



MEMORIA DE CALIDAD 2020

1. Presentación

Este documento incluye un resumen de los resultados clave materia de calidad en la UMH del año 2020. Debido a la situación acontecida por la pandemia, las actividades que desde el servicio se vienen desarrollando habitualmente, han sufrido cambios e incluso se han tenido que suspender, de ahí que la compilación de 2020 sea un poco menor. Hemos seleccionado los datos más relevantes para hacer partícipes a nuestros estudiantes, profesores e investigadores, personal de administración y servicios y toda la comunidad universitaria de los resultados que entre todos hemos conseguido en 2020.

2. Marco estratégico de calidad

CONSEJO DE CALIDAD

Es el órgano responsable de velar por el cumplimiento de los programas e iniciativas que en materia de calidad se lleven a cabo en la universidad. El Consejo de Calidad, conforme al punto 3 del art 117 de los Estatutos de la UMH, asume la misión de impulsar procesos de mejora en la Universidad.

Formarán parte del Consejo de Calidad de la Universidad, el Rector, el Presidente del Consejo Social, y el Vicepresidente del Consejo Social, los vicerrectores, el Gerente, el Secretario General y el Delegado General de Estudiantes. Actuará como presidente el Rector de la Universidad y como Secretario el Secretario General. El Director del Servicio de Calidad participará en las reuniones de Consejo de Calidad, con voz, pero sin voto. En su caso, podrán ser invitados otros miembros de la comunidad universitaria o de otras instituciones u organizaciones.

Existirá un Registro de Actas del Consejo en el que constarán, como mínimo fecha de las reuniones, asistentes, decisiones y acuerdos del Consejo y firmas del Presidente y Secretario del Consejo.

El Consejo de Calidad de la Universidad se reunirá convocado por su Presidente, o a petición de, al menos, un tercio de sus miembros y como mínimo una vez al año.

Para quedar constituido se precisará al menos, la presencia de un tercio de sus miembros.



Corresponde al Consejo de Calidad de la Universidad el ejercicio de las siguientes funciones:

Funciones del Consejo de Calidad

- a) Evaluar el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad de la UMH.*
- b) Realizar un seguimiento del Plan de Calidad de la UMH.*
- c) Supervisar el Sistema de Acreditación y Certificación de la Universidad.*
- d) Supervisar la eficacia de las acciones de mejora de la calidad.*
- e) Proponer y realizar un seguimiento de las actuaciones desarrolladas en materia de Responsabilidad Social en la UMH .*
- f) Proponer los recursos necesarios para llevar adelante el Plan de Calidad.*
- g) Dar a conocer los resultados del Plan de Calidad.*
- h) Aprobar la estructura y funciones de la organización necesaria para cumplir el Plan de Calidad.*
- i) Aprobar los manuales de Calidad y sus revisiones.*
- j) Fomentar actividades de benchmarking de la UMH con organización es públicas y privadas.*
- k) Proponer los premios a la calidad en sus diferentes ámbitos.*
- l) Elaborar sus normas de funcionamiento.*
- m) Proponer el procedimiento de evaluación y auditoría de títulos, servicios, oficinas y unidades administrativas que lleve a cabo el Servicio de Calidad*
- n) En el ámbito de la UMH el Consejo de Calidad aprobará y supervisará criterios específicos para la Acreditación y Certificación de la Calidad de la docencia que se imparte en los Centros y la Gestión que se realiza en los diferentes servidos, oficinas y unidades administrativas.*
- o) El Consejo de Calidad atenderá las sugerencias y propuestas realizadas por el Consejo Social y el Consejo de Gobierno tendentes a mejorar el funcionamiento de las actividades universitarias en sus distintos aspectos.*

COMISIÓN PLENARIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD

La Comisión Plenaria es el órgano responsable de la transparencia y garantía de participación del conjunto de estructuras y colectivos profesionales en el Sistema de Calidad de la UMH.

Forman parte de la Comisión Plenaria de Calidad de la UMH el Rector, el Presidente y el Vicepresidente del Consejo Social, los Vicerrectores, el Gerente, el Vicegerente, la Secretaria 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 Director del Servicio de Calidad. Actúa como presidente el Rector de la Universidad y como secretaria la Secretaria General.



Funciones de la Comisión Plenaria de Calidad

- a) *Analizar y revisar la información relativa al cumplimiento de objetivos de calidad y velar por el cumplimiento de los estándares de calidad fijados.*
- b) *Proponer al Consejo de Gobierno el Plan de Calidad de la Universidad.*
- c) *Proponer modificaciones del Reglamento de funcionamiento de los Órganos competentes en materia de calidad en la Universidad, así como de su estructura y funcionamiento.*
- d) *Definir los objetivos anuales en materia de calidad.*
- e) *Aprobar la memoria anual en materia de calidad.*

3. Actividades formativas en materia de calidad

3.1 cursos, jornadas y seminarios

Cursos, jornadas y seminarios en materia de calidad impartidos por el Servicio de Calidad en 2020:

ACTIVIDAD	Máster MADE – Módulo de Calidad
ORGANIZA	Universidad Miguel Hernández de Elche
FECHA	14 febrero 2020
LUGAR	Elche

ACTIVIDAD	Formación SGC
ORGANIZA	Universidad Miguel Hernández de Elche
FECHA	8 reuniones en todo el año en los distintos campus de Grados, Másteres y Doctorados
LUGAR	Sant Joan, Elche, IMEP

ACTIVIDAD	Reuniones para la preparación de los Seguidores de los títulos.
ORGANIZA	Universidad Miguel Hernández de Elche
FECHA	3 reuniones
LUGAR	En Elche y Online

ACTIVIDAD	Proceso de acreditación: sesiones de trabajo en los campus dirigida a los títulos que optan a la renovación de la acreditación
ORGANIZA	UMH
FECHA	6 sesiones a lo largo de 2020.
LUGAR	Sant Joan, Elche, IMEP

Cursos, jornadas y seminarios en los que ha asistido el Servicio de Calidad de la UMH en 2020:

ACTIVIDAD	Curso formación nuevo modelo EFQM
ORGANIZA	Club Excelencia Gestión
LUGAR	Madrid
FECHA	23 de enero 2020



ACTIVIDAD	XI Jornadas de Reflexión y Debate de las UTC'S de las Universidades Españolas
ORGANIZA	Universidad de Cádiz
LUGAR	Jerez
FECHA	20 y 21 de febrero de 2020

ACTIVIDAD	Encuentro anual del Club de Innovación en la Provincia de Alicante “La innovación estrategia clave para la competitividad”
ORGANIZA	Club de Innovación
LUGAR	Alicante
FECHA	18 noviembre 2020

4. V Plan de Calidad

4.1. Desarrollo del Plan de Calidad

En la UMH se asume desde el inicio el compromiso de ofrecer un elevado nivel de calidad en la docencia, la investigación y la gestión. Una de las herramientas que empleamos para ello son los Planes de Calidad que, conforme a nuestra política de calidad, 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.

Desde octubre de 2017 está en marcha el V Plan De Calidad y V Plan Director que, al igual que anteriores planes, van a tener una vigencia de cuatro años de 2017 a 2020.

El Plan de Calidad recoge 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 se desarrollan planificaciones específicas que se materializan en el Plan Director.

Este V plan de Calidad recoge todos los conocimientos adquiridos en anteriores planes de calidad, a la vez de estar totalmente alineado con el Plan Estratégico de la UMH. Se ha orientado a los procesos de acreditación y seguimiento de los títulos, así como al nuevo marco económico y legislativo.

En 2019 han participado en el Plan de calidad todos los departamentos, titulaciones e institutos de investigación, así como las unidades que firmaron pacto por la calidad. La participación se concreta en el desarrollo de las acciones previstas en cada curso y en la consecución de objetivos de mejora incluidos en el Sistema de indicadores. Los buenos resultados se recompensan a través de financiación extraordinaria a aquellas unidades que cumplen con los estándares previstos y cuya evolución es positiva.



Acreditación

El proceso de renovación de acreditación de titulaciones se inició en el curso 2013/2014. El proceso de renovación de la acreditación de los títulos oficiales universitarios se realiza conforme a los siguientes plazos desde la fecha de verificación:

- a) Grado de 240 créditos: plazo máximo de seis años
- b) Grado de 300 créditos: plazo máximo de siete años.
- c) Grado de 360 créditos: plazo máximo de ocho años.
- d) Máster: plazo máximo de cuatro años.
- e) Doctorado: máximo de seis años.

En el curso 2019/2020 se han presentado 18 títulos a acreditación de los cuales, 17 son másteres y 1 de grado.

Centro	Títulos Acreditados
EPSE (4)	<ul style="list-style-type: none">▪ Máster Universitario en Ingeniería de Telecomunicación▪ Máster Universitario en Ingeniería Industrial▪ Máster Universitario en Energía Solar y Renovables▪ Máster Universitario en Robótica
EPSO (3)	<ul style="list-style-type: none">▪ Máster Universitario en Gestión y Diseño de Proyectos e Instalaciones▪ Máster Universitario en Automatización y Telecontrol para la Gestión de Recursos Hídricos y Energéticos▪ Máster Universitario en Técnicas Avanzadas para la Investigación y Producción en Fruticultura
FCSJE (3)	<ul style="list-style-type: none">▪ Máster Universitario en Abogacía▪ Máster universitario en Innovación en Periodismo▪ Máster Universitario en Intervención Criminológica y Victimológica
FCSS (1)	<ul style="list-style-type: none">▪ Máster Universitario en Terapia Psicológica con Niños y Adolescentes
FM (3)	<ul style="list-style-type: none">▪ Máster Universitario en Prevención en Riesgos Laborales▪ Máster Universitario en Enfermedades Infecciosas y Salud Internacional▪ Máster Universitario en Neurociencia: de la Investigación a la Clínica
Conjuntos (1)	<ul style="list-style-type: none">▪ Máster Universitario en Salud Pública. Conjunto UMH/UA
Centros Adscritos (3)	<ul style="list-style-type: none">▪ Máster Universitario en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo▪ Grado en Negocios Internacionales / International Business▪ Máster Universitario en Marketing y Gestión Digital

De los 18 títulos presentados, todos han recibido un informe positivo de la AVAP para la reacreditación de los títulos.



4.2.2. Seguimiento

Debido a la pandemia, el seguimiento de 2020 se retrasó a finales de año, por lo que los informes se entregaron en enero de 2021 y no han sido tenidos en cuenta en la presente memoria.

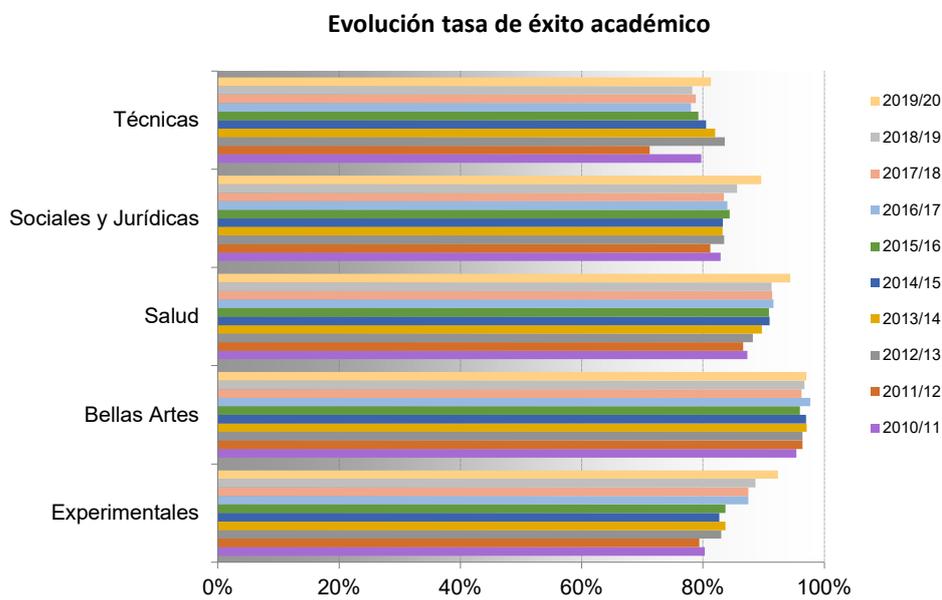
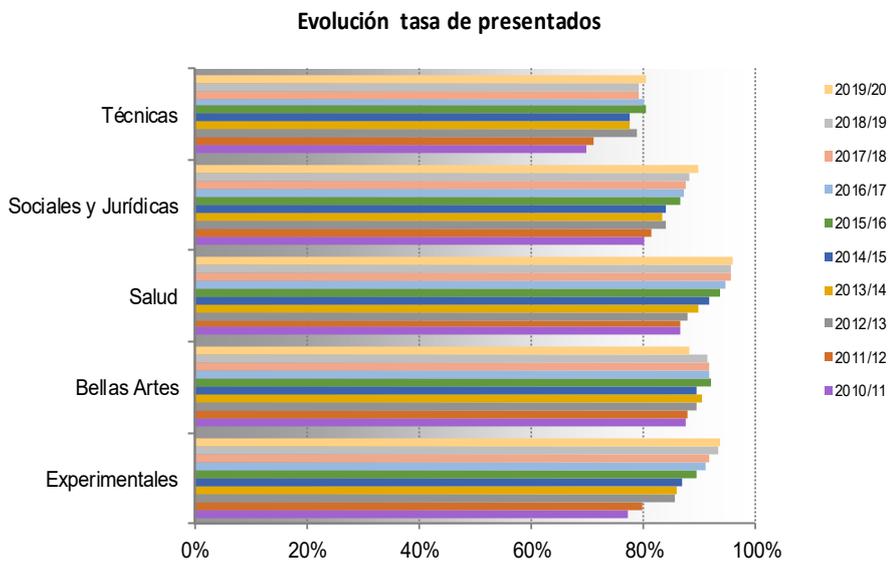
4.2. Resultados de Docencia

Tabla 3. Indicadores docencia

INDICADOR	IV PC					V PC		
	12/13	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20
Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones entre los estudiante que podrían realizarlas	58,19	66,50	45,41	43,89	42,93	47,05	49,55	44,16
Inserción laboral de los egresados en el curso anterior	87,01	88,19	90	89,20	92,49	94,03	96,01	94,77
Puntuación del cuestionario de profesores (escala de 0 a 100) respecto a los medios de que dispone para impartir enseñanzas	72,00	73	74,03	75,75	82,08	83,63	78,31	83,82
Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 - 100)	72,00	72	71,50	73	74,50	75,40	75	72
Porcentaje de estudiantes outgoing participantes en programas de movilidad internacional respecto a estudiantes que podrían participar*	10,15	5,56	3,18	3	2,74	2,83	2,58	2,36
Porcentaje de estudiantes incoming participantes en programas de movilidad internacional respecto al total de plazas*	47,15	24,23	28,54	26,17	24,85	24,86	25,12	24,02
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	62,98	52,05	58,88	57,89	52,74	52,97	56,08	45,84

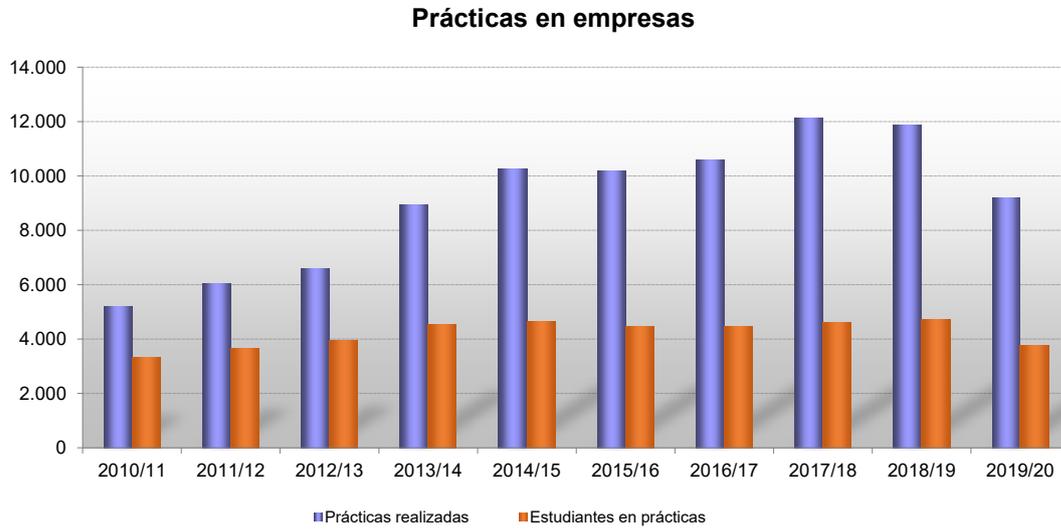


Tasas de efectividad académica de estudiantes de grado

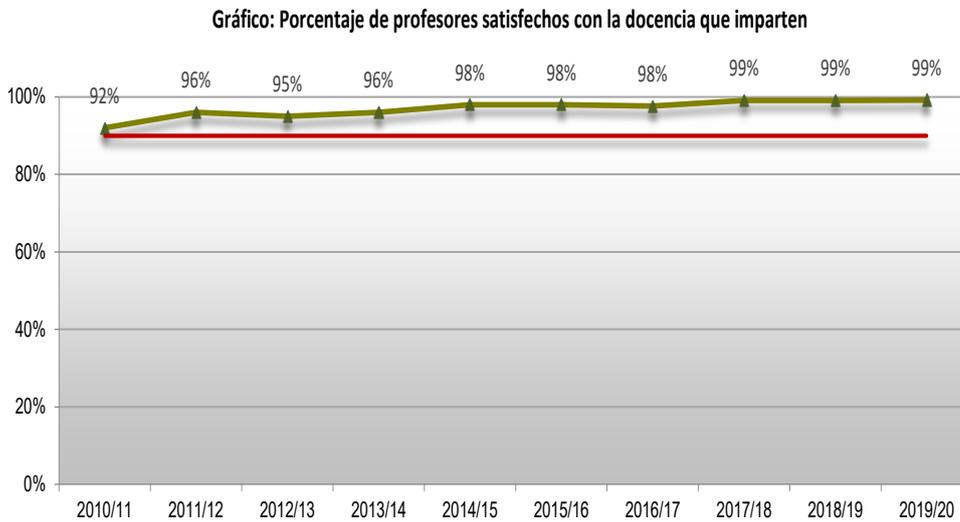




Prácticas de estudiantes en empresas

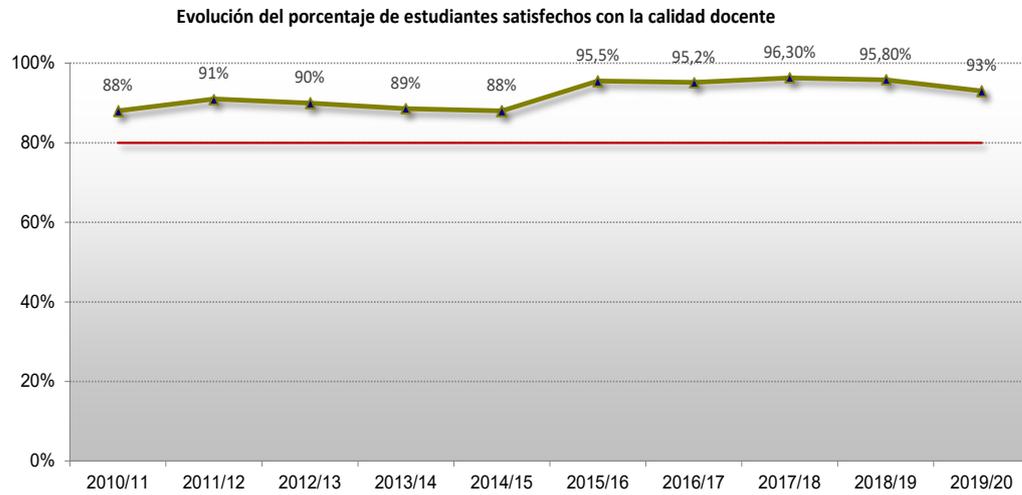


Satisfacción del PDI con la organización de la Docencia

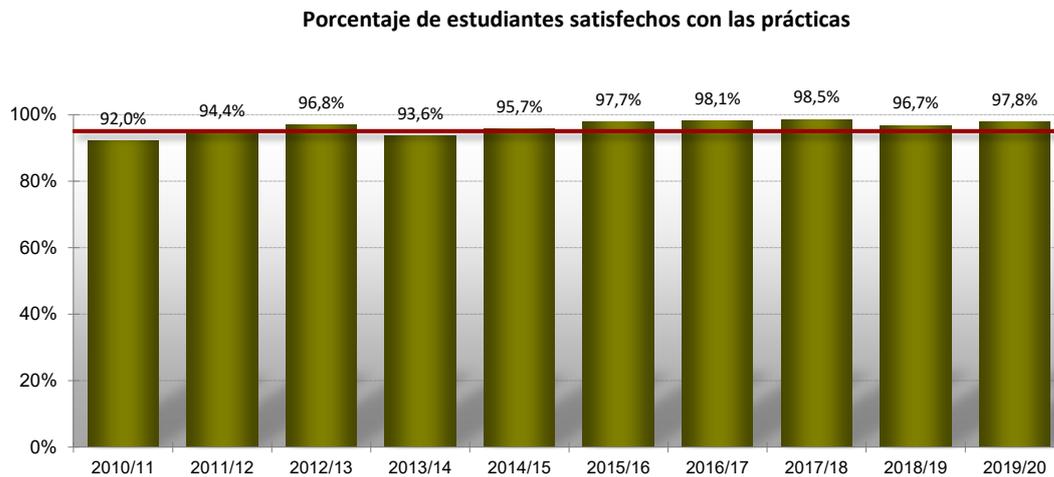




Satisfacción de los estudiantes con la Docencia

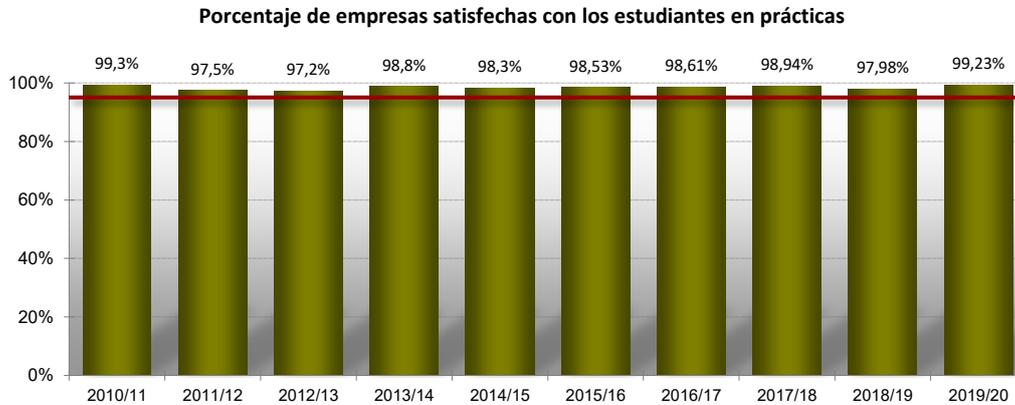


Porcentaje de estudiantes satisfechos con la realización de prácticas en empresas





Porcentaje de empresas satisfechas con los estudiantes en prácticas



4.3. Resultados de I+D

Tabla 4. Indicadores I+D

INDICADOR	IV PC					V PC		
	12/13	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20
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)	16,79	30,89	26,93	25,17	68,18	3,52	5,46	5,24
Tasa de movilidad nacional del profesorado (relación de los meses de estancia del profesorado permanente en universidades nacionales y el número de profesores permanentes)	46,84	64,42	48,06	15,91	111,39	47,67	43,16	41,34
Número de meses de contrato de becarios al año por profesor doctor a tiempo completo	3,54	3,72	5,63	5,05	4,40	5,19	4,75	4,03
Tesis doctorales leídas	70	135	192	113	300	33	58	51
Tesis doctorales leídas en relación a los profesores doctores a tiempo completo	0,71	1,39	1,93	1,14	2,90	0,31	0,53	0,45



Evolución de la matrícula de doctorado



Tesis defendidas





4.4. Resultados de gestión

PACTO POR LA CALIDAD: DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

Evolución del porcentaje de cumplimiento de objetivos



Tabla 6. Participación de unidades por anualidad

SERVICIOS/ UNIDADES ADMINISTRATIVAS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CEGECA ALTEA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CEGECA ELCHE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CEGECA ORIHUELA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CEGECA SANT JOAN D'ALACANT	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
OFICINA DE CULTURA E IGUALDAD	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
OFICINA DE DATOS									■	■	■
SERVICIO DE MODERNIZACIÓN Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA											■
OFICINA DE INVESTIGACIÓN RESPONSABLE						■	■	■	■	■	■
SECRETARIAS/OS DE CARGO								■	■		■
SECRETARÍA GENERAL								■	■	■	■
SERVICIO DE BIBLIOTECA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE CALIDAD	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE COMUNICACIÓN	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE CONTRATACIÓN	■	■	■	■	■	■	■	■			■
SERVICIO DE CONTROL INTERNO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE EXPERIMENTACIÓN ANIMAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE GESTIÓN DE ESTUDIOS	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. OTRI	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PATRIMONIAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE INFORMACIÓN CONTABLE Y GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS				■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA											■
SERVICIO DE INNOVACIÓN Y PLANIFICACIÓN TECNOLÓGICA											■
SERVICIO DE APOYO TÉCNICO A LA DOCENCIA Y A LA INVESTIGACIÓN (SATDI)											■
SERVICIO JURÍDICO			■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE OBSERVATORIO OCUPACIONAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■



SERVICIOS/ UNIDADES ADMINISTRATIVAS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SERVICIO DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE PDI Y DE GESTIÓN ECONÓMICA DE LOS RECURSOS HUMANOS	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y VOLUNTARIADO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Tabla 7. Cumplimiento de compromisos por unidad administrativa

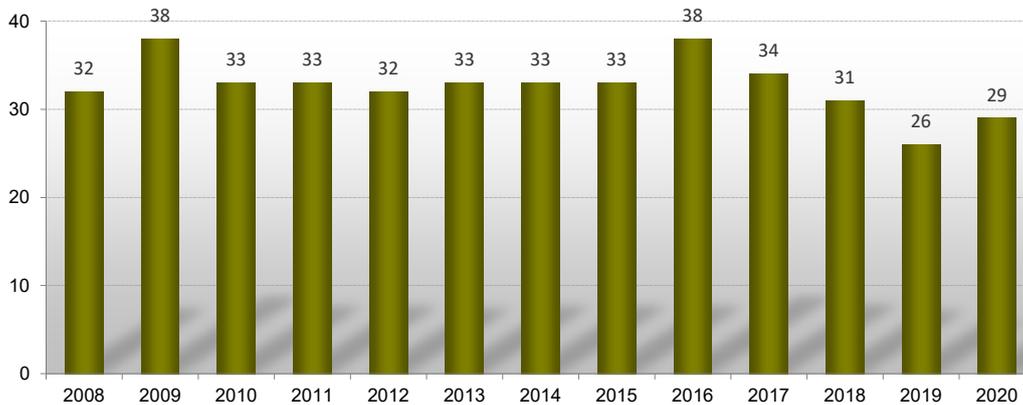
SERVICIOS/ UNIDADES ADMINISTRATIVAS	Cumplimiento Objetivos	Cumplimiento Compromisos
BIBLIOTECAS	92,06%	100,00%
CAMPUS DE ALTEA - UNIDAD DE GESTIÓN DE CAMPUS	100,00%	100,00%
CAMPUS DE ELCHE - CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS	98,82%	98,15%
CAMPUS DE ORIHUELA - CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS	100,00%	100,00%
CAMPUS DE SANT JOAN D'ALACANT - CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS	99,37%	98,74%
OBSERVATORIO OCUPACIONAL	99,44%	100,00%
OFICINA DE CULTURA E IGUALDAD	98,70%	100,00%
OFICINA DE DATOS	100,00%	100,00%
OFICINA DE INVESTIGACIÓN RESPONSABLE	100,00%	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	100,00%	100,00%
SECRETARIAS/OS DE CARGO	91,50%	No procede
SERVICIO DE APOYO TÉCNICO A LA DOCENCIA Y A LA INVESTIGACIÓN	99,73%	No procede
SERVICIO DE CALIDAD	98,34%	100,00%
SERVICIO DE COMUNICACIÓN	96,83%	100,00%
SERVICIO DE CONTRATACIÓN	93,76%	No procede
SERVICIO DE CONTROL INTERNO	100,00%	100,00%
SERVICIO DE EXPERIMENTACIÓN ANIMAL	84,99%	83,33%
SERVICIO DE GESTIÓN DE ESTUDIOS	99,41%	99,81%
SERVICIO DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN - OTRI	100,00%	100,00%
SERVICIO DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PATRIMONIAL	98,33%	100,00%
SERVICIO DE INFORMACIÓN CONTABLE Y GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	80,96%	90,31%
SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA	100,00%	No procede
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	93,43%	80,00%
SERVICIO DE INNOVACIÓN Y PLANIFICACIÓN TECNOLÓGICA	100,00%	No procede
SERVICIO DE MODERNIZACIÓN Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	95,22%	No procede
SERVICIO DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	97,85%	100,00%
SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR Y DE GESTIÓN ECONÓMICA DE LOS RECURSOS HUMANOS	100,00%	100,00%
SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y VOLUNTARIADO	99,93%	100,00%
SERVICIO JURÍDICO	100,00%	No procede
	97,21%	97,74%



CARTAS DE SERVICIOS



Gráfico: N^o de unidades con carta de servicios



GESTIÓN SEDE ELECTRÓNICA

Debido al cambio acaecido por el que se implanta la sede electrónica, a partir de 2019 modificamos la gestión del buzón de sugerencias por el de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través de la sede.

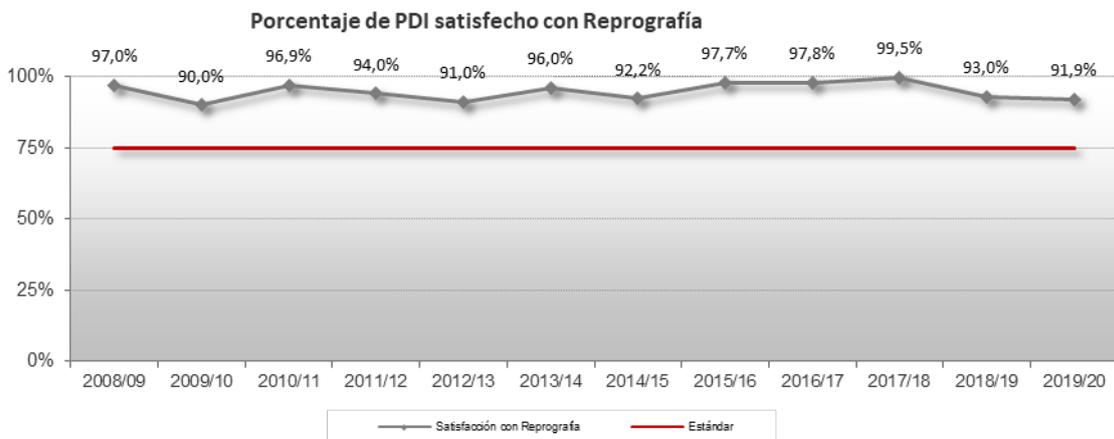
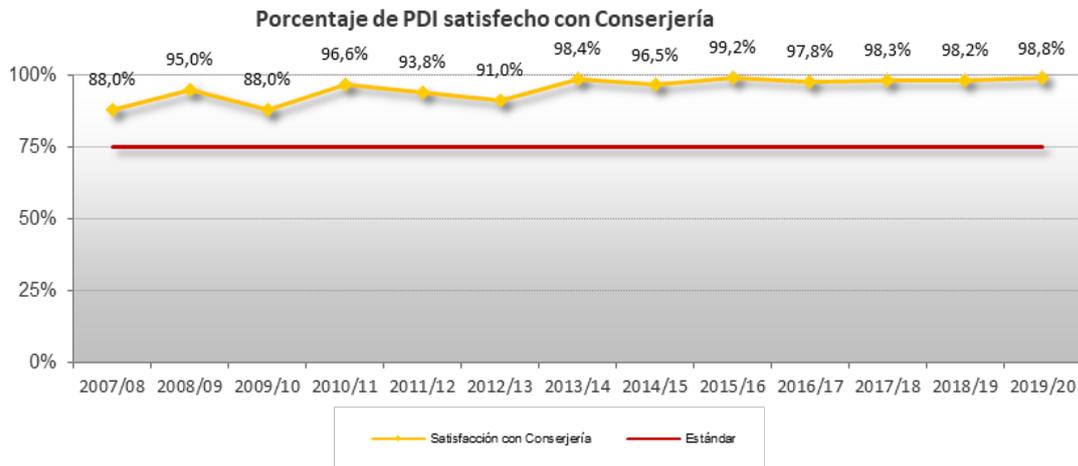


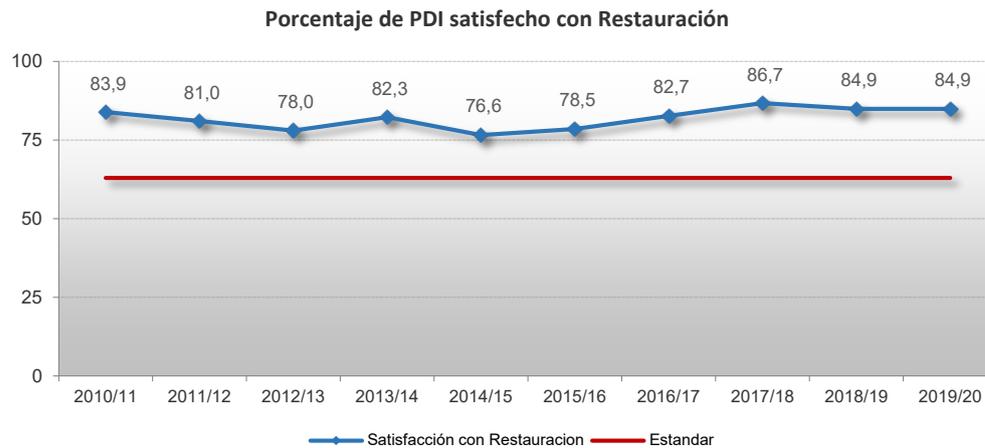
Tabla 8. Evolución del número de sugerencias, quejas y felicitaciones

Año	Número	Media mensual	Incremento media mensual %	Media diaria
2018	38	3,16	-	0,11
2019	104	8,66	174%	0,28
2020	126	10,5	21,15%	0,34

El porcentaje de sugerencias, quejas y felicitaciones resueltas en un plazo de 15 días hábiles desde su recepción en 2020 ha sido del 98.4%

CALIDAD PERCIBIDA POR PARTE DEL PROFESORADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS





4.5. Sistema de Incentivos a la Calidad de la Docencia, la I+D y la Gestión

El V Plan de Calidad incluye un sistema para incentivar los buenos resultados. Está implantado en todas las unidades de docencia, investigación y gestión de modo que se miden los resultados obtenidos y se asocia al plan de financiación extraordinaria por cumplimiento de estándares y evolución positiva. Esta anualidad 2020 se han dedicado 358.631 € a la mejora de la calidad ligados al cumplimiento del sistema de indicadores del Plan de Calidad UMH.

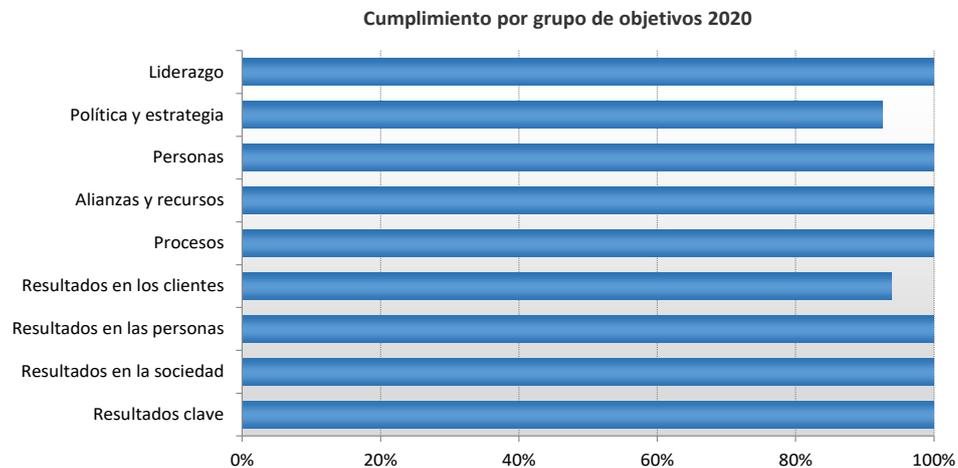
Tabla 12. Incentivos asignados dentro del Plan especial de Incentivos a la Calidad en el ámbito de la docencia, la I+D y la gestión (euros)

Estrategia	Unidades	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Premiar a los mejores	Titulaciones	66.000	66.000	66.000	80.500	80.500	80.500	82.240	82.240	95.781	95.781
	Departamentos docencia	48.000	48.000	48.000	46.000	46.000	46.000	46.260	46.260	46.260	46.260
	Unidades de investigación	22.000	26.000	22.000	25.300	25.300	25.300	25.700	25.700	25.700	25.700
Pacto por la calidad	Titulación/Departamento/ Unidad Investigación	14.000	-	14.000	-	-	-	-	-	-	-
	Servicio/ Unidad Administrativa	50.000	60.000	50.000	78.200	78.200	78.200	102.800	115.452	168.820	190.890
Premios	Mejor sugerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mejora docente	Convocatoria de Innovación Docente y Acciones para la mejora docente	51.000	51.000	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL (€)		251.000	251.000	200.000	230.000	230.000	230000	257.000	269.652	336.516	358.631



5. Difusión de la cultura de calidad

5.1. Cumplimiento de objetivos



5.2. Foros y organizaciones a las que pertenecemos

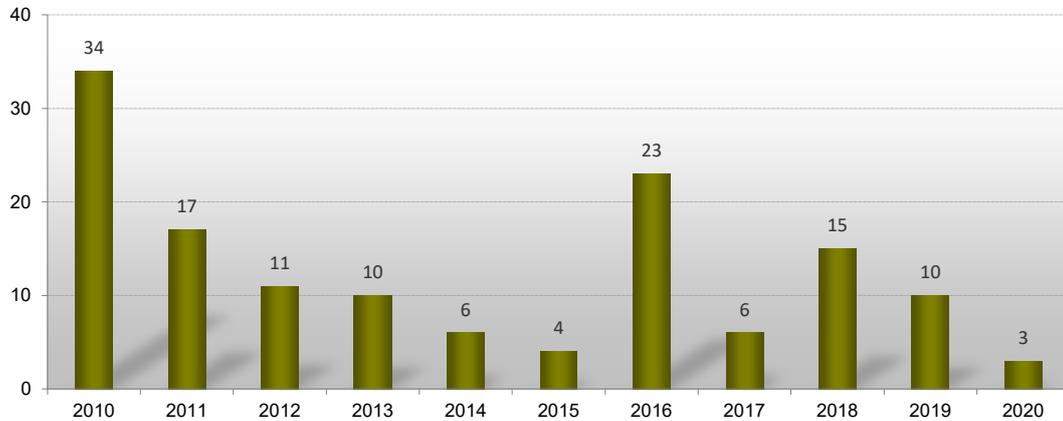
FOROS EN MATERIA DE CALIDAD A LOS QUE PERTENECE LA UMH

- *Participación en los grupos de trabajo del Programa de Renovación para la Acreditación de la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP).*
- *Participación en el Programa de Seguimiento de Títulos de la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP).*
- *Foro de Universidades del Club de Excelencia.*
- *Club de Evaluadores del Modelo EFQM.*
- *Club de Innovación de la Comunidad Valenciana*



5.3. Noticias aparecidas en prensa

Gráfico: Evolución del nº de noticias aparecidas en prensa relacionadas con el servicio de calidad



6. Herramientas para la gestión de la calidad

PUBLICACIONES

- Edición de diversos documentos dirigidos a diferentes colectivos:
 - ✓ Edición de la Memoria de Calidad del año 2019.

Aplicaciones informáticas para la gestión de la calidad	
1998	<ul style="list-style-type: none">▪ Aplicación seguimiento del mantenimiento informático y de infraestructuras.▪ Aplicación para el análisis de la calidad corporativa a través de las apariciones en prensa.
1999	<ul style="list-style-type: none">▪ Aplicación para el cálculo de las tasas académicas.▪ Aplicación para la Gestión del Buzón de Sugerencias en la que se incluye, además de la base de datos de las sugerencias recibidas y su tramitación, el seguimiento de los indicadores asociados a este proceso.▪ Plan de seguimiento OFIN, para introducir datos, hacer cálculos y obtener informes acerca de:<ul style="list-style-type: none">✓ Auditorías de calidad de los servicios/ seguimiento del cumplimiento del pliego de condiciones.✓ Encuestas a líderes (decanos, directores, delegados de estudiantes).✓ Auditorías de precios de cafetería/ restaurante.
2000	<ul style="list-style-type: none">▪ Auditorías de aplicación para la introducción de los datos y análisis de la opinión de los proveedores de la UMH.▪ Aplicación para las auditorías de correo y valija.▪ Se han habilitado aplicaciones en la página web para facilitar la tarea en la gestión de procesos, monitorización indicadores y definición de objetivos (Gestión de Procesos y Dirección por Objetivos).▪ Cuadro de mando: monitorización de los principales indicadores de docencia, I+D+I y servicios.▪ Desarrollo de una aplicación de "Gestión de compras" que puede descargarse desde la página web para evaluar la calidad de proveedores.▪ Aplicación para el análisis del entorno: aplicación desarrollada para el análisis de la información en materia de calidad publicada en las páginas web de las universidades españolas.▪ Base de datos de premiados: reconocimientos docentes, mejor empresa, Plan Estratégico de Calidad.



Aplicaciones informáticas para la gestión de la calidad	
2001	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a la aplicación de "Registro/ Archivo" desde la página web. ▪ Aplicación para el seguimiento y monitorización de los objetivos propuestos en el Plan Director.
2002	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicaciones para el análisis de encuestas a estudiantes y PDI. ▪ Aplicación para las Auditorías de Gestión. ▪ Actualización de la aplicación de Gestión por Procesos. ▪ Aplicación web de Cartas de Servicios.
2003	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento empresas de telefonía externa. ▪ Aplicación que recoge diferentes indicadores incluidos en la Pre-Acreditación. ▪ Actualización de la aplicación de Gestión por Procesos. ▪ Gestión de los equipos de Mejora.
2004	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño aplicación "Planifique la Mejora". ▪ Desarrollo aplicación "Programa de incentivos a la mejor implicación y eficacia".
2005	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación "Agenda del Decano". ▪ Aplicación para la gestión de Bolsas de Viaje.
2006	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación para el cuadro de mando de indicadores de bibliotecas. ▪ Mejora de la aplicación del Plan de Seguimiento de las empresas contratadas.
2007	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación para la gestión de indicadores de calidad. ▪ Aplicación para la gestión del Sistema de Garantía de Calidad de los títulos de postgrado.
2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora Docente: herramienta personal para la mejora del profesor. ▪ Aplicación para la gestión de Sistema de Garantía de Calidad de los títulos de grado (Acreditación grado e Informe de revisión resultados). ▪ Aplicación para el seguimiento de las acciones del III Plan de Calidad.
2009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación para el Sistema de Indicadores del III Plan de Calidad. ▪ Aplicación para la gestión de informes de revisión por la dirección (incluido en los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado y Postgrado).
2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación para gestionar las nuevas encuestas por profesor. ▪ Aplicación Benchmarking.
2011	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de un módulo específico en la aplicación para la gestión del Sistema de Garantía de Calidad de títulos propios.
2012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicaciones informáticas para la gestión de la calidad 2012 ▪ Optimización de la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad de los títulos y mejoras en la aplicación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inclusión de información sobre los procedimientos SGIC ✓ Mejorar la accesibilidad a la información (tanto a gestores de títulos como a auditores)
2013	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión interna seguimiento de títulos ▪ Mejoras en la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad de los títulos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevo enfoque en la generación de Informes de Revisión de Resultados ✓ Mejoras en el módulo de diseño y seguimiento de Planes de Mejora
2014	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoras en la aplicación del Sistema de la Gestión de la Calidad de los Títulos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora en el formato de los informes de encuestas ✓ Inclusión Informe de encuesta satisfacción del PAS ✓ Creación del Informe "resultados de títulos" para publicar en la web ▪ Creación de nueva app del Sistema de Gestión de la Calidad de los Títulos módulo Informe de autoevaluación de los títulos, tablas y evidencias



Aplicaciones informáticas para la gestión de la calidad	
2015	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoras en la aplicación del Sistema de la Gestión de la Calidad de los Títulos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora en el formato de los informes de encuestas ✓ Inclusión Informe de encuesta satisfacción del PAS ✓ Creación del Informe "resultados de títulos" para publicar en la web ▪ Creación de nueva app del Sistema de Gestión de la Calidad de los Títulos módulo Informe de autoevaluación de los títulos, tablas y evidencias
2016	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoras en la aplicación del SGQ <ul style="list-style-type: none"> ✓ Funcionalidades Plan de Mejora ✓ Cierre informe IRR ✓ Herramienta de sincronización ✓ Eliminación de revisiones ✓ Edición masiva de ítems ✓ Importar Esquemas ✓ Vinculación Tasas AVAP ✓ Informes Auditoria, de encuestas de satisfacción ▪ Implementación del esquema inicial de seguimiento para la aplicación web
2017	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoras en la aplicación del Servicio de Calidad ▪ Doctorados <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quitar el esquema anterior de seguimiento. ✓ Corregir esquemas de los doctorados y eliminar ediciones vacías. ✓ Incluir nuevo esquema de datos. ▪ Mejoras SGQ <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar la edición de esquemas, revisar el trabajo con diferentes esquemas. ✓ Unificar tipos de preguntas ▪ Acredita <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incorporar nuevo esquema para Acredita.
2018	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoras en la aplicación del Servicio de Calidad: ▪ Mejoras SGQ <ul style="list-style-type: none"> ✓ o Actualización PHP7. Cambio de servidores. ✓ o Añadir duplicar contenido de documento dinámico ✓ o Herramienta de sincronización: añadir filtro título ▪ Acredita <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento de resumen de Acredita ✓ Modificaciones esquema ACR18 ✓ Maquetación tablas para documentos dinámicos ✓ Incorporar evidencias
2019	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoras en la aplicación del Servicio de Calidad SGQ. ▪ Adaptación de la aplicación de Planes de Mejora en los Servicios.
2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo Plan de Mejora de Servicios <ul style="list-style-type: none"> ✓ Integración de la aplicación del plan de mejora de servicios en el Sistema de Gestión Interna de Calidad mediante la implementación en la Plataforma Web. ▪ Seguimiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevo Esquema de Seguimiento con estructura similar a Acredita ▪ Seguridad de documentos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejoras desarrollo previo a la Acreditación Institucional. Desarrollo notas administrador en cada módulo y bloque. Incluir modalidad en los títulos e incorporarlo a documentos dinámicos.



7. Semana de la innovación en la gestión Universitaria UMH

La Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria nació con su primera edición en el año 2014, por iniciativa del Vicerrectorado de Investigación e Innovación y la Gerencia de la Universidad Miguel Hernández. El proyecto está gestionado por el Servicio de Calidad, dependiente del Vicerrectorado de Estudios e impulsado por el Vicerrectorado de Transferencia e Intercambio del Conocimiento y la Gerencia.

A lo largo de esta anualidad y tras siete ediciones, se ha celebrado el VII Premio “Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria UMH”. En la presente edición se han presentado 35 miembros del PAS con un total de 28 propuestas.

En esta edición han sido 4 las ideas galardonadas, distribuidos conforme al siguiente detalle:

Los **3 Premios finales**, a las siguientes propuestas:

- **Consulte (Consultas telemáticas UMH)**, propuesta que consiste en diseñar salas de videoconferencias para atender con cita previa a la comunidad universitaria o a futuros estudiantes, así como unir las consultas a la edición de pequeños vídeos que resuelvan las dudas más frecuentes.

- **Plataformas educativas UMH inclusivas** propone que los contenidos docentes que genera la universidad (en youtube, nanocursos, etc) sean subtítulos para que sean más inclusivos para el colectivo con discapacidad auditiva.

- **Ruta universitaria de arte urbano** es un proyecto artístico de carácter colaborativo en el que la comunidad universitaria y la ciudadanía de Elche se alían para diseñar, dibujar y pintar una superficie del campus con el objeto de promover la integración y el diálogo entre estos colectivos, al mismo tiempo que se realiza una intervención que dota de personalidad y belleza un espacio de convivencia en la UMH.

Así mismo, se acuerda conceder un accésit a la idea: **Qué comer en la UMH**, pretende incluir opciones de alimentación de la UMH en la app de la Universidad. Además de establecer los puntos de alimentación: máquinas y cafeterías (con sus horarios), mostrar los menús diarios para conocer de antemano qué hay cada día sin necesidad de pasar por ellas.



8. HITOS EN LA UMH

1997

- Inicio de la actividad docente.
- Definición de la Política de Calidad UMH.
- Constitución Comité de Calidad.
- Plan de Mejoras para el año 1998.
- Creación de la página web de Calidad.
- Puesta en marcha del Buzón de Sugerencias.
- Inicio de las actividades de formación en Calidad.

1998

- Participación en PNECU, 2ª convocatoria.
- Reglamento de órganos competentes en materia de Calidad.
- Definición Cartera de prestaciones de servicio.
- Puesta en marcha de las Encuestas de Calidad Percibida en la Docencia.
- Inicio del análisis sistemático de las tasas de efectividad académica.
- Puesta en marcha del Plan de Seguimiento de Empresas Colaboradoras.
- Número 0 de la publicación periódica QUALITAT.
- Puesta en marcha del Premio a la Mejor Empresa Contratada.
- Plan de Mejoras para el año 1999.

1999

- Participación en PNECU, 3ª convocatoria.
- Puesta en marcha de las Encuestas de Calidad Percibida del Programa de Doctorado.
- Puesta en marcha del Análisis de Expectativas de los estudiantes de primeros cursos.
- Puesta en marcha de la iniciativa Estudiar con Eficacia.
- Plan Estratégico de Calidad (I PESCA) 1999/2003.
- Memoria de Calidad del año 1998.
- Plan de Mejoras para el año 2000.
- Puesta en marcha del procedimiento Acogida de nuevos profesionales en la UMH.
- Certificado ISO 9002 – AENOR.
- Finalistas en el Premio a las Mejores Prácticas del Club Gestión de Calidad.

2000

- Participación en PNECU, 4ª convocatoria.
- Puesta en marcha del Plan Estratégico de Calidad.
- Creación del Consejo de Calidad de la Universidad.
- Puesta en marcha de los Incentivos a la Calidad.
- Plan Director para la mejora de la Calidad en la Gestión.
- Puesta en marcha de la Acreditación Docente.
- Puesta en marcha de la Acreditación de Servicios.
- Puesta en marcha de las Encuestas de Calidad Percibida por internet.
- Evaluación interna y externa del Servicio de Calidad de la UMH.
- Puesta en marcha de la iniciativa Selectividad con Eficacia.
- Plan de Mejoras para el año 2001.
- Memoria de Calidad del año 1999.
- Mención especial en el Premio Mejores Prácticas del Club de Gestión de Calidad.
- Finalistas del Premio Ciudadanía del Observatorio para la Calidad de las Administraciones Públicas.
- Premio Eficacia 2000 otorgado por el Círculo de Economía.



2001

- Curso virtual Calidad en la Universidad dirigido al Personal de Administración y Servicios y Empresas Contratadas.
- Curso sobre Acreditación Docente y de Servicios Universitarios organizada por la Universidad Internacional de Andalucía, con la colaboración del Consejo de Universidades y las Universidades de Sevilla, La Rioja y Universidad Miguel Hernández.
- Edición del documento Manual de Calidad. Directrices.
- Edición de la Memoria del año 2000.
- Plan de Mejoras para el año 2002.
- Primer premio en Las Mejores Prácticas del Club Gestión de la Calidad. IV edición.
- Formación sobre procesos y Modelo EFQM de Excelencia a personal de la Universidad Miguel Hernández.
- Premio a la Formación Profesional de la Cámara de Comercio de Alicante.

2002

- Edición de la Memoria del año 2001.
- Plan de Mejoras para el año 2003.
- Instauración del Premio a la Mejor Sugerencia.
- Certificado ISO 9001:2000 otorgado por AENOR al diseño y desarrollo de los Planes de Estudio.
- Distinción de la Asociación Española para la Calidad “por un firme compromiso con la calidad en la educación y por su difusión de la cultura de la calidad en la Comunidad Valenciana”.

2003

- Edición de la Memoria del año 2002.
- Implantación de un sistema de pre-acreditación de titulaciones.
- Plan de Mejoras para el año 2004.
- Certificado ISO 9001:2000 otorgado por AENOR en reconocimiento a la Calidad en la labor de investigación realizada en la UMH.

2004

- Edición de la Memoria del año 2003.
- Plan de Mejoras para el año 2005.
- II Plan estratégico de Calidad (II PESCA) 2004/2007.
- Edición de la publicación El Modelo Europeo de Excelencia EFQM.
- Edición del documento Cómo planificar, implantar y evaluar la mejora.
- Galardón de la revista Fácil en reconocimiento al proyecto en pro de la igualdad de derechos entre hombres y mujeres.
- Mención de Calidad a los programas de Doctorado en Neurociencias y en Biología Molecular y Celular por parte del Ministerio de Educación.
- Sello de Excelencia Europea de EFQM por Sistema de Gestión en la UMH en el Nivel +500 (ORO).

2005

- Edición de la Memoria del año 2004.
- Plan de Mejoras para el año 2006.
- Edición de la publicación Portal Web PDI.
- Edición de la publicación Sistema de Acreditación de las titulaciones universitarias.
- Premio a la titulación de Enología pro el Consejo Regulador de la Denominación de Origen Vinos de Alicante.



- Premio Volcam de Voluntariado Ambiental a la Oficina Ambiental de la UMH.
- Certificado de Calidad ISO 9001:2000 del Sistema de Calidad, concedido por AENOR, en tres áreas: Prácticas en Empresas, Diseño de los Planes de Estudio y Gestión de la Investigación.
- Premio Especial Futurelx en reconocimiento a la contribución al desarrollo de un modelo de ciudad más habitable, solidaria y emprendedora.
- Premio de Excelencia de la Fundación Valenciana de la Calidad.
- Premio Nova 2005 a la Investigación e Innovación.
- Sello de Excelencia Nivel Oro de la Fundación Valenciana de la Calidad.
- Mantenimiento del Sello de Excelencia Europea de EFQM por Sistema de Gestión en la UMH en el Nivel +500 (ORO).

2006

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2005.
- Plan de Mejoras 2007.
- ISO 9001:2000 del Sistema de Calidad: Prácticas en Empresas, Diseño de los Planes de Estudio y Gestión de la Investigación.
- Mantenimiento del Sello de Excelencia Europea de EFQM por Sistema de Gestión en la UMH en el Nivel +500 (ORO).
- Mención honorífica a la Excelencia otorgada por el Ministerio de Administraciones Públicas, dentro de los Premios a la Calidad y a la Innovación en la Gestión Pública 2006.

2007

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2006.
- Plan de Mejoras 2008.
- Renovación del Sello de Excelencia Europea de EFQM por el Sistema de Gestión en la UMH, Nivel +500 (ORO).
- Realización de las fases de diseño y participación para la definición del III Plan de Calidad y del III Plan Director.

2008

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2007.
- Plan de Mejoras 2009.
- Publicado y difusión del III Plan de Calidad y III Plan Director.
- Certificado ISO 14000 de la Oficina Ambiental.

2009

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2008.
- Plan de Mejoras 2010.
- Puesta en marcha del III Plan de Calidad y III Plan Director.
- II Renovación del Sello de Excelencia Europea de EFQM por el Sistema de Gestión en la UMH, Nivel +500 (ORO).
- Nuevo Reglamento de Cartas de Servicio.
- Compromisos con medidas compensatorias.

2010

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2009.
- Plan de Mejoras 2011.
- Adecuación de las Cartas de Servicio al nuevo Reglamento de Cartas de Servicio.
- Publicación de la Memoria de Responsabilidad Social UMH.

2011



-
- Edición de la Memoria de Calidad del año 2010.
 - Proyecto piloto de Seguimiento de títulos conforme al protocolo CURSA realizado por la AVAP.
 - Nueva web de la Oficina de Gestión y Control de la Calidad en formato blog.
 - Edición on line de las Cartas de Servicio conforme al nuevo Reglamento de Cartas de Servicio.

2012

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2011.
- Seguimiento de títulos conforme al proceso de seguimiento de la AVAP.

2013

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2012.
- Aprobación del IV Plan de Calidad y IV Plan Director.
- Seguimiento de títulos conforme al proceso de seguimiento de la AVAP.
- Diseño del sistema de generación de evidencias que dan soporte al proceso de renovación para la acreditación.

2014

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2013.
- Seguimiento de títulos universitarios conforme al proceso de Seguimiento de la AVAP (14 Grados y 8 Máster)
- Renovación de la Acreditación conforme al proceso de renovación de la Acreditación de la AVAP - Proceso piloto (1 Máster)

2015

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2014
- Seguimiento de títulos universitarios conforme al proceso de Seguimiento de la AVAP (2 Grados y 13 Máster)
- Renovación de la Acreditación conforme al proceso de renovación de la Acreditación de la AVAP - (19 Grados y 14 Máster)

2016

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2015
- Renovación de la Acreditación conforme al proceso de renovación de la Acreditación de la AVAP - (25 Grados y 13 Máster)

2017

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2016
- Renovación de la Acreditación conforme al proceso de renovación de la Acreditación de la AVAP - (1 Grado y 13 Máster)
- Seguimiento de títulos universitarios conforme al proceso de Seguimiento de la AVAP (2 programas piloto de Doctorado)
- Aprobación del V Plan de Calidad y V Plan Director.

- Concesión de certificados del sello de calidad internacional EUR-ACE concedido a 4 grados y un master de la UMH, concedidos en la jornada celebrada el pasado mes de octubre en la sede del Instituto de la Ingeniería de España en Madrid.
- La Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria de la UMH ha sido galardonada con diferentes premios:
 - Accésit a la Innovación en la Gestión de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, que concede el Ministerio de Hacienda y Función Pública



- Galardonada en la II edición de Buenas Prácticas en Gestión Universitaria, que organiza el Club de Excelencia en Gestión.
- Distinción en el marco de la Convocatoria Internacional de Buenas Prácticas 2017, organizada por la Red Telecopi (Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria)
- el Premio Acciones de Innovación en la Gestión, dentro de los premios que convoca el Consejo Social de la UMH

2018

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2017
- Renovación de la Acreditación conforme al proceso de renovación de la Acreditación de la AVAP – de 20 títulos de los cuales, 11 son másteres y 9 doctorados. (Curso 17/18)
- Seguimiento de 8 títulos de doctorado obteniendo resultado positivo.
- Acto de entrega de los premios a la calidad e innovación celebrado en Madrid en el Ministerio de Hacienda y Función Pública
- Cabe destacar la visita a la Universidad Nacional Agraria de la Molina. Lima, Perú para asesorar a profesores e investigadores en materia de calidad e innovación en el ámbito universitario y su posterior visita a la UMH para comprobar in situ cómo se tratan estos temas en la Universidad Miguel Hernández.

2019

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2018
- Renovación de la Acreditación conforme al proceso de renovación de la Acreditación de la AVAP – de 5 títulos, en concreto 5 masters. (Curso 18/19)
- Seguimiento de 9 títulos de doctorado obteniendo resultado positivo, de los cuales, han sido 4 masters, 4 grados y un doctorado.
- Cabe destacar los reconocimientos obtenidos por la Semana de la Innovación en los certámenes organizados por El Club de Excelencia en la Gestión que otorga los premios a las Buenas Prácticas en la Gestión y el premio concedido por el Club de Innovación de la Comunidad Valenciana a las buenas prácticas.

2020

- Edición de la Memoria de Calidad del año 2019
- Renovación de la Acreditación conforme al proceso de renovación de la Acreditación de la AVAP – de 18 títulos. (Curso 19/20)
- Realización de la Auditoría ISO Observatorio Ocupacional.
- Evaluador de los Premios a la Excelencia del Ministerio de Política Territorial y Función Pública en la Universidad de Cádiz
- Participación en el equipo de trabajo del proyecto de la Unión Europea “NeurotechEU”
- Participación en el equipo de trabajo de la elaboración de la VI Memoria de Responsabilidad Social Universitaria 2018-2019
- Participación en el proyecto de fortalecimiento de capacidades para el rediseño de los planes de estudio de Currículo y Sílabos de Carreras de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - Perú.