



VII PLAN DE CALIDAD





1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS DEL VII PLAN DE CALIDAD	10
3. SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD	12
3.1. INDICADORES UMH VII PLAN DE CALIDAD.....	13
3.2. INDICADORES DE CENTRO VII PLAN DE CALIDAD	15
3.3. INDICADORES DE GRADO.....	17
3.4. INDICADORES DE MÁSTER.....	21
3.5. INDICADORES DE DOCTORADO.....	25
3.6. INDICADORES DE DEPARTAMENTOS DOCENCIA	27
3.7. INDICADORES DE UNIDADES DE INVESTIGACIÓN	30
4. SISTEMA DE RECONOCIMIENTO	32
4.1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE RECONOCIMIENTO.....	32
4.2. PREMIAR A LOS MEJORES.....	33
4.3. PLAN DIRECTOR: RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD PARA LOS SERVICIOS, OFICINAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS	37



Introducción

Afrontamos el lanzamiento del VII Plan de Calidad de la Universidad Miguel Hernández de Elche (UMH) para el periodo 2026-2029, un hito que reafirma nuestro compromiso con la excelencia en todas nuestras esferas de actuación. Este nuevo plan se nace sobre la sólida base de los logros y la experiencia acumulada a lo largo de más de dos décadas de Planes de Calidad, iniciados en 2001.

El **VI Plan de Calidad (2021-2025)** sentó un precedente al integrar a todos los agentes universitarios que permitió una mejora continua, orientada a resultados, a los usuarios de nuestros servicios, y con una rendición de cuentas transparente a la sociedad, involucrando a toda la comunidad universitaria.

Los resultados de nuestros planes anteriores han sido palpables: una mejora constante en la calidad de la enseñanza, el impulso positivo en indicadores clave como la calidad percibida, y el fomento de una cultura de evaluación y toma de decisiones basada en datos. El sistema de indicadores, pieza angular de nuestros planes, ha permitido medir los resultados en docencia, investigación, gestión y responsabilidad social universitaria, siendo una fuente crucial de información para los órganos de decisión de la UMH.

En esta nueva etapa, el VII Plan de Calidad no solo dará continuidad a las estrategias exitosas, sino que

también incorporará las lecciones aprendidas y los desafíos emergentes, con el fin de seguir potenciando la calidad formativa, la investigación de vanguardia y una gestión eficiente y sostenible. Seguiremos promoviendo la libertad académica, fomentando la participación de todos los grupos de interés y asegurando la accesibilidad de los resultados de nuestra actividad a la sociedad.

Este nuevo Plan consolidará el sistema de reconocimiento “Premiar a los Mejores” para la docencia e investigación, y el “Plan Director” para la calidad en la gestión. Mantendremos la flexibilidad de nuestro sistema de indicadores, ajustándolo para seguir respondiendo a las necesidades del entorno y a las directrices de agencias externas como ANECA y AVAP.

La Evolución de la Calidad en la UMH: Del Plan Estratégico al VII Plan de Calidad

Los fundamentos de este Plan de Calidad se nutren de la vasta experiencia acumulada desde que en el año 2000 se establecieron los primeros Planes Estratégicos de Calidad y Planes Directores para la Calidad en la Gestión. Aquellos primeros planes, incluyendo el I Plan (2000-2003), sentaron las bases para mejorar la docencia, la investigación y la gestión, logrando resultados positivos y asegurando la participación de la UMH en el sistema de financiación regional, al tiempo que se introducía la filosofía de la calidad total. Desde entonces, se ha hecho especial énfasis en la necesidad de considerar la perspectiva de todos los grupos de interés, desde el estudiantado hasta el personal técnico de gestión, administración y servicios (PTGAS).

El II Plan Estratégico de Calidad (2004-2007) trajo consigo objetivos más ambiciosos y la implementación de un sistema de incentivos que abarcaba a todos los centros, departamentos, institutos y servicios, además de los primeros cuadros de mando integrales para la gestión.

El III Plan de Calidad (2008-2012) se diseñó en respuesta al Espacio Europeo de Educación Superior, con un enfoque en la internacionalización, la empleabilidad y la innovación.

El IV Plan (2013-2016) se centró en la simplificación de indicadores y la orientación al cliente, buscando un equilibrio entre la flexibilidad operativa y las metas a largo plazo de la universidad.

El V Plan de Calidad (2017-2020) incorporó los procesos de acreditación y nuevos indicadores en un contexto de restricción económica, con una sección dedicada a los programas de doctorado y ajustes en el modelo de incentivos.

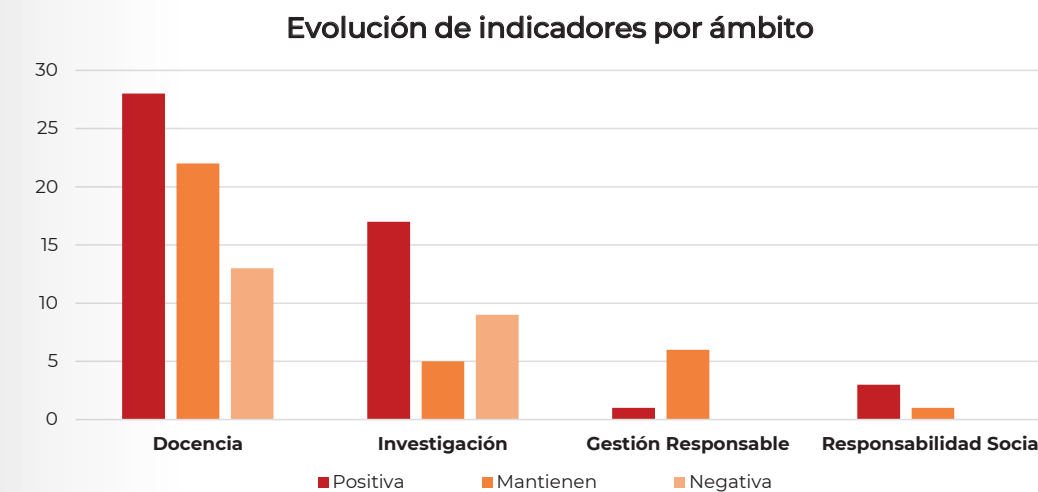
Finalmente, el VI Plan de Calidad (2021-2025) integró los logros de todas estas experiencias previas con una visión de futuro. Este plan no solo abarcó los objetivos y los sistemas de indicadores e incentivos para la docencia, investigación y gestión, sino que también introdujo nuevos ejes estratégicos.

La implementación de estos planes ha mejorado la calidad de las enseñanzas, ya que el sistema de indicadores se utiliza en cada unidad para la evaluación y la toma de decisiones. Esta información es un elemento esencial para los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de los títulos. El plan también ha impulsado una evolución positiva en los indicadores orientados al cliente, como la calidad percibida y los resultados obtenidos.

A continuación, se presenta un análisis comparativo de los resultados del curso 2023/2024 frente a anteriores cursos. El desglose por ámbito es el siguiente:

- ✓ **Docencia:** El 44,4% de los indicadores tuvo una evolución positiva, el 20,6% negativa y el 35% se mantuvieron estables, lo que resulta en un 79,4% de los indicadores que se mantuvieron o mejoraron.
- ✓ **Investigación y Desarrollo Tecnológico:** El 54,8% de los indicadores tuvo una evolución positiva, el 29% negativa y el 16,2% se mantuvieron estables, lo que resulta en un 71% que se mantuvieron o mejoraron.
- ✓ **Gestión Responsable:** El 14,3% de los indicadores tuvo una evolución positiva y el 85,7% mantuvo valores estables, lo que resulta en un 100% que se mantuvieron o mejoraron.
- ✓ **Responsabilidad Social Universitaria:** El 75% de los indicadores tuvo una evolución positiva y el 25% se mantuvieron estables, lo que resulta en un 100% que se mantuvieron o mejoraron.

En el siguiente gráfico podemos observar la evolución durante el ciclo del VI Plan de Calidad, del número de indicadores por ámbito que han tenido una evolución positiva, se han mantenido o han tenido una evolución negativa.



El VII Plan de Calidad

En este VII Plan de Calidad, hemos introducido mejoras significativas en el sistema de indicadores para afianzar el compromiso de la UMH con la excelencia en todos sus ámbitos. Se han revisado y actualizado especialmente los indicadores del ámbito de la investigación, lo que permite monitorizar de cerca procesos que no habían sido completamente cubiertos con anterioridad. Esto es crucial para mejorar los resultados en los procesos de acreditación y seguimiento de títulos, asegurando que contamos con información relevante para la garantía interna de calidad. Estos nuevos indicadores aplican a Grados, Másteres, Doctorados, Departamentos e Institutos y como novedad en este plan se incluyen los Centros.

El presente documento está estructurado en cuatro apartados. En la introducción, incluimos un breve resumen de los planes anteriores, así como de sus resultados globales. El segundo apar-

tado hace referencia a los objetivos del Plan de Calidad en los ámbitos de docencia, investigación y desarrollo tecnológico, gestión y responsabilidad social, los cuales están asociados a la Política de Calidad de la UMH.

En tercer lugar, hacemos referencia al sistema de indicadores del Plan de Calidad. Una novedad fundamental en esta edición es que los indicadores se han agrupado, además de por su alcance sobre grados, másteres, departamentos, institutos de investigación y universidad, se incorporan los indicadores por Centro, para abordar de forma específica sus exigencias y dar respuesta al Programa AUDIT y a la Acreditación Institucional. Este enfoque asegura que la evaluación de la calidad se realiza no solo a nivel de titulación y de la universidad, sino también en el contexto de los centros docentes, que son los responsables de los SAIC.

Por último, en el cuarto apartado, se presenta el sistema de reconocimiento, tanto para el ámbito de la docencia e investigación y desarrollo tecnológico, denominado “Premiar a los Mejores”, como para la gestión “Plan Director”.

Plan Director: Calidad en la Gestión

La persistente preocupación de la UMH por lograr una gestión administrativa eficaz, eficiente y orientada a la calidad y a la mejora continua ha impulsado a la universidad a desarrollar un Plan de Calidad específico para este ámbito, denominado Plan Director.

El Plan Director de la Universidad Miguel Hernández, nacido en el año 2001, respondió a la necesidad de implantar una cultura de calidad en los procesos de gestión con el objetivo de lograr una gestión ágil y eficiente, buscando como fin último la mejora continua. Los resultados obtenidos en cada una de sus ediciones anteriores han reflejado un claro efecto de mejora en la calidad de nuestro trabajo, corroborando la importancia de fijar objetivos y medir los resultados. En el ámbito de la gestión, el Plan Director ha mejorado la eficacia y accesibilidad de los servicios de la UMH, generando un incremento en la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

Mientras que el VI Plan Director se estructuraba en tres grandes áreas de actuación (Dirección Estratégica, Mejora Continua e Innovación en la Gestión), el VII Plan Director actualiza

y amplía su estructura para reflejar las nuevas prioridades y herramientas de gestión, alineándose con los criterios del Modelo EFQM 2025.

El VII Plan Director se estructura en cinco grandes áreas de actuación:

- ① **Dirección Estratégica:** Consolida el Pacto por la Calidad y las Cartas de Servicio como pilares de la gestión orientada a resultados y clientes.
- ② **Mejora Continua:** Impulsa las acciones de Benchmarking y la creación de Equipos de Mejora, incluyendo ahora la posibilidad de Equipos de Proyectos Estratégicos de Gestión para abordar desafíos más complejos.
- ③ **Innovación en la Gestión:** Potencia la Semana de la Innovación y los Equipos de Innovación como catalizadores de nuevas ideas y soluciones.
- ④ **Percepción de las Personas:** Introduce un enfoque estratégico en el conocimiento y la valoración de la satisfacción del PTGAS a través de encuestas de clima laboral, encuestas por servicio, focus groups y evaluaciones 360 grados, vinculando directamente estos resultados a planes de mejora.
- ⑤ **Resultados Estratégicos y Operativos:** Establece un Cuadro de Mando de Gestión (CMI) integral que actúa como repositorio de indicadores clave para una toma de decisiones basada en datos, incluyendo nuevas métricas de rendimiento y eficiencia.

En su conjunto, el VII Plan Director es una herramienta dinámica y adaptada a los desafíos actuales, que busca fortalecer la gestión de la UMH a través de la implicación del PTGAS, la innovación constante y la medición rigurosa de los resultados, todo ello en aras de la excelencia universitaria.



Objetivos del VII Plan de Calidad

En este VII Plan de Calidad, se definen los objetivos generales de actuación en los ámbitos de docencia, investigación y desarrollo tecnológico, gestión, y responsabilidad social, los cuales están asociados a la Política de Calidad de la UMH:



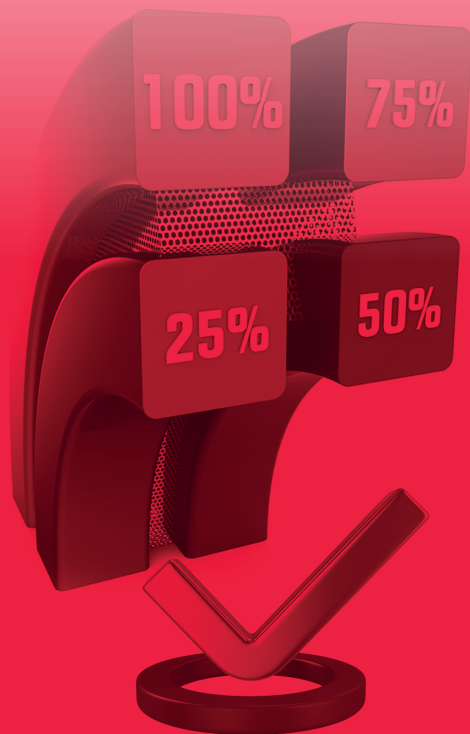
- 01 Garantizar la excelencia y la transparencia en la prestación del servicio público.
- 02 Consolidar y evolucionar un sistema integral de gestión de la calidad
- 03 Promover una oferta académica de calidad, innovadora y adaptable.
- 04 Impulsar la atracción, desarrollo y retención del talento docente e investigador.
- 05 Potenciar una investigación de calidad e impacto social.
- 06 Consolidar los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) en todos los ámbitos universitarios:
- 07 Salvaguardar la libertad académica y el rigor intelectual.
- 08 Fomentar una cultura de participación activa, colaboración y cohesión.
- 09 Impulsar la mejora continua y la innovación sistémica en todos los procesos.
- 10 Potenciar la transparencia y la accesibilidad de la información de los resultados de la actividad universitaria.



Sistema de indicadores de calidad

Un sistema de indicadores es una pieza clave en cualquier modelo de gestión de calidad, ya que “lo que se mide, se puede mejorar”. En la Universidad Miguel Hernández (UMH), este sistema abarca los ámbitos de Docencia, Investigación y Desarrollo Tecnológico, Gestión y Responsabilidad Social Universitaria. Los indicadores se miden a nivel de UMH y se desglosan por grado, máster, doctorado, centro, departamento e instituto de investigación.

La supervisión y revisión del sistema de indicadores se lleva a cabo de forma continua por todos los agentes de la comunidad universitaria. Servicios, oficinas y unidades administrativas, facultades y escuelas, departamentos universitarios e institutos de investigación, vicerrectorados y la Gerencia realizan un seguimiento anual en sus respectivos ámbitos. La Comisión Plena-ria de Calidad y el Comité de Calidad de Centro, con participación del estudiantado, supervisan la evolución del sistema. El Consejo de Calidad de la UMH analiza anualmente los resultados, valora propuestas de los Comités de Calidad de los Centros y propone mejoras en los indicadores. Este proceso incorpora las necesidades de los grupos de interés, las consideraciones de agencias externas como ANECA y AVAP, y la adecuación al marco estratégico de la UMH y el Espacio Europeo de Educa-ción Superior (EEES).



El sistema de indicadores es fundamental para la evaluación, mejora y toma de decisiones en cada unidad. Es un insumo principal en los procedimientos de aseguramiento interno de calidad (SAIC) de los títulos y forma parte del sistema de Premios a la Calidad. Cada titulación elabora un informe de revisión de resultados (IRR) anual, analizando los indicadores del Plan de Calidad. Este informe, revisado por el Comité de Calidad de Centro, se publica en la página web del título.

El VII Plan de Calidad mantiene esta estructura consolidada, pero la potencia con nuevos requisitos para dar una respuesta integral a las exigencias del Programa AUDIT de AVAP y ANECA y a los criterios de la Acreditación Institucional de los centros.

Además de los indicadores ya existentes por ámbitos (UMH, grados, másteres, etc.), se incorpora una clara referencia a la inclusión de indicadores de Centro para abordar de forma específica los requerimientos del sistema AUDIT. Este enfoque asegura que la evaluación de la calidad se realiza no solo a nivel de titulación y de la universidad, sino también en el contexto de los centros docentes, que son los responsables de los SAIC. Esta integración permite una visión más holística y robusta del sistema de calidad, facilitando una auditoría y seguimiento más preciso por parte de agencias externas.

3.1 INDICADORES UMH VII PLAN DE CALIDAD

Indicadores Globales UMH

15	Tasa de rendimiento discente del estudiantado 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)
35	Número de estudiantes que acreditan lenguas extranjeras dividido por el número de estudiantes matriculados
40	Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas en el extranjero entre los estudiantes que podrían realizarlas
71	Razón entre las referencias bibliográficas con fines docentes disponibles y los estudiantes a tiempo completo



Indicadores Globales UMH

103	Satisfacción de los investigadores respecto a la gestión de la investigación y desarrollo tecnológico (bienal)
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
116	Porcentaje de estudiantes satisfechos con los servicios prestados (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5)
118	Porcentaje de PDI satisfecho con los servicios prestados (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5)
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
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



3.2 INDICADORES DE CENTRO VII PLAN DE CALIDAD

1. SAIC de los títulos

57	Realización del Informe de Revisión de Resultados dentro de la fecha establecida conforme al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
153	Realización del Plan de Mejora dentro de la fecha establecida conforme al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
19	Seguimiento del Plan de Mejora del curso anterior dentro de la fecha establecida en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
21	Porcentaje de cumplimiento de los consejos de curso y sus actas cargadas en la aplicación web del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad dentro de las fechas establecidas (100% = 2 reuniones por curso)

2. Tasas AVAP

142	Tasa de Graduación: relación porcentual entre el estudiantado de una cohorte de entrada que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título y el total de estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte
143	Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que no se han matriculado en dicho título en los cursos x+1 y x+2, y el número total de estudiantes de la cohorte de entrada
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
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



2. Tasas AVAP

179	Tasa de Oferta y Demanda: relación porcentual entre el número de estudiantes que solicitan cursar estudios mediante prescripción en 1º y 2º opción y las plazas ofertadas
180	Tasa de PDI Doctor: relación porcentual entre el número de PDI doctor que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título
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
182	Tasa de Matriculación: relación porcentual entre el número de estudiantes que se matriculan en un título en relación con las plazas ofertadas
232	Tasa de Éxito: relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el curso académico y el número de total de créditos evaluados en el curso académico
N02	Tasa PDI Permanente: relación porcentual entre el número de PDI permanente que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título
N04	Número de profesorado acreditado por ANECA o alguna de las Agencias de evaluación de las CC.AA., que no correspondan a funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios de universidades públicas

3. Prácticas y empleo

48	Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones sobre el número de estudiantes que podrían realizarlas
----	---

4. Movilidad del estudiantado

41	Número de convenios de movilidad por centro
----	---



5. Compleción encuestas y satisfacción

202	Grado de satisfacción del estudiantado con el profesorado (Ítem P6 en Grados y Másteres Presenciales de la encuesta de competencias docentes del profesorado. Escala de 0 a 10)
201	Grado de satisfacción del estudiantado con las asignaturas (Ítem P5 del bloque 2 en Grados y Másteres de la encuesta de satisfacción de estudiantes con la asignatura. Escala de 0 a 10)
194	Grado de satisfacción del estudiantado con el título (Ítem P18 de la encuesta de satisfacción general de los estudiantes matriculados en TFG, ítem P19 para el estudiantado matriculado en TFM en másteres presenciales e ítem P12 para el estudiantado matriculado en TFM en másteres semipresenciales. Escala de 1 a 5)
28	Grado de satisfacción del profesorado con el título (Media de los ítems de la encuesta de satisfacción del profesorado con la docencia. Escala de 1 a 5)
195	Grado de satisfacción del estudiantado con las actividades docentes, recursos didácticos y atención (ítem 4 del bloque 2 de la encuesta general asignatura e ítems 1, 2 y 5 de la encuesta de competencia docente del profesor en grados/másteres presenciales; ítems 2, 3 y 4 de la encuesta general de asignatura en másteres semipresenciales/a distancia).

3.3 INDICADORES DE GRADO

1. Guías docentes y SAIC del título

N01	Porcentaje de asignaturas con guía docente cumplimentada en castellano, valenciano e inglés (deben contener información en los campos: objetivos, unidades didácticas, bibliografía básica, metodologías y planificación, sistema y criterio de evaluación de la asignatura, características de la prueba de evaluación y criterios de corrección)
57	Realización del Informe de Revisión de Resultados dentro de la fecha establecida conforme al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado



1. Guías docentes y SAIC del título

153	Realización del Plan de Mejora dentro de la fecha establecida conforme al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
19	Seguimiento del Plan de Mejora del curso anterior dentro de la fecha establecida en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
21	Porcentaje de cumplimiento de los consejos de curso y sus actas cargadas en la aplicación web del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad dentro de las fechas establecidas (100% = 2 reuniones por curso)

2. Tasas AVAP

142	Tasa de Graduación: relación porcentual entre el estudiantado de una cohorte de entrada que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título y el total de estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte
143	Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que no se han matriculado en dicho título en los cursos x+1 y x+2, y el número total de estudiantes de la cohorte de entrada
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
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
179	Tasa de Oferta y Demanda: relación porcentual entre el número de estudiantes que solicitan cursar estudios mediante prescripción en 1º y 2º opción y las plazas ofertadas
180	Tasa de PDI Doctor: relación porcentual entre el número de PDI doctor que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título

2. Tasas AVAP

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
182	Tasa de Matriculación: relación porcentual entre el número de estudiantes que se matriculan en un título en relación con las plazas ofertadas
232	Tasa de Éxito: relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el curso académico y el número de total de créditos evaluados en el curso académico
N02	Tasa PDI Permanente: relación porcentual entre el número de PDI permanente que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título
207	Porcentaje de asignaturas con una tasa de éxito superior al 40% y al menos 10 matriculados
N03	Ratio entre el número de estudiantes matriculados en el título entre el número de profesores que imparten docencia en el mismo título
N04	Número de profesorado acreditado por ANECA o alguna de las Agencias de evaluación de las CC.AA., que no correspondan a funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios de universidades públicas

3. Prácticas y empleo

48	Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones sobre el número de estudiantes que podrían realizarlas
62	Porcentaje de estudiantes satisfechos con las prácticas realizadas en empresa
63	Porcentaje de empresas satisfechas con los estudiantes que han realizado prácticas en sus empresas
59	Porcentaje de titulados insertados laboralmente





3. Prácticas y empleo

60	Porcentaje de titulados con un trabajo de nivel igual o superior a sus estudios
61	Porcentaje de empresas satisfechas con los titulados empleados

4. Movilidad del estudiantado

41	Número de convenios de movilidad por título
147	Porcentaje de estudiantes outgoing participantes en programas de movilidad nacional respecto a estudiantes que podrían participar
148	Porcentaje de estudiantes incoming participantes en programas de movilidad nacional respecto al total de plazas
149	Porcentaje de estudiantes outgoing participantes en programas de movilidad internacional respecto a estudiantes que podrían participar
150	Porcentaje de estudiantes incoming participantes en programas de movilidad internacional respecto al total de plazas

5. Compleción encuestas y satisfacción

205	Porcentaje de asignaturas en las que se ha obtenido una tasa de respuesta válida en la encuesta general de la asignatura y en la encuesta sobre la competencia docente de al menos un profesor/a de la asignatura
202	Grado de satisfacción del estudiantado con el profesorado (Ítem P6 en Grados y Másteres Presenciales de la encuesta de competencias docentes del profesorado. Escala de 0 a 10)



5. Compleción encuestas y satisfacción

201	Grado de satisfacción del estudiantado con las asignaturas (Ítem P5 del bloque 2 en Grados y Másteres de la encuesta de satisfacción de estudiantes con la asignatura. Escala de 0 a 10)
194	Grado de satisfacción del estudiantado con el título (Ítem P18 de la encuesta de satisfacción general de los estudiantes matriculados en TFG, ítem P19 para el estudiantado matriculado en TFM en másteres presenciales e ítem P12 para el estudiantado matriculado en TFM en másteres semipresenciales. Escala de 1 a 5)
28	Grado de satisfacción del profesorado con el título (Media de los ítems de la encuesta de satisfacción del profesorado con la docencia. Escala de 1 a 5)
195	Grado de satisfacción del estudiantado con las actividades docentes, recursos didácticos y atención (ítem 4 del bloque 2 de la encuesta general asignatura e ítems 1, 2 y 5 de la encuesta de competencia docente del profesor en grados/másteres presenciales; ítems 2, 3 y 4 de la encuesta general de asignatura en másteres semipresenciales/a distancia).
196	Grado de satisfacción de los egresados con el título (escala de 1 a 5)
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)

3.4 INDICADORES DE MÁSTER

1. Guías docentes y SAIC del título

N01	Porcentaje de asignaturas con guía docente cumplimentada en castellano, valenciano e inglés (deben contener información en los campos: objetivos, unidades didácticas, bibliografía básica, metodologías y planificación, sistema y criterio de evaluación de la asignatura, características de la prueba de evaluación y criterios de corrección)
-----	--



1. Guías docentes y SAIC del título

57	Realización del Informe de Revisión de Resultados dentro de la fecha establecida conforme al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
153	Realización del Plan de Mejora dentro de la fecha establecida conforme al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
19	Seguimiento del Plan de Mejora del curso anterior dentro de la fecha establecida en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
21	Porcentaje de cumplimiento de los consejos de curso y sus actas cargadas en la aplicación web del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad dentro de las fechas establecidas (100% = 2 reuniones por curso)

2. Tasas AVAP

142	Tasa de Graduación: relación porcentual entre el estudiantado de una cohorte de entrada que supera, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título y el total de estudiantado de nuevo ingreso de la misma cohorte
143	Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que no se han matriculado en dicho título en los cursos x+1 y x+2, y el número total de estudiantes de la cohorte de entrada
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
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
179	Tasa de Oferta y Demanda: relación porcentual entre el número de estudiantes que solicitan cursar estudios mediante prescripción en 1º y 2º opción y las plazas ofertadas

2. Tasas AVAP

180	Tasa de PDI Doctor: relación porcentual entre el número de PDI doctor que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título
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
182	Tasa de Matriculación: relación porcentual entre el número de estudiantes que se matriculan en un título en relación con las plazas ofertadas
232	Tasa de Éxito: relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el curso académico y el número de total de créditos evaluados en el curso académico
N02	Tasa PDI Permanente: relación porcentual entre el número de PDI permanente que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título
207	Porcentaje de asignaturas con una tasa de éxito superior al 40% y al menos 10 matriculados
N03	Ratio entre el número de estudiantes matriculados en el título entre el número de profesores que imparten docencia en el mismo título
N04	Número de profesorado acreditado por ANECA o alguna de las Agencias de evaluación de las CC.AA., que no correspondan a funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios de universidades públicas

3. Prácticas y empleo

59	Porcentaje de titulados/as insertados laboralmente
60	Porcentaje de titulados/as con un trabajo de nivel igual o superior a sus estudios
61	Porcentaje de empresas satisfechas con los titulados empleados





4. Compleción encuestas y satisfacción

205	Porcentaje de asignaturas en las que se ha obtenido una tasa de respuesta válida en la encuesta general de la asignatura y en la encuesta sobre la competencia docente de al menos un profesor/a de la asignatura
202	Grado de satisfacción del estudiantado con el profesorado (Ítem P6 en Grados y Másteres Presenciales de la encuesta de competencias docentes del profesorado. Escala de 0 a 10)
201	Grado de satisfacción del estudiantado con las asignaturas (Ítem P5 del bloque 2 en Grados y Másteres de la encuesta de satisfacción de estudiantes con la asignatura. Escala de 0 a 10)
194	Grado de satisfacción del estudiantado con el título (Ítem P18 de la encuesta de satisfacción general del estudiantado matriculado en TFG, ítem P19 para el estudiantado matriculado en TFM en másteres presenciales e ítem P12 para el estudiantado matriculado en TFM en másteres semipresenciales. Escala de 1 a 5)
28	Grado de satisfacción del profesorado con el título (Media de los ítems de la encuesta de satisfacción del profesorado con la docencia. Escala de 1 a 5)
195	Grado de satisfacción del estudiantado con las actividades docentes, recursos didácticos y atención (ítem 4 del bloque 2 de la encuesta general asignatura e ítems 1, 2 y 5 de la encuesta de competencia docente del profesor en grados/másteres presenciales; ítems 2, 3 y 4 de la encuesta general de asignatura en másteres semipresenciales/a distancia).
196	Grado de satisfacción de los egresados/as con el título (escala de 1 a 5)
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)

3.5 INDICADORES DE DOCTORADO

1. Formación Doctoral

212	Porcentaje de estudiantes de doctorado matriculados a tiempo completo
216	Duración media del programa de doctorado del estudiantado a tiempo completo
213	Número de tesis defendidas por estudiantes matriculados a tiempo completo
214	Número de tesis defendidas por estudiantes matriculados a tiempo parcial
217	Porcentaje de tesis con calificación de cum laude
218	Porcentaje de doctores con mención internacional
219	Porcentaje de doctores con tesis en régimen de cotutela internacional o doble doctorado
220	Porcentaje de doctores con mención industrial
223	Porcentaje de tesis dirigidas entre el número de profesores del programa
225	Porcentaje de estudiantes de doctorado acogidos a convenios de cotutela o doble doctorado





2. Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)

57	Realización del Informe de Revisión de Resultados dentro de la fecha establecida conforme al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
153	Realización del Plan de Mejora dentro de la fecha establecida conforme al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado
19	Seguimiento del Plan de Mejora del curso anterior dentro de la fecha establecida en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad verificado

3. Tasas AVAP

182	Tasa de Matriculación: relación porcentual entre el número de estudiantes que se matriculan en un título en relación con las plazas ofertadas
215	Tasa de Abandono del programa de doctorado

4. Movilidad del estudiantado

211	Porcentaje de estudiantes de doctorado procedentes de otras universidades
224	Porcentaje de estudiantes de doctorado que han realizado estancias nacionales o internacionales

5. Compleción encuestas y satisfacción

222	Grado de satisfacción del profesorado con los mecanismos de reconocimiento de la tutorización
221	Grado de satisfacción del estudiantado con la tutorización recibida



5. Compleción encuestas y satisfacción

194	Grado de satisfacción del estudiantado con el programa de doctorado
210	Grado de satisfacción de los profesores/tutores con el programa de doctorado
195	Grado de satisfacción del estudiantado con los recursos materiales
196	Grado de satisfacción de los egresados/as con el programa de doctorado
235	Grado de satisfacción del estudiantado con el personal investigador que participa en el programa

3.6 INDICADORES DE DEPARTAMENTOS DOCENCIA

1. Guías docentes, PAD y actas

N05	Porcentaje de asignaturas con guía docente cumplimentada en castellano, valenciano e inglés (deben contener información en los campos: objetivos, unidades didácticas, bibliografía básica, metodologías y planificación, sistema y criterio de evaluación de la asignatura, características de la prueba de evaluación y criterios de corrección) y validadas dentro de la fecha prevista
230	Porcentaje de actas de asignaturas entregadas dentro de la fecha establecida en cada convocatoria
229	Porcentaje de profesorado que ha validado su PAD completo dentro de la fecha establecida



2. Tasas AVAP

145	Tasa de Rendimiento: relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en las asignaturas del departamento y el número de total de créditos ordinarios matriculados en las mismas
180	Tasa de PDI Doctor: relación porcentual entre el número de PDI doctor que imparten docencia en el departamento y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo departamento
181	Tasa de PDI a Tiempo Completo: relación porcentual entre PDI a tiempo completo en el departamento y el número total de PDI en el departamento
232	Tasa de Éxito: relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el curso académico en las asignaturas impartidas por el Departamento y el número de total de créditos evaluados en el curso académico
N02	Tasa PDI Permanente: relación porcentual entre el número de PDI permanente que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título
N04	Número de profesorado acreditado por ANECA o alguna de las Agencias de evaluación de las CC.AA., que no correspondan a funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios de universidades públicas
207	Porcentaje de asignaturas con una tasa de éxito superior al 40% y al menos 10 matriculados

3. Compleción encuestas y satisfacción

205	Porcentaje de asignaturas en las que se ha obtenido una tasa de respuesta válida en la encuesta general de la asignatura y en la encuesta sobre la competencia docente de al menos un profesor/a de la asignatura
202	Grado de satisfacción del estudiantado con el profesorado (Ítem P6 en Grados y Másteres Presenciales de la encuesta de competencias docentes del profesorado. Escala de 0 a 10)
201	Grado de satisfacción del estudiantado con las asignaturas (Ítem P5 del bloque 2 en Grados y Másteres de la encuesta de satisfacción de estudiantes con la asignatura. Escala de 0 a 10)



4. Formación y mejora docente

66	Porcentaje de profesorado a tiempo completo que ha recibido al menos 10 horas de formación docente
198	Porcentaje de profesorado que ha participado en el programa Docencia-UMH respecto a número de profesores que pueden participar
199	Porcentaje de profesorado que participa en proyectos de innovación docente en los programas PIEU y/o INDICO del Vicerrectorado de Estudios respecto al total de profesores
203	Porcentaje de profesores participantes en programas docentes de movilidad internacional respecto al total de profesorado

5. Atención al estudiantado

55	Porcentaje de profesorado que realiza tutela académica a estudiantes en prácticas en empresas o instituciones con convenios de cooperación educativa y prácticas internas sobre el total de profesorado
N06	Porcentaje de profesorado que realiza tutela de TFGs y/o TFM's respecto al total de profesorado
231	Grado de satisfacción de los estudiantes con la atención recibida en tutorías (Ítem P5 en Grados y Másteres Presenciales de la encuesta de competencias docentes del profesorado. Escala de 1 a 5)



3.7 INDICADORES DE UNIDADES DE INVESTIGACIÓN

1. Movilidad

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 internacional del profesorado doctor a tiempo completo con ayuda competitiva (relación entre el número de meses de estancia del profesorado en otros centros y el número de profesores doctores a tiempo completo)
151	Número de profesores incoming internacional

2. Financiación y proyectos

90	Número de proyectos en curso financiados por agencias nacionales o internacionales dividido por el número de profesores doctores a tiempo completo permanentes
91	Número de contratos o convenios en curso dividido por el número de profesores 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
N07	Número de cátedras de empresas vigentes



3. Actividad investigadora

84	Número de empresas de base tecnológica creadas a partir de transferencia de resultados o participadas por la UMH
87	Porcentaje de PDI que ha dirigido al menos una tesis defendida en el curso académico
96	Número de meses de contrato personal a cargo de proyectos al año por profesor doctor a tiempo completo
97	Índice para evaluar la actividad investigadora y de transferencia de tecnología (PITT) por PDI doctor a tiempo completo obtenido en la evaluación de la EAITTDiC interna según normativa vigente
106	Puntos anuales por Actividad de Transferencia Tecnológica (PATT) por PDI doctor a tiempo completo obtenidos en la evaluación de la EAITTDiC interna según normativa vigente
107	Puntos anuales por Actividad Investigadora (PAI) por PDI doctor a tiempo completo obtenidos en la evaluación de la EAITTDiC interna según normativa vigente
184	Número de tramos de productividad investigadora y de transferencia (sexenios) de profesorado doctor con dedicación a tiempo completo en los últimos 6 años (sexenios vivos)
185	Número de tramos de productividad investigadora y de transferencia (sexenios) acumulados de profesores doctores con dedicación a tiempo completo
188	Número de publicaciones Clarivate Analytics (antigua ISI JCR) por profesor doctor a tiempo completo
189	Porcentaje de publicaciones en el primer cuartil Clarivate Analytics (antigua ISI JCR) sobre el total de publicaciones ISI por profesor doctor a tiempo completo
N08	Número de postdoctorales de programas de excelencia (Ramón y Cajal, Gent, etc.) estabilizados



Sistema de Reconocimiento

4.1 Presentación del sistema de reconocimiento

En el caso de la docencia, y de la investigación y desarrollo tecnológico, se considera la estrategia “Premiar a los mejores” (figura 1). Anualmente el Consejo Social aprobará, a propuesta del Consejo de Gobierno, el presupuesto que corresponde a esta financiación extraordinaria por Premios a la Calidad.



Figura.1

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 A es un 50% superior al destinado al grupo B. No se destina premio a las unidades en el grupo C.

En el ámbito de la gestión, el Pacto por la calidad se enmarca en el VII 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.

4.2 Premiar a los mejores

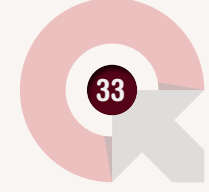
4.2.1.Ámbito docente

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 o que se mantiene.

- 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 ese indicador.
 2. Para cada unidad, se calcula el cumplimiento medio de los estándares de todos sus indicades.
- B) Porcentaje de indicadores con evolución positiva:** Se calcula el porcentaje de indicadores con evolución positiva, entendiendo por tales los que cumplen al menos una de las siguientes condiciones:





- ✔ Indicadores en los cuales el valor para el curso evaluado supera el valor del curso anterior.
- ✔ Indicadores que superen el estándar, independientemente de su evolución respecto al curso anterior.

Dependiendo del porcentaje de cumplimiento, y de la evolución de los indicadores, se clasifica a la unidad en el tramo de reconocimiento correspondiente. Esto será fijado anualmente por el Consejo 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.

Las unidades encuadradas en el grupo C no recibirán ningún premio. En cuanto a las unidades encuadradas en los grupos A y B, 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.

4.2.2.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) Se calculan los indicadores para cada Unidad: Cada uno de los indicadores lleva asignada una ponderación.

Ejemplo:

	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





	Ponderación	Unid. A	Unid. B	Unid. C	Unid. D	Unid. E	Unid. F	Unid. G	Unid. H
Indicador 4	1	98	65	54	75	89	58	89	98
Indicador 5	0,33	56	75	98	84	98	86	45	56

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

Ejemplo:

Unidad	b) Puntuación	Porcentaje sobre el total	c) Posición porcentual	d) Grupo	e) Financiación
Unid. A	250,23	11,9	11,9	C	NO
Unid. H	252,92	12,1	24,0	B	Tramo B
Unid. B	257,64	12,3	36,3	B	
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
Unid. G	275,03	13,1	100,0	A	
Total	2098,37				



c) **Posición porcentual de la unidad:** una vez se ha calculado la puntuación de cada unidad en cada ámbito se obtiene su posición porcentual.

d) **Agrupación de las unidades:** el siguiente paso consiste en dividir las unidades en tres grupos según su posición porcentual de acuerdo a la siguiente tabla:

Investigación y desarrollo tecnológico	
Grupo A	Por encima del percentil 75
Grupo B	Entre los percentiles 12 y 74
Grupo C	Por debajo del percentil 12

e) Financiación extraordinaria: corresponde a los tramos A y B la aplicación de la estrategia “Premiar a los mejores” para el cálculo de la financiación extraordinaria. En su caso, obtendrán una financiación extraordinaria en función de su posición porcentual.

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

4.3 Plan Director: Reconocimiento a la calidad para los servicios, oficinas y unidades administrativas

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 Incentivo a la Calidad en la Gestión”.

Incentivo a la Calidad en la Gestión

El incentivo a la calidad en la gestión es la manera en que se articula el reconocimiento por la participación y grado de cumplimiento en el Pacto por la Calidad.

El Pacto por la Calidad es una estrategia de gestión que se apoya en la dirección por objetivos y la gestión por procesos, con orientación al cliente y a resultados, todo ello enmarcado en las líneas de actuación que define el modelo EFQM.



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

Para optar a los incentivos a la calidad se deberá cumplir con los requisitos definidos en la estrategia Pacto por la Calidad, estableciendo un pacto en el que se incluyan objetivos e indicadores ligados a la consecución de los objetivos generales del VII Plan Director.

Los requisitos para optar a la asignación de incentivos son los siguientes:

- 1 Que se hayan acordado con la gerencia los objetivos y estándares anuales estableciendo un “pacto por la calidad”.
- 2 Que se desarrolle la carta de servicios conforme al reglamento de cartas de servicio de la UMH.
- 3 Inclusión, revisión y seguimiento de los compromisos en la aplicación del Plan Director.
- 4 Alcanzar un nivel de cumplimiento de al menos el 75% global.
- 5 Que se desarrolle un plan de mejoras de carácter anual con un cumplimiento mínimo del 50%.
- 6 Que se realice formación directamente relacionada con las competencias requeridas.

- 7 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, descontando todo tipo de ausencias que abarque la jornada laboral completa. Asimismo, si la suma de las ausencias anuales es inferior a 30 días no restará en el cálculo global.
- 8 Para percibir el incentivo económico, el personal deberá contar con un mínimo de 3 meses de trabajo efectivo.
- 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.

Se realizarán auditorías externas como mecanismo de aseguramiento y transparencia del sistema.





UNIVERSITAS
Miguel Hernández

U M H . E S

VII PLAN DE CALIDAD
