

# IV Plan Director

para la calidad en la gestión



# 1. INTRODUCCIÓN

## RESULTADOS ANTERIORES PLANES DIRECTORES

El Plan Director en la Universidad Miguel Hernández nace en el año 2001, con la necesidad de implantar una cultura de calidad en los procesos de gestión.

Siguiendo la metodología de la "Dirección por Objetivos (DPO)" y la "Gestión por Procesos" se han diseñado todos estos Planes Directores en los que se ha buscado como fin último la mejora continua.

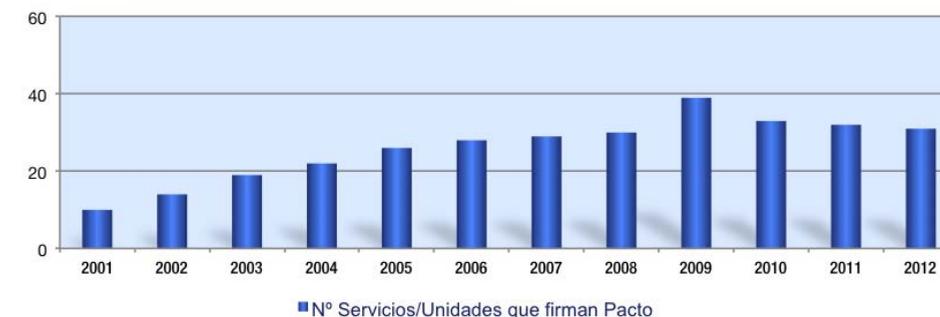
El balance de estos 12 años de gestión y cuatro ediciones de Plan Director han generado unos resultados excelentes, cumpliéndose plenamente las expectativas planteadas.

Todo ello ha permitido hacer más efectivos, 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.

A continuación se pueden observar los datos más representativos en el cumplimiento de los objetivos de anteriores ediciones:



Nº Servicios/Unidades que firman Pacto

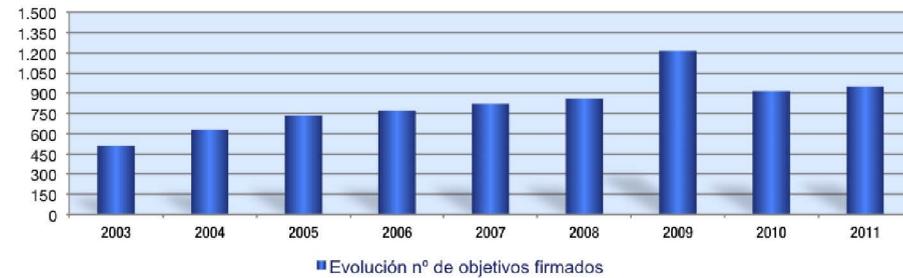


Evolución nº de personas que firman Pacto

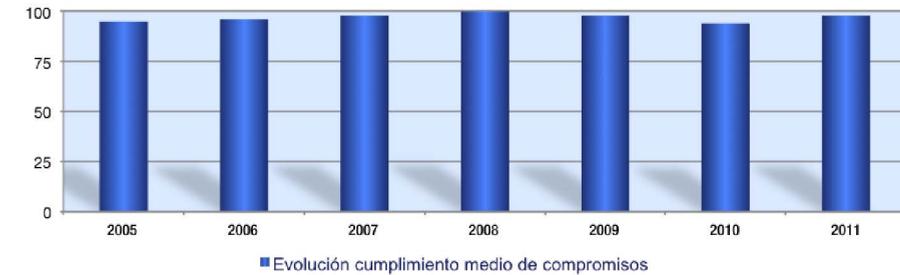




Evolución nº de objetivos firmados



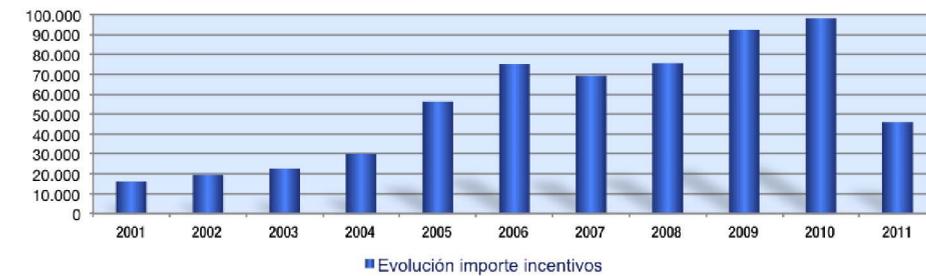
Evolución cumplimiento medio de compromisos



Evolución cumplimiento medio de objetivos



Evolución importe incentivos





## EL IV PLAN DIRECTOR

Como en anteriores planes, este Plan Director está alineado con el Modelo de Excelencia EFQM que sirve como marco de referencia en la UMH.



La principal novedad de este nuevo IV Plan Director es su adaptación al nuevo modelo de excelencia EFQM 2013, incorporando los ocho conceptos revisados de la excelencia.

1. Añadir valor para los clientes.
2. Crear un futuro sostenible.
3. Desarrollar la capacidad de la organización.
4. Aprovechar la creatividad y la innovación
5. Liderar con visión, inspiración e integridad
6. Gestionar con agilidad.
7. Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas.
8. Mantener en el tiempo resultados sobresalientes.

En cada pacto se incluyen se incluyen indicadores de especial relevancia, por su repercusión interna o externa y su participación en el sistema de indicadores universitarios.

Este plan contempla un sistema de gestión que facilita su seguimiento y proporciona información tanto para la gestión como para la toma de decisiones.

## 2. OBJETIVOS DEL IV PLAN DIRECTOR

### CALIDAD EN LA GESTIÓN

Los objetivos para la calidad de la gestión 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 I. 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:

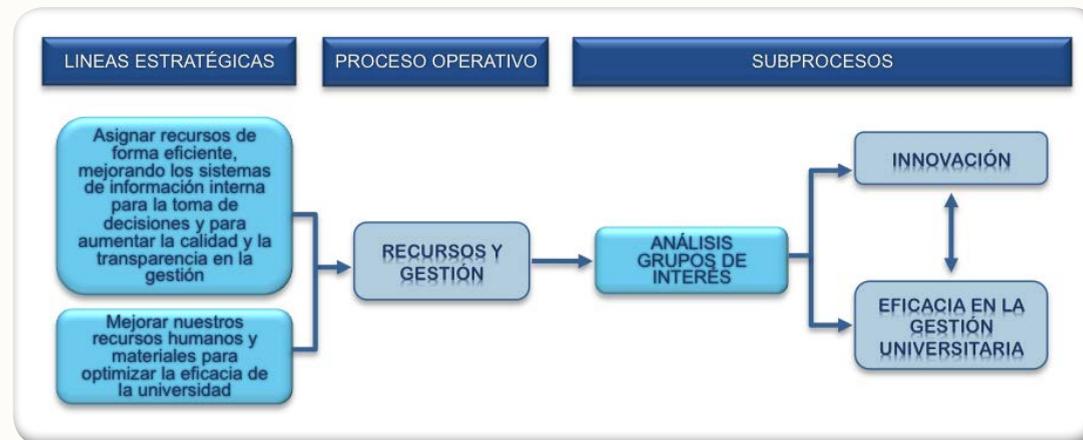


Tabla I. Objetivos de Calidad para la Gestión

OBJETIVOS	ACCIONES
<b>1. DESARROLLAR LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presupuestar por objetivos.</li> <li>✓ Desarrollar el mapa de procesos buscando horizontalidad.</li> <li>✓ Apoyar la labor de los equipos de mejora.</li> <li>✓ Implicar a todos los servicios en la consecución de ingresos.</li> <li>✓ Desarrollar estrategias de benchmarking como método de aprendizaje y mejora.</li> <li>✓ Certificar conforme normas ISO procesos clave de gestión administrativa.</li> <li>✓ Orientar la estrategia al modelo de excelencia europea (EFQM).</li> <li>✓ Desarrollar el programa de e-gestión.</li> <li>✓ Desarrollar estrategias que fomenten la innovación como mecanismo de mejora.</li> <li>✓ Orientar la estrategia económica hacia la eficacia y eficiencia en la gestión de los gastos necesarios para la prestación de los servicios básicos.</li> <li>✓ Implantar un Cuadro de Indicadores de Gestión, por perfiles y competencias que facilite la toma de decisiones a todos los niveles de responsabilidad, tanto en el ámbito académico como en el de la gestión.</li> </ul>
<b>2. ESTABLECER COMPROMISOS DE CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Potenciar el cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicio.</li> <li>✓ Mantener canales de relación con el cliente.</li> <li>✓ Desarrollar vínculos con proveedores/clientes.</li> </ul>

OBJETIVOS	ACCIONES
<b>3. RECONOCER LA LABOR DEL PAS Y MEJORAR SUS CONDICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollar el Programa de Premio a la Calidad por la mayor Implicación y Eficacia.</li> <li>✓ Poner en marcha un plan de formación centrado en tareas y nuevas misiones.</li> <li>✓ Fomentar la formación on-line y semipresencial.</li> <li>✓ Extender el teletrabajo para mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar.</li> <li>✓ Mantener las encuestas de clima laboral.</li> <li>✓ Incentivar la movilidad del PAS.</li> </ul>

## 2.1 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:



Tabla 2. Objetivos de Calidad para la Responsabilidad Social

OBJETIVOS	ACCIONES
<b>1. CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollar una gestión administrativa respetuosa con el entorno.</li> <li>✓ Desarrollar y cumplir las recomendaciones y acciones del Plan de Racionalización del Gasto y Captación de Ingresos.</li> <li>✓ Desarrollar acciones de RSU de la UMH.</li> </ul>
<b>2. ASEGURAR LA TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especificar indicadores de rendimiento asociados a los compromisos de calidad, evaluando los resultados.</li> <li>✓ Publicar resultados de gestión de la actividad realizada.</li> <li>✓ Impulsar la administración electrónica.</li> <li>✓ Establecer mecanismos para conocer las expectativas de los grupos de interés.</li> <li>✓ Establecer canales de comunicación transversales.</li> </ul>
<b>3. IMPULSAR LA ACCIÓN SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aumentar el número de acuerdos/convenios firmados con entidades benéficas y sociales</li> <li>✓ Establecer redes de cooperación</li> <li>✓ Fomentar la cooperación al desarrollo</li> </ul>



EJES TRANSVERSALES	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	COMPROMISOS CLIENTES	RECONOCIMIENTO LABOR DAS	CONTRIBUIR SOSTENIBILIDAD	TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD	ACCIÓN SOCIAL
COMUNICACIÓN	✓	✓			✓	✓
RESPONSABILIDAD SOCIAL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	✓					
CLIENTES	✓	✓			✓	
CONOCIMIENTO	✓	✓	✓			
PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN	✓		✓		✓	
METODOLOGÍA DE PROCESOS	✓					
PROVEEDORES PARTNERS				✓		✓
SOSTENIBILIDAD	✓			✓		

### 3. SISTEMA DE RECONOCIMIENTO

#### 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.

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, estableciendo un pacto en el que se incluyan objetivos ligados a la consecución de las dos estrategias principales: gestión responsable y responsabilidad social.

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

#### REQUISITOS PARA PARTICIPAR

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 “premios a la calidad” el personal que se encuentre en plantilla de la UMH. Lo será en proporción al tiempo trabajado en cómputo anual.
9. Se realizarán auditorías externas como mecanismo de aseguramiento y transparencia del sistema.

### NIVELES DE CUMPLIMIENTO

El sistema de incentivos estará basado en el cumplimiento de los indicadores del pacto por la calidad, definido conforme al modelo EFQM.

Se estructurará en cuatro niveles de cumplimiento en función de los resultados del servicio/unidad, con un rango comprendido entre 75% y 100% con cuatro niveles de cumplimiento.

NIVEL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	% DE ASIGNACIÓN
NORMAL	< 75 %	0
NOTABLE	75% – 85%	75%
EXTRAORDINARIO	86%-95%	85%
EXCELENTE	96%-100%	100%





IV Plan Director para la calidad en la gestión  
[www.umh.es](http://www.umh.es)

