VI PLAN DIRECTOR

UNIVERSITAS Miguel Hernández

"PARA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN"

UNIVERSITAS
Miguel Hernández

VI PLAN DIRECTOR

contenido

1. Introducción 4

2. Resultados anteriores Planes Directores 6

3. Objetivos del VI Plan Director 10

A. Dirección Estratégica 12

» Pacto por la Calidad 12
» Incentivo a la Calidad en la Gestión 13
» Cartas de Servicio 14

B. Mejora Continua 15

» Acciones de Benchmarking 15
» Equipos de Mejora 17

C. Innovación en la Gestión 18

» Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria 19
» Equipos de Innovación 20

VI PLAN DIRECTOR

1 Introducción

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

Los resultados obtenidos en cada una de las cinco ediciones de Plan Director, reflejan un claro efecto de mejora en la calidad de nuestro trabajo, lo que corrobora la importancia de fijar objetivos y medir los resultados de lo que se hace. En el ámbito de la gestión, el Plan Director ha mejorado la eficacia y accesibilidad de nuestros servicios, lo que ha generado un incremento de la satisfacción de los y las profesionales que realizan su trabajo y de los clientes que lo reciben.

El VI Plan Director UMH abarca las anualidades 2021-2024 y en esta edición, se alinea con el Modelo de Excelencia EFQM 2020. Esta nueva versión del 2020, que se reestructura en siete

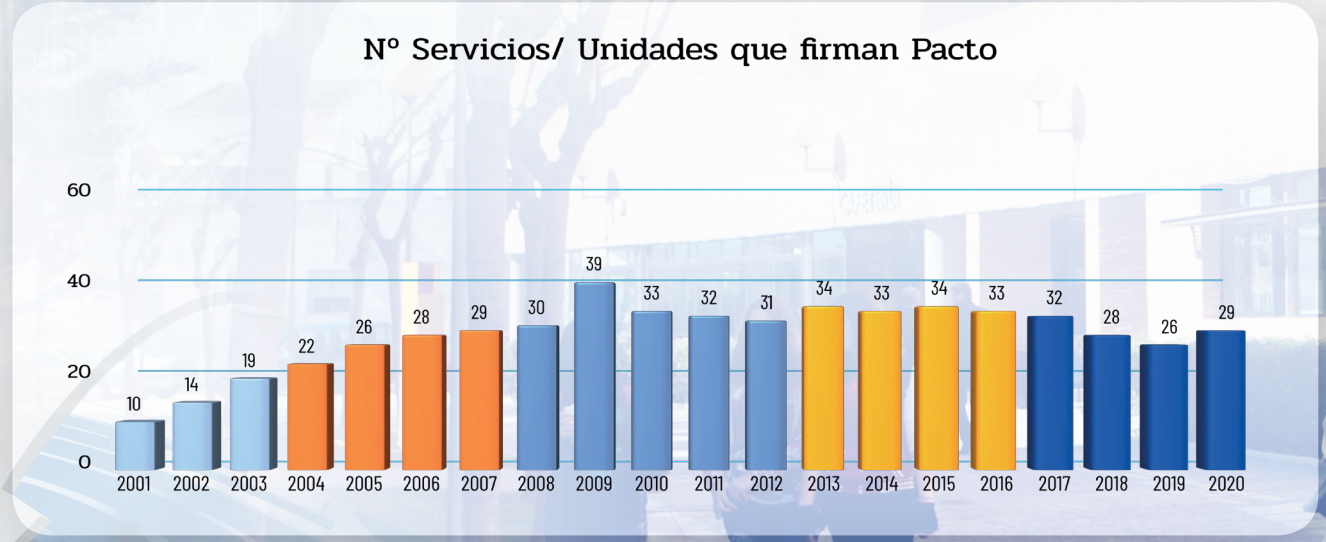
criterios de actuación, ha supuesto un cambio radical respecto a las versiones anteriores, con una orientación más a futuro y potenciando especialmente el liderazgo, la cultura de empresa, la flexibilidad y la adaptabilidad como elementos clave en la transformación y rendimiento de las organizaciones.

2 Resultados anteriores Planes Directores

Haciendo balance de las cinco ediciones de Plan Director celebradas hasta la actualidad, la valoración general que hacemos es muy positiva, dado que se han obtenido unos resultados excelentes, cumpliendo plenamente las expectativas establecidas.

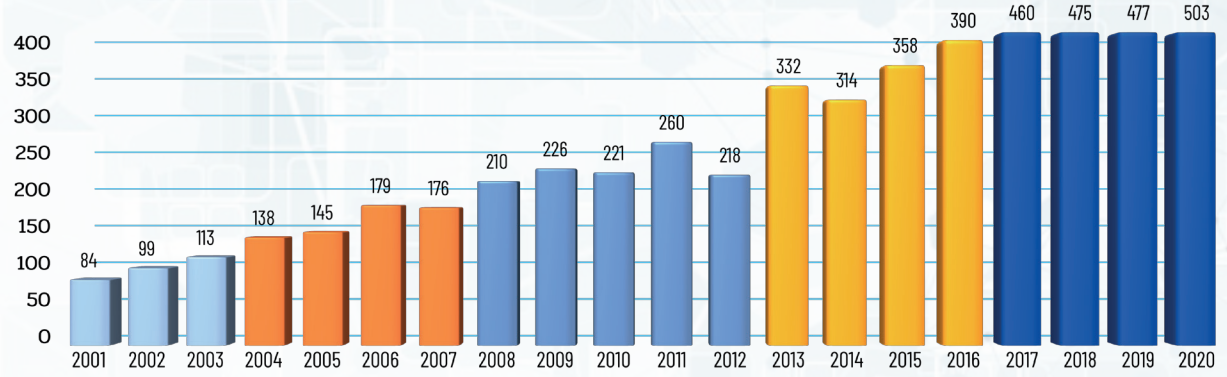
2001 - 2003	I PLAN DIRECTOR
2004 - 2007	II PLAN DIRECTOR
2008 - 2012	III PLAN DIRECTOR
2013 - 2016	IV PLAN DIRECTOR
2017 - 2020	V PLAN DIRECTOR
2021 - 2024	VI PLAN DIRECTOR

A continuación,los siguientes gráficos presentan los datos más representativos en el cumplimiento de los objetivos de anteriores ediciones:

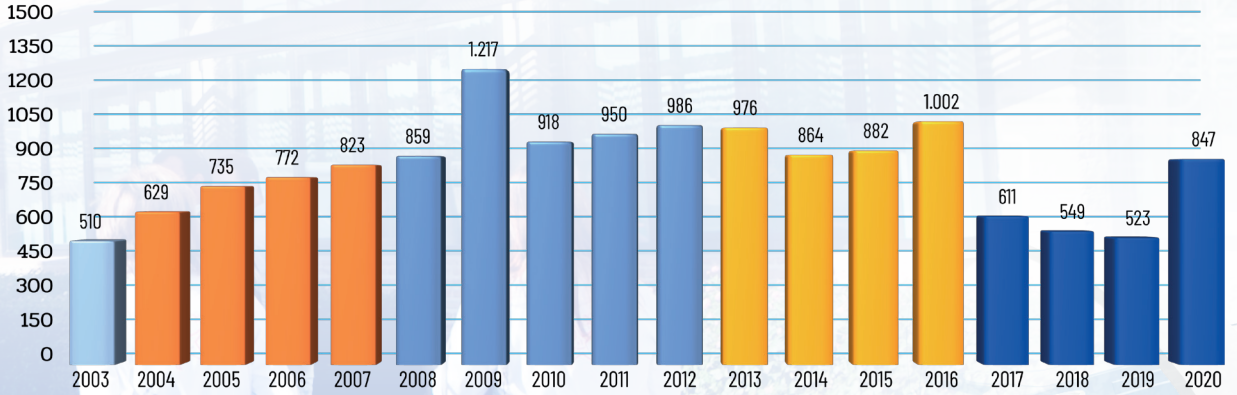


VI PLAN DIRECTOR

Evolución N° de Personas que firman Pacto

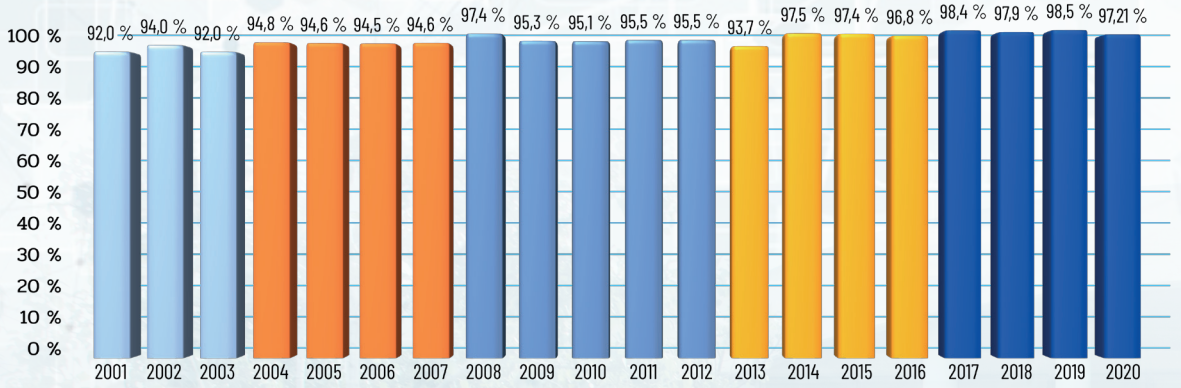


Evolución N° de Objetivos firmados

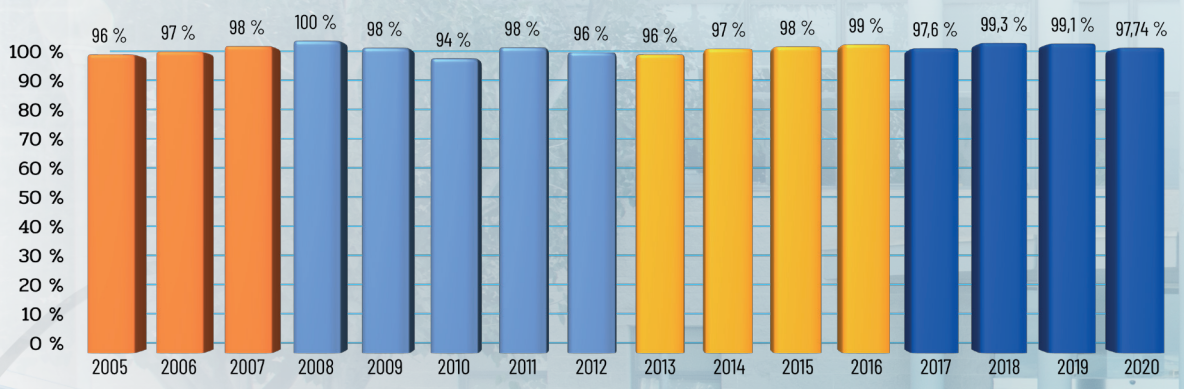


VI PLAN DIRECTOR

Evolución cumplimiento medio de objetivos

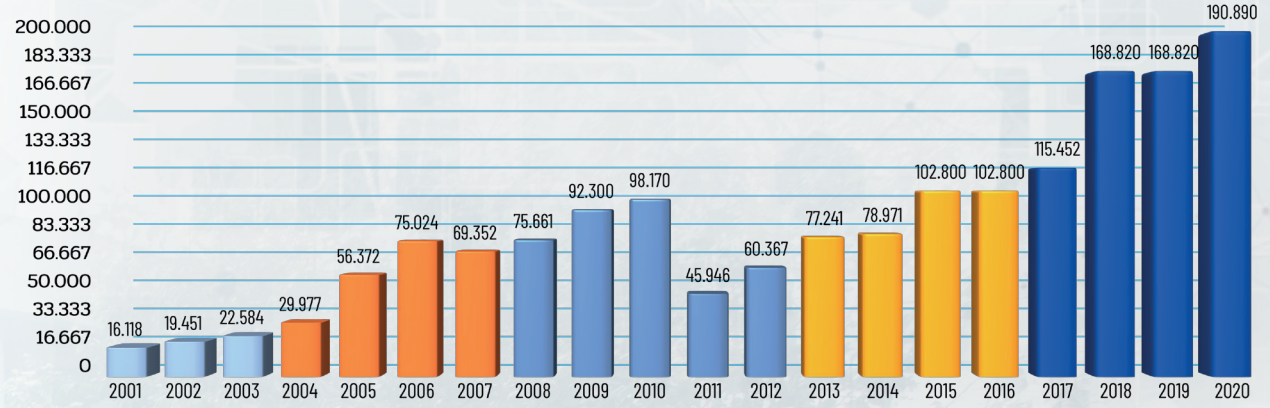


Evolución cumplimiento medio de compromisos



VI PLAN DIRECTOR

Evolución importe incentivos



VI PLAN DIRECTOR

3 Objetivos del VI Plan Director

Los objetivos que se incluyen en el VI Plan Director se relacionan con las líneas estratégicas establecidas por la UMH. Estos objetivos abarcan principalmente tres áreas: calidad en la gestión, sostenibilidad e innovación. La siguiente tabla recoge todos los objetivos del nuevo plan y cada una de las acciones relacionadas con ellos.

OBJETIVOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN, SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN

OBJETIVOS	ACCIONES
POTENCIAR LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	Priorizar la implementación de la calidad en todos los procesos de la universidad.
	Lograr que los recursos y capacidades tengan un rendimiento óptimo para el aseguramiento de la calidad.
	Potenciar los procesos de análisis de información con indicadores que apoyen la toma de decisiones de impacto institucional.
	Desarrollar estrategias de benchmarking como método de aprendizaje y mejora.
	Potenciar los planes de mejora como herramienta para fortalecer los procesos y procedimientos aumentando su eficiencia.
	Potenciar el cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicio.
	Fomentar una cultura de trabajo colaborativo y transversal a través de los equipos de mejora.
RECONOCER LA LABOR DEL PAS	Incentivar la calidad en el trabajo del PAS para alcanzar la excelencia en los resultados de su actividad.
	Promover el aprendizaje continuo.
	Incentivar la movilidad del PAS.
	Favorecer la conciliación del trabajo del PAS con su vida familiar.
	Incentivar la capacitación lingüística.

OBJETIVOS	ACCIONES
IMPLEMENTAR LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y LA RSU EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO	Involucrar y capacitar al personal en la Agenda 2030.
	Integrar los ODS en el ámbito de la gestión universitaria.
	Establecer mecanismos que permitan dar visibilidad a lo realizado en relación a ODS.
	Desarrollar una gestión administrativa respetuosa con el entorno, los recursos y las personas.
	Desarrollar acciones de RSU en la UMH.
FOMENTAR LA INNOVACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN	Fomentar la cultura innovadora entre el PAS.
	Desarrollar estrategias que fomenten la innovación como mecanismo de mejora.
	Apoyar la labor de los equipos de innovación.
RENDICIÓN DE CUENTAS, TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD	Difusión de resultados de la actividad realizada en el ámbito de la gestión.
	Establecer canales de comunicación transversales.
	Encuestas de clima laboral.
	Establecer mecanismos para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
	Acercar la administración electrónica a nuestros clientes para favorecer una prestación de servicios eficiente.
	Soporte y apoyo al Portal de Transparencia UMH.

El VI Plan Director se estructura en tres grandes áreas de actuación:

A. Dirección estratégica.

B. Mejora continua.

C. Innovación en la gestión.

A Dirección Estratégica

Lograr una gestión administrativa eficaz, eficiente y orientada a la mejora continua ha supuesto un reto constante para nuestra universidad, y con la implementación de los distintos Planes Directores se ha logrado cumplir este reto estableciendo una política de calidad en el ámbito de la gestión.

El Plan Director es una herramienta que apoya la orientación estratégica de la organización y se rige acorde a la política de calidad y a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la universidad.

El área de dirección estratégica la conforman dos bloques: pacto por la calidad y cartas de servicios.

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.

La estructura del Modelo EFQM 2020 se basa en una lógica sencilla, que nosotros hemos adaptado a nuestros servicios y que responde a tres cuestiones:

1. ¿**Por qué** existe el servicio? ¿qué propósito cumple? (Dirección)
2. ¿**Cómo** tiene la intención de cumplir con su propósito y estrategia? (Ejecución)
3. ¿**Qué** ha logrado hasta ahora? ¿qué quiere lograr en el futuro? (Resultados)

Esta lógica se refleja en la dinámica de actuación de la estrategia Pacto por la Calidad, cuyo desarrollo comienza por definir unos objetivos que determinen el propósito del Servicio o Unidad Administrativa y lo que quiere lograr, unos indicadores que recojan cómo se cumple ese propósito y unos resultados que evidencien lo que se ha logrado y cómo se puede seguir mejorando.

A través del Pacto por la Calidad, los Servicios y Unidades Administrativas pueden acceder a un sistema de incentivos, que se relaciona directamente con los resultados de gestión obtenidos. La estrategia consiste en que cada servicio o unidad administrativa firme un conjunto de objetivos, que recoja de manera resumida su actividad, y se comprometa a lograr los estándares pactados para cada uno de ellos.

La finalidad de esta estrategia es obtener una información precisa sobre la eficacia de los procesos de cada servicio o unidad administrativa, así como los resultados de su actividad. Por ello, a la hora de

establecer el pacto se debe realizar una selección de aquellos indicadores que tengan una mayor aportación en la consecución de los objetivos definidos. La selección de unos objetivos e indicadores relacionados directamente con los procesos clave del Servicio o Unidad Administrativa generará un cuadro de mando con información clave sobre el área de gestión que facilitará la toma de decisiones a la Gerencia.

Como novedad, en esta edición los objetivos se agruparán conforme a los siete criterios que define el nuevo Modelo EFQM y el cálculo del cumplimiento de los mismos, se realizará conforme a las nuevas ponderaciones del modelo.

Al igual que el nuevo Modelo EFQM, el VI Plan Director apuesta por la inclusión en su ámbito de actuación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que forman parte de la Agenda 2030. Incorporar los ODS a la estrategia Pacto por la Calidad es una forma de involucrar y formar al personal de los Servicios y Unidades Administrativas en la materia y de poder evaluar la contribución de nuestra organización a la consecución global de los ODS.

Dentro del área de gestión de nuestra universidad, se pueden encontrar varios objetivos transversales que son de responsabilidad compartida y todos los servicios están llamados a lograr que se alcancen. El Pacto por la Calidad recoge estos objetivos transversales con el fin de lograr que los servicios colaboren en el cumplimiento de actuaciones estratégicas o claves para la universidad.

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.

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 el propio VI Plan Director, estableciendo un pacto en el que se incluyan objetivos e indicadores ligados a la consecución de los objetivos generales del VI 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 y un mínimo por criterio del 50%.

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. Asimismo, si la suma de las ausencias anuales es inferior a 15 días no restará en el cálculo global.
8. Para percibir el incentivo económico, el personal deberá contar con un mínimo de 3 meses trabajados. Asimismo, deberá formar parte de la plantilla UMH en el momento del abono del mismo.
9. El personal que cambie de servicio durante una misma anualidad, si proviene de un servicio que participa en Pacto por la Calidad, se le abonará los incentivos en base a la proporción de tiempo trabajado en cada servicio. En el caso del personal que provenga de un servicio que no participe en Pacto por la Calidad, deberá llevar un mínimo de 3 meses trabajados para poder acceder al sistema de incentivos. Este requisito es extensible para el personal de nuevo ingreso en la organización.
10. Se realizarán auditorías externas como mecanismo de aseguramiento y transparencia del sistema..

Cartas de Servicio

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

Su objetivo está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos/as, además de facilitar la accesibilidad a dichos servicios.

Es, en definitiva, una forma sencilla para ofrecer a los/as clientes una respuesta sobre quiénes somos, qué hacemos, dónde estamos, cómo llegar a nosotros, cómo hacer llegar su opinión de los clientes, cómo medimos lo que hacemos y a qué nos comprometemos.

Los compromisos e indicadores de las cartas de servicios UMH, están ligados a los objetivos con orientación al cliente incluidos en el Pacto por la Calidad que firman anualmente los Servicios y Unidades Administrativas.

Las cartas se revisan y actualizan cada tres años.

B Mejora Continua

La preocupación por la mejora continua ha estado presente desde los inicios de la UMH. Por ello, a lo largo de los años se han ido desarrollado distintas acciones con la finalidad de mejorar los procesos y procedimientos de nuestra organización. En este sentido, y con el propósito de mejora en el área de gestión, el Plan Director cuenta con dos estrategias, las Acciones de Benchmarking y los Equipos de Mejora.

Acciones de Benchmarking

El Benchmarking se basa en tomar como punto de referencia a los mejores y adoptar sus estrategias y procesos para mejorar determinadas áreas de su organización.

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

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

- Mejorar la satisfacción de nuestros clientes a través de la mejora de determinados procesos clave.
- Competir a un nivel de mayor exigencia en materia de calidad.
- Comparar los niveles de calidad de nuestros servicios respecto a nuestros competidores para desarrollar una adecuada planificación estratégica.
- Establecer mejores prácticas en procesos clave que permitan alcanzar una mayor productividad, eficiencia y rentabilidad.

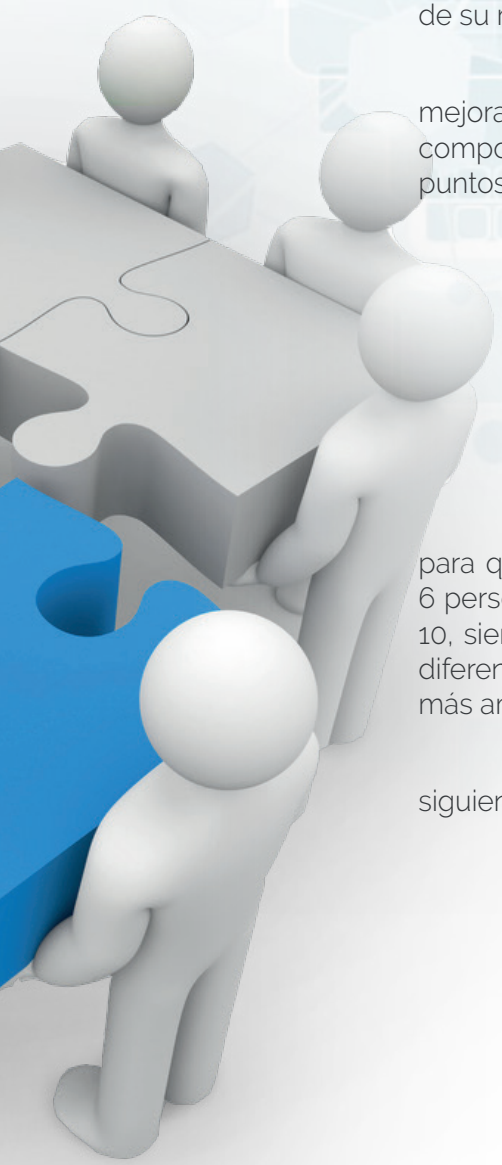
Dados los beneficios de esta herramienta y los excelentes resultados obtenidos en ediciones anteriores de Plan Director, la UMH continúa apostando por esta estrategia, realizando convocatorias de benchmarking anuales dirigidas al personal de administración y servicios.

Los requisitos establecidos para realizar acciones de benchmarking en la UMH se definen de la siguiente forma:

1. Participación de un máximo de dos personas por servicio o unidad administrativa para la misma solicitud.
2. Determinar la universidad, centro de estudio u organización a visitar.
3. Realizar una solicitud dirigida al Servicio de Calidad, adjuntando un escrito de aceptación de la visita por parte de la organización de destino y la agenda de trabajo prevista.
4. Especificar claramente la acción o procedimiento que se va a estudiar en la visita.
5. Especificar claramente las ventajas directas de la aplicación de la propuesta en la UMH.
6. La solicitud deberá contar con el V°B° del Servicio de Calidad y la autorización por parte de la Gerencia.
7. Una vez finalizada la acción, se entregará al Servicio de Calidad una breve memoria descriptiva con los resultados de la acción realizada, donde se especifique las mejoras a aplicar en la UMH.
8. Compromiso por parte de los participantes de asistir y exponer los resultados de la acción realizada en las Jornadas de Difusión de Acciones de Benchmarking.

Equipos de Mejora

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



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

Los objetivos que persiguen los equipos de mejora son:

1. Detectar e investigar posibles áreas de mejora.
2. Plantearse alternativas de solución a problemas propios de la organización.
3. Promover la participación de todos los niveles organizativos, teniendo en cuenta las ideas de cada uno de sus integrantes y consiguiendo un buen ambiente de trabajo.

La participación en los Equipo de Mejora es siempre voluntaria y lo habitual, para que el equipo resulte práctico en su funcionamiento, es que participen entre 4 y 6 personas. El número de integrantes del equipo no puede ser inferior a 3, ni superior a 10, siendo necesario que estén implicadas como mínimo dos unidades administrativas diferentes, lo que añade valor a los resultados del grupo ya que implica puntos de vista más amplios.

La metodología de trabajo de los equipos de mejora se desarrolla de la siguiente forma:

1. Decidir voluntariamente participar en un Equipo de Mejora.
2. Identificar un área que precise de mejoras dentro de las actividades objeto de su responsabilidad.
3. Cumplimentar y firmar debidamente la solicitud de propuesta de equipo de mejora y enviarla al Servicio de Calidad.
4. Revisión por parte del Servicio de Calidad de la propuesta de equipo de mejora, y en caso de ser correcta, la eleva a Vicegerencia para el V°B° de la misma.

5. Se comunica al proponente la aprobación de la propuesta y se autoriza el inicio de la actividad.
6. Una vez aprobada la propuesta, se podrá convocar la reunión inicial y futuras reuniones de trabajo del Equipo de Mejora.
7. Se inicia la actividad analizando qué aspectos concretos del propio proceso de trabajo requieren de alguna modificación, mayor coordinación, suprimir algún paso, etc.
8. Proponer distintos modos alternativos de actuación y analizar sus fortalezas y debilidades. Se analizan costes, ventajas y posibles desventajas. En la medida de la posible se cuantifica cada uno de estos aspectos para ayudar a la decisión sobre qué hacer.
9. Se determina y documenta cómo pueden llevarse a la práctica las mejoras, se detallan sus ventajas y se somete a consideración de los responsables de las unidades implicadas.
10. Finalizado el proceso, se recogen las conclusiones, y se plasman en el documento Acta Final del Equipo de Mejora, el cual es remitido al Servicio de Calidad en el plazo máximo de 1 año, a contar desde la reunión inicial del Equipo de Mejora.
11. De no recibirse el acta final en el plazo de un año, el Servicio de Calidad lo solicitará al proponente del equipo, quien debe remitirlo en un plazo no superior a 1 mes. En caso de no recibirse transcurrido dicho plazo, el equipo de mejora se dará por cancelado.
12. Próximo a finalizar el año natural, tendrá lugar una "Jornada de Benchmarking y Equipos de Mejora" organizada por el Servicio de Calidad. Durante este acto de difusión, se darán a conocer las actividades realizadas por cada uno de los Equipos de Mejora.

C Innovación en la Gestión

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

El Plan Director cuenta con dos estrategias para impulsar la cultura de la innovación en el Personal de Administración y Servicios de la UMH, la Semana de la Innovación y los Equipos de

Semana de la Innovación en la Gestión Universitaria

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

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

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

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

Los principales requisitos para participar en esta iniciativa son:

1. Ser personal de administración y servicios de la UMH, con vinculación estatutaria o contractual.
2. El Personal de Administración y Servicios de la UMH interesado en participar en esta actividad, podrá presentarse de manera individual o en equipo (máximo de 2 participantes), debiendo para ello presentar una solicitud vía web en el plazo indicado, pudiéndose proponer un máximo de 1 iniciativa por solicitante o equipo.
3. La participación en la Semana de la Innovación implicará la aceptación y cumplimiento de la totalidad de las bases publicadas.

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

Equipos de Innovación

Los Equipos de Innovación son producto del desarrollo final de la Semana de la Innovación. La UMH estudiará la viabilidad de la implantación de las propuestas ganadoras, así como la de aquellas propuestas presentadas que, aun no habiendo sido premiadas, la UMH entendiese un especial interés en su puesta en marcha.

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

El funcionamiento de los Equipos de Innovación se desarrolla en los siguientes pasos:

1. Reunión del Comité de Innovación (Gerencia, Vicerrectorado de Transferencia e Intercambio de Conocimiento y el Servicio de Calidad) para establecer qué propuestas se pondrán en marcha y qué servicios se ven afectados. Tras la reunión, Gerencia informa a los Directores/as de los servicios implicados sobre la tarea asignada.
2. Una vez informados los directores/as de Servicio, el Servicio de Calidad se reúne con ellos y con los/as promotores de la idea, y en dicha reunión se establece la composición del Equipo de Innovación (EQi), que queda registrada en el acta de constitución del equipo.
3. El Servicio de Calidad supervisará, colaborará e impulsará la actividad desarrollada por el EQi.
4. Una vez finalizada la labor del equipo, se realiza un acta final donde se recogen todas las actividades desarrolladas y el resultado obtenido de las mismas.

5. Cada miembro del Equipo de Innovación, independientemente de que la propuesta se acabe implantado o no, recibirá un certificado donde quedará constancia de la participación y colaboración en dicho Equipo.
6. Los integrantes de los equipos cuyas propuestas sean finalmente implantadas en la UMH, recibirán un trofeo con motivo de la entrega de premios de la siguiente edición de la Semana de la Innovación.
7. A los integrantes de los equipos de innovación se les invitará a participar en la Jornada de Benchmarking y Equipos de Mejora.

UNIVERSITAS
Miguel Hernández

"PARA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN"

VI PLAN DIRECTOR

www.umh.es