



Manual de Calidad

Directrices



ÍNDICE

Introducción	3
I.- La Universidad Miguel Hernández de Elche	5
II.- Principios del Sistema de Calidad	7
1. Nuestra misión	7
2. Estructura del Sistema de Calidad	7
3. Responsabilidad de la dirección	9
III.- Agentes facilitadores de la Calidad	11
1. Liderazgo	11
2. Política y estrategia	13
3. Personas	15
4. Recursos y alianzas	17
5. Procesos clave	17
IV.- Resultados	19
1. Resultados en los clientes	19
2. Resultados en las personas	21
3. Resultados en la sociedad	21
4. Resultados clave	23





INTRODUCCIÓN

La Universidad Miguel Hernández de Elche es una Universidad Pública que viene realizando desde su nacimiento una apuesta decidida por la calidad. Ya en su Memoria de Creación, la Universidad manifestaba su compromiso de ofrecer docencia e investigación de calidad, y para ello proponíamos que nuestros egresados alcancen su primer empleo tras haber recibido una formación que se corresponda con las necesidades reales de la sociedad, al tiempo de ser capaces de desarrollar proyectos de I+D que den soporte al tejido industrial de nuestra comunidad.

Este impulso hacia la calidad es liderado por los órganos de Gobierno de la Universidad a todos sus niveles, desde la comisión Gestora y el Equipo de Gobierno hasta el conjunto del Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS), pasando por Decanos, Directores de Escuela, Directores de Departamento, Directores de Institutos y Centros de Investigación, Responsables de Servicio, Delegados de Estudiantes... □

Sin embargo, este compromiso no puede basarse solo en intenciones sino que debe reflejarse en datos objetivos y acciones concretas. La política de calidad de la Universidad busca acomodarse a los principios de la Calidad Total y responder así a ese objetivo. El compromiso por la calidad supone, en esencia, incorporar una estrategia de acción que invite a participar a todos los miembros de la comunidad universitaria, y que abarque a todos los procesos y actividades, con el compromiso de servicio público y con el propósito de satisfacer las demandas que a una moderna Universidad realiza la sociedad. □

La Universidad Miguel Hernández basa su Sistema de Calidad en el principio de mejora continua y tiene, básicamente, 3 modelos de referencia: el Modelo EFQM de Excelencia, el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de la Universidades (PNECU) y las recomendaciones sobre los sistemas de Certificación basados en las Normas ISO 9000:2000, los cuales se consideran un paso decisivo hacia la Calidad Total. Por otro lado, el Sistema de Calidad de la Universidad es acorde con el Programa Plurianual de Financiación de las Universidades Valencianas.

En la siguiente tabla se muestran las relaciones entre el Modelo EFQM de Excelencia y la Norma ISO 9000:2000. Aparecen citados los subcriterios del modelo EFQM que se reflejan en la ISO 9000:2000.





		EFQM								
		AGENTES					RESULTADOS			Clave
		Liderazgo	Política y Estrategia	Personas	Alianzas y Recursos	Procesos	Clientes	Personas	Sociedad	
ISO 9000:2000	4. Sistema de Gestión de la Calidad	-	-	-	e	a	-	-	-	b
	5. Responsabilidad de la dirección	a,b,c,d	a,c,d,e	b,d	-	-	-	a	-	b
	6. Gestión de los recursos	-	-	a,b,e	c,d	-	-	a,b	-	-
	7. Realización del producto	-	-	-	a	a,c,d,e	a	-	-	-
	8. Medición, análisis y mejora	b	-	-	-	a,b	a,b	-	-	a,b
Subcriterios EFQM no tratados en la ISO 9000:2000		-	b	c	b	-	-	-	a,b	-

Vistas las similitudes de ambos, el presente manual de calidad está estructurado siguiendo cada uno de los criterios del Modelo EFQM de Excelencia, pero teniendo en cuenta los diferentes aspectos de la Norma ISO 9000:2000.

I.- LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

La Universidad Miguel Hernández de Elche fue creada por la Ley 2/1996, de 27 de diciembre, de la Generalitat Valenciana y empezó su actividad académica el 3 de Octubre de 1997.

Durante cinco años se regirá por una Normativa Singular Reguladora que, a modo de estatuto provisional, se establece en el Decreto 137/1997 de 1 de abril, del Gobierno Valenciano.

Está estructurada en cuatro campus, situados en las localidades de Elche (donde tiene su sede), Altea, San Juan y Orihuela.

Imparte Docencia y realiza Investigación en las áreas de Ciencias Sociales, Ciencias de la Salud, Ciencias Experimentales, Tecnologías y Humanidades. □

Cuenta con un Consejo Económico, que tiene representación de los diferentes colectivos de la Universidad y de la sociedad.

Sus principales órganos de Gobierno son el Equipo de Gobierno y la Comisión Gestora. El Equipo de Gobierno está formado por el Rector, los Vicerrectores y el Gerente. La Comisión Gestora la forman, además del Equipo de Gobierno, el Secretario General y Vocales que representan diferentes colectivos de la Institución.

Las estructuras en las que se organiza y sus funciones obedecen a la Ley Orgánica 11/83 del 25 de Agosto de Reforma Universitaria y a la Normativa Singular Reguladora (Decreto 137/1997 de 1 de Abril del Gobierno Valenciano).





II.- PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

1

Nuestra misión

“Servir a la sociedad ofreciendo docencia, investigación y servicios de calidad, que satisfagan plenamente sus expectativas, al tiempo que permita a los miembros de la comunidad universitaria desarrollarse profesionalmente para conseguir entre todos la formación integral de los estudiantes y facilitar su inserción en el mundo laboral”

2

Estructura del Sistema de Calidad

El Sistema de Calidad de la Universidad Miguel Hernández está estructurado en los siguientes documentos:

- **Manual de la Calidad:** el presente documento, que integra la política de calidad, órganos competentes en materia de calidad y directrices generales a cumplir por la Universidad; asimismo describe los procesos básicos del Sistema de Calidad de la UMH.
- **Manual de Diseño de Procesos:** propone una metodología para la identificación y mejora de los procesos que tienen que ver con las operaciones y servicios que materializan la actividad académica.
- **Plan estratégico de calidad:** Hace referencia a las acciones necesarias para lograr y evaluar los niveles de calidad que se alcanzan y sugerir, cuando sea necesario, acciones de mejora. Incluye los criterios, indicadores y estándares que deben alcanzarse así como los métodos de evaluación a seguir.
- **Cuadros de mando de la calidad:** Hacen referencia a la monitorización de los indicadores propuestos merced a la revisión y al control estadístico. Son el fundamento para los informes acerca del nivel de calidad alcanzado en las diferentes áreas, proporcionan información sobre el logro de los objetivos establecidos. Por tanto, constituyen la base para la adecuada Gestión de la Calidad en nuestra Universidad.





3 Responsabilidad de la dirección

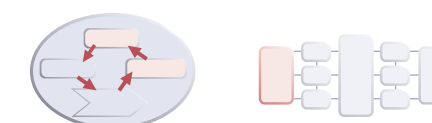
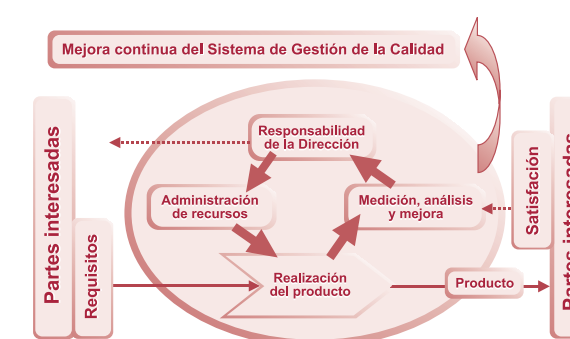
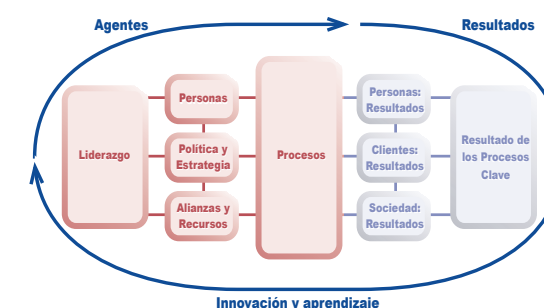
El compromiso con la calidad por parte del Equipo de Gobierno de la Universidad Miguel Hernández es claro, y fruto de ello es la documentación desarrollada por el mismo donde se explica tanto la política de calidad como las responsabilidades de la Dirección:

- **Política de Calidad:** documento que recoge la definición de la Política de Calidad de la Universidad Miguel Hernández, así como las directrices de esta Política y los órganos responsables en materia de Calidad. La Política de Calidad es aprobada por la Comisión Gestora. □
- **Reglamento de Funcionamiento de los Órganos Competentes en Materia de Calidad:** este documento recoge la regulación de la estructura y los órganos competentes en materia de calidad en la Universidad. Como mínimo existirá un Comité de Calidad de la Universidad que será el responsable del nivel de calidad de la Universidad en última instancia. Podrán existir otros comités para otros aspectos (Docencia, Investigación y Gestión). Este Reglamento es aprobado por la Comisión Gestora.





III.- AGENTES FACILITADORES DE LA CALIDAD



1

Liderazgo

En este documento se entienden como líderes: Consejo Económico, Comisión Gestora, Equipo de Gobierno, Comité de Calidad de la Universidad, Decanos, Directores de Escuela, Directores de Departamento, Directores de Institutos Universitarios y Centros de Investigación, Responsables de Servicios y Delegados de estudiantes. □

Los líderes de la Universidad Miguel Hernández deberán: □

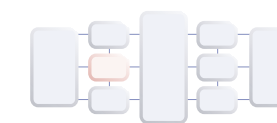
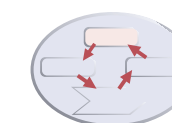
- ser los mayores impulsores de la cultura de la Calidad, aplicar la misión, visión y valores de la organización y convertirse en el primer punto de referencia de la Calidad, buscando la excelencia en su forma de gestión;
- transmitir al personal de la Universidad su compromiso con el proyecto de calidad y procurar que este compromiso sea percibido por las personas de la organización;
- implicarse activamente en la implantación y mejora continua del sistema de gestión de la Universidad;
- estimular la motivación de las personas de la Universidad, mediante un reconocimiento a los esfuerzos en todos los niveles de la organización;
- participar activamente con los clientes, empresas colaboradoras y representantes de la sociedad en la mejora continua de la Calidad.





2

Política y estrategia



La Universidad Miguel Hernández debe implantar en toda la organización su misión y valores mediante una estrategia centrada en todos sus públicos y apoyada por políticas, planes, objetivos y procesos relevantes. Para ello la Universidad: □

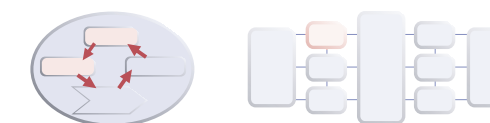
- desarrollará, revisará y actualizará la política y estrategia de la Universidad. Dicha política incluirá la Política de la Calidad y el funcionamiento de los Órganos Responsables en materia de Calidad;
- desarrollará su política considerando en todo momento cuáles son las condiciones y expectativas de sus clientes, realizando para ello un análisis del entorno de la docencia y la I+D;
- identificará los procesos clave de la Universidad para desplegar la Política de la Calidad;
- llevará a la práctica un Plan Estratégico de Calidad plurianual que refleje los objetivos a seguir en materia de calidad y los indicadores a medir para conocer los resultados;– ampliará, ajustando a sus medios, la Investigación, favoreciendo los cursos de Doctorado y postgrado;
- utilizará, para la toma de decisiones, información relevante, global, con una metodología apropiada, recogida de forma sistemática, y con mecanismos que permitan conocer la opinión de los diferentes colectivos de la comunidad universitaria; □
- establecerá mecanismos de comunicación a toda la comunidad universitaria de la política y estrategia de la Universidad;
- cuidará que su política dé igualdad de oportunidades, sea siempre respetuosa con los colectivos en situación de minoría así como con el medio ambiente.





3

Personas



Partiendo de la premisa de que las personas que integran la Universidad son su principal recurso, se desarrollarán políticas, estrategias y planes: □

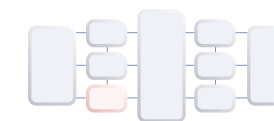
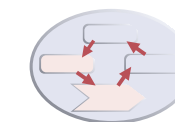
- que logren implicar a las personas de la organización en la estrategia de la Institución; □
- que sean coherentes con los objetivos de la Universidad; □
- que promuevan las condiciones de trabajo idóneas, teniendo en cuenta tanto aspectos ambientales como ergonómicos, fomentando un Plan de Seguridad Laboral; □
- que incluyan la medición de la satisfacción de las personas de la organización; □
- que determinen, mantengan y desarrollen los conocimientos y capacidades de las personas de la Universidad mediante un Plan de Formación anual; □
- que consigan que las personas de la Universidad se impliquen y asuman responsabilidades, a través de una política de delegación y fomento del trabajo en equipo; □
- que potencien la existencia de diálogo los líderes de la organización y sus diferentes integrantes; □
- que recompensen y reconozcan a las personas de la organización de forma justa y con igualdad de oportunidades, con programas de incentivos tanto en Docencia como en Investigación y Gestión Administrativa. □





4

Recursos y alianzas

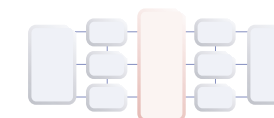
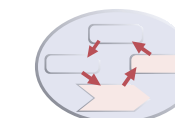


La Universidad Miguel Hernández debe planificar y gestionar sus alianzas externas y sus recursos internos con eficiencia y rendir cuentas a la sociedad del uso de los recursos de que disponga. Para ello establecerá políticas y estrategias que permitan la gestión:

- de las alianzas externas, identificando las organizaciones idóneas, generando alianzas que creen valor para ambas partes;
- de los recursos económicos y financieros de manera que apoyen la política y estrategia de la universidad;
- de los edificios, equipos y materiales en cuanto a seguridad y aprovechamiento; □
- de la tecnología, para identificar y evaluar nuevas tecnologías que sustituyan a las caducas;
- de la información y el conocimiento que permita su máximo aprovechamiento y su acceso adecuado;
- de la participación en foros que resulten interesantes para la Universidad.

5

Procesos clave



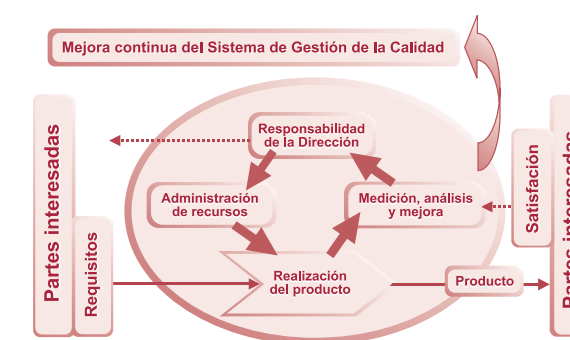
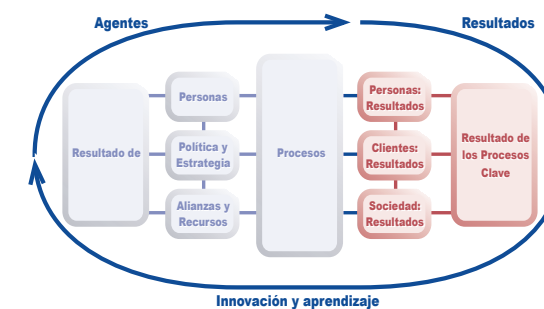
A fin de generar el mayor valor posible a sus públicos destinatarios, la Universidad Miguel Hernández de Elche debe diseñar, gestionar y mejorar continuamente la organización de sus procesos. Para ello:

- diseñará y desarrollará servicios acordes con las necesidades y expectativas de sus públicos;
- diseñará una Gestión por Procesos para desarrollar de una manera sistemática su gestión merced al diseño de su mapa de procesos, incluyendo sus procesos clave, estratégicos y de soporte;
- establecerá un sistema flexible que permita introducir mejoras potenciales en los procesos; □
- establecerá mecanismos de relación con los públicos que permitan la interacción y la recolección de información, con mecanismos similares a Buzón de Sugerencias, análisis de expectativas, etc;
- instaurará una Dirección por Objetivos para la Gestión Administrativa.





IV.- RESULTADOS



1

Resultados en los clientes



La Universidad Miguel Hernández establecerá mecanismos que permitan conocer qué logros está alcanzando la organización en opinión de sus clientes externos. Para ello considerará:

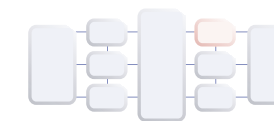
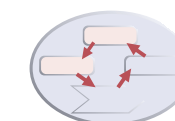
- medidas de percepción: pulsando la opinión que tienen los clientes externos (estudiantes, empresas,...) de la Universidad, tanto a nivel de imagen Institucional como a nivel de la oferta de Docencia, Investigación y Servicios. Como mínimo se realizarán las siguientes encuestas anuales: calidad percibida con la Docencia (titulaciones, doctorado y CAP) y con los Servicios a todos los estudiantes, satisfacción con el proceso de automatrícula, satisfacción de las empresas proveedoras;
- indicadores de rendimiento: la Universidad contará con un sistema de indicadores que le sirvan para conocer su rendimiento actual y la evolución del mismo, para, de este modo, poder anticiparse y mantener una buena opinión de sus clientes. Entre los mecanismos, dispondrá de un Buzón de Sugerencias que atienda las sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes.





2

Resultados en las personas

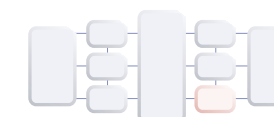


La Universidad Miguel Hernández necesita para alcanzar sus objetivos personal satisfecho con las condiciones con que cuenta para realizar su trabajo. Para medir la satisfacción establecerá mecanismos que permitan conocer qué logros está alcanzando la Universidad en relación con las personas que la integran. Para ello ha de instaurar:□

- medidas de percepción: evaluando la percepción que tiene el personal de la Universidad (Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios), tanto respecto a motivación como a satisfacción; como mínimo se realizará una encuesta anual al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios;
- indicadores de rendimiento: para conocer y mejorar el rendimiento de las personas, así como anticiparse a su percepción. Entre los indicadores se contará con análisis de competencias, índices de absentismo y de accidentes, niveles de motivación e implicación, satisfacción.

3

Resultados en la sociedad



La Universidad Miguel Hernández persigue ser percibida por la sociedad como integrada en la misma e involucrada en los asuntos sociales, buscando el bienestar de la sociedad. Para conocer qué logros está alcanzando la Universidad en la sociedad a nivel local (en las ciudades con sede), provincial, nacional e internacional establecerá diferentes mecanismos:□

- medidas de percepción: qué percepción tiene la sociedad acerca de la Universidad, tanto a nivel de imagen Institucional (implicación, incidencia en la economía local, impacto ecológico, dinamizador de la cultura,...) como de la Docencia que imparte y la Investigación que realiza;□
- indicadores de rendimiento: para conocer y mejorar la opinión por parte de la sociedad, así como anticiparse a su percepción, mediante el análisis de prensa (valoración titulares y noticias referidas a la Universidad trimestralmente), premios conseguidos por la institución, número de patentes,...





4

Resultados clave

Los objetivos de calidad fijados anualmente, o por periodos de tiempo más amplios, serán monitorizadas mediante cuadros de mando y se analizarán las tendencias de los datos y, cuando sea posible, se compararán con los de otras instituciones. Esta información debe permitir evaluar el rendimiento de la Institución y revisar los procesos de trabajo. Para esto debe prestar atención a:

- Resultados clave del rendimiento de la Universidad: tanto económicos (cumplimiento presupuestos, inversiones en infraestructuras, inversiones en equipamientos,...), como no económicos (tasas de éxito, empleabilidad estudiantes,...);
- Indicadores clave del rendimiento de la Universidad: aquellos fundamentales para conocer el resultado global de la Universidad referidos a gestión de recursos económicos y materiales, gestión académica, investigación y desarrollo, actividades extracurriculares, gestión de personas, satisfacción estudiantes,...

