Administrativa nos aportará una información fiable sobre la calidad del trabajo realizado.

En relación al objetivo de formación que se incluye en el V Plan Director, como novedad destacar que en este nuevo plan se modifica el concepto de este objetivo. El nuevo enfoque que se le da consiste en que cada servicio cuente con un plan de formación personalizado donde tras realizar un análisis de las necesidades de formación, se haga una propuesta de cursos que den respuesta a dichas necesidades. De esta forma cada servicio dispondrá de un plan acorde a sus necesidades, lo que supondrá una formación más adecuada y efectiva.

Dentro del área de gestión de nuestra universidad, se pueden encontrar varios objetivos transversales que son de responsabilidad compartida y todos los servicios están llamados a lograr que se alcancen. Estos objetivos transversales logran que los servicios colaboren en aras del cumplimiento de objetivos globales de la universidad.

Con el objetivo de estimular y reconocer la eficacia del personal de administración y Servicios y teniendo en cuenta la preocupación de la UMH por la mejora continua de la calidad en la gestión administrativa universitaria, se establece el "Incentivo a la Calidad por la mayor Implicación y Eficacia". Este incentivo prima el reconocimiento al servicio y el trabajo de equipo.

➔ Incentivo a la Calidad por la mayor Implicación y Eficacia

Este incentivo 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.

Para optar a los incentivos a la calidad del V Plan Director se deberá cumplir con los requisitos definidos en el propio V Plan Director, estableciendo un pacto en el que se incluyan objetivos ligados a la consecución de las dos estrategias principales: gestión responsable y responsabilidad social.

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

≡ REQUISITOS PARA OPTAR A LA ASIGNACIÓN DE INCENTIVOS:

1. Que se hayan acordado con la gerencia los objetivos y estándares anuales estableciendo un “pacto por la calidad”.
2. Que se incluyan objetivos alineados con los indicadores del sistema de información de las universidades.
3. Que se desarrolle la carta de servicios conforme al reglamento de cartas de servicio de la UMH.
4. Inclusión, revisión y seguimiento de los compromisos en la aplicación del Plan Director.
5. Alcanzar un nivel de cumplimiento de al menos el 75% global y un mínimo por criterio del 50%.
6. Que se desarrolle un plan de mejoras de carácter anual con un cumplimiento mínimo del 50%
7. Que se realice formación directamente relacionada con las competencias
8. Solo podrán optar al sistema de “incentivos a la calidad” el personal que se encuentre en plantilla de la UMH. El cálculo del incentivo será en proporción al tiempo trabajado en cómputo anual, descontado todo tipo de ausencias. Asimismo, si la suma de las ausencias anuales es inferior a 15 días no restará en el cálculo global.
9. El personal que cambie de servicio durante una misma anualidad, si proviene de un servicio que participa en Pacto por la Calidad, se le abonará los incentivos en base a la proporción de tiempo trabajado en cada servicio. En el caso del personal que provenga de un servicio que no participe en Pacto por la Calidad, deberá llevar un mínimo de 3 meses trabajados para poder acceder al sistema de incentivos. Este requisito es extensible para el personal de nuevo ingreso en la organización.
10. Se realizarán auditorías externas como mecanismo de aseguramiento y transparencia del sistema.



2 Cartas de Servicio

La Carta de Servicio es una herramienta utilizada por las Administraciones Públicas y las empresas para comunicar públicamente a sus usuarios los servicios que ofrecen, los compromisos que asumen en la prestación de sus servicios y los derechos y obligaciones que les asisten.

Su origen está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

El establecimiento de estos compromisos es una medida de responsabilidad social con la que nuestros Servicios se comprometen a mantener su nivel de calidad y por lo tanto

el de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Con este instrumento se facilita también la accesibilidad a los servicios. Es, en definitiva, una forma sencilla para ofrecer a los clientes una respuesta sobre quiénes somos, qué hacemos, dónde estamos, cómo llegar a nosotros, cómo hacer llegar la opinión de los clientes, cómo medimos lo que hacemos y a qué nos comprometemos.

Las Cartas de Servicios forman parte de una de las líneas de actuación en la UMH, incluido en el Plan Director por su contribución a la accesibilidad, compromiso, etc. Las cartas se revisan y actualizan cada dos años.

3 Benchmarking

Benchmarking es una palabra originaria del idioma inglés, que traducida al español significa, “punto de referencia”, y prácticamente describe en lo que se basa esta estrategia: tomar como punto de referencia a los mejores competidores y adoptar sus estrategias y procesos para mejorar determinadas áreas de su organización.

Si lo realizamos de manera adecuada, podremos identificar oportunidades de mejora, descubrir nuevas tecnologías, conocer nuevas tendencias y tácticas y comparar el nivel de calidad de nuestros servicios y la productividad de nuestro personal con respecto a los competidores.

El Benchmarking tiene sentido si se encamina a la identificación, aprendizaje, adaptación e incorporación de las mejores prácticas disponibles. Por tanto, los objetivos que se persiguen al utilizar esta técnica son:

- Mejorar la satisfacción de nuestros clientes a través de la mejora de determinados procesos clave.

- Competir a un nivel de mayor exigencia en materia de calidad.
- Comparar los niveles de calidad de nuestros servicios respecto a nuestros competidores para desarrollar una adecuada planificación estratégica.
- Establecer mejores prácticas en procesos claves que permitan alcanzar una mayor productividad y rentabilidad.

En resumen, esta herramienta consiste en hacer una comparación entre nuestra forma de hacer las cosas y la “competencia” (tanto directa como indirecta), con la intención de descubrir y analizar cuáles son sus estrategias ganadoras y, de ser posible, aplicarlas en nuestra Universidad.

La UMH valora positivamente la utilidad de esta herramienta, por ello se realizan convocatorias anuales de Benchmarking dirigidas al personal de administración y servicios.

4

Equipos de Mejora

Desde el comienzo de su andadura, la UMH siempre ha buscado introducir mejoras en sus procedimientos gracias a la colaboración de los profesionales que la componen, que son quienes finalmente, conocen perfectamente el trabajo realizado, sus contenidos, puntos fuertes y posibles debilidades.

Las acciones de mejora que se realizan son, en ocasiones, implícitas, ya que se introducen con éxito en el día a día, como fruto del afán por hacer cada vez mejor las cosas; y, explícitas, en forma organizada (mediante Equipos de Mejora) con una planificación y metodología ajustada a las necesidades de la

organización.

Un Equipo de Mejora consiste en un pequeño número de personas con habilidades complementarias que, con carácter temporal, están voluntariamente comprometidos con el propósito común de proponer mejoras en un proceso, utilizan métodos estructurados y parámetros de desempeño y son mutuamente responsables de su realización.

En nuestro caso, la actuación de los Equipos de Mejora se sustenta en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.

5

Semana de la Innovación en la gestión

La innovación no solo se refiere a las “grandes ideas” sino también a todas esas ideas que se pueden aplicar en la vida diaria de las organizaciones para ahorrar recursos, mejorar procesos, rediseñar productos y servicios, promover comunicación más efectiva, proveer un excelente y diferenciado servicio al cliente, manejar mejor las quejas, entre muchos otros.

Nuestra principal apuesta para impulsar y fomentar esa innovación y creatividad es la Semana de la Innovación en la gestión universitaria UMH.

El objetivo de esta iniciativa es fomentar el espíritu innovador mediante el reconocimiento a la generación de propuestas por parte del Personal de Administración y Servicios de la Universidad Miguel Hernández de Elche (con vinculación estatutaria o contractual propia), que permitan mejorar la prestación de los servicios o los procesos de gestión y/o funcionamiento de la docencia, investigación y/o transferencia de conocimiento en la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Las propuestas presentadas serán valoradas por el jurado según los siguientes criterios:

1. Originalidad, aplicabilidad y carácter innovador de la idea.
2. Nivel de madurez y calidad de la idea.
3. Expectativas futuras y nivel de desarrollo.
4. Tecnología utilizada y viabilidad.
5. Aprovechamiento de los recursos disponibles.
6. Responsabilidad Social Corporativa del proyecto.
7. Sostenibilidad del proyecto.

Estas propuestas serán implantadas, si procede, tras su estudio por el Equipo de Innovación constituido al efecto.

Con esta acción conseguimos generar un ambiente de innovación y especialmente de motivación entre el personal participante, sin olvidar la generación de nuevas ideas y propuestas que mejoraran la gestión en la UMH.



PLAN DIRECTOR

Para la Calidad de la Gestión

