



(Aprobado por Consejo de Gobierno, en sesión de 9/04/2008. Modificado por Consejo de Gobierno, en sesiones de 7/05/2008 y 29/02/2012).

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS CON COMPETENCIAS DIRECTAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

Disposiciones generales

Artículo 1. La Universidad Miguel Hernández atenderá a las recomendaciones del Consejo de Universidades, de la Conferencia General de Política Universitaria, la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP) y a las directrices y recomendaciones derivadas de los procesos de evaluación que puedan llevarse a cabo por la Conselleria de Educación, Formación y Empleo. Asimismo, adopta, como referente para la mejora de la calidad, las recomendaciones y normas de la ANECA y de la ENQA, sin menoscabo del interés de la institución por impulsar procesos de acreditación o de certificación de la calidad por otras entidades externas de reconocido prestigio, como sería el caso de las certificaciones ISO o Modelo de Excelencia (EFQM).

Artículo 2. 1. Los órganos de gobierno de la Universidad establecerán la política, impulsarán la mejora de la actuación y facilitarán la gestión y planificación de la organización universitaria en materia de calidad para cumplir con los altos fines que tiene encomendados.

2. Para cumplir con dichos fines en la forma más eficiente posible, la Universidad Miguel Hernández de Elche cuenta con órganos competentes en materia de gestión del sistema de la calidad que ejecutarán la política de calidad de la Universidad.

3. El presente Reglamento regula la estructura y las funciones de dichos órganos y será de aplicación en el ámbito de funcionamiento de la Universidad Miguel Hernández al amparo de la Ley Orgánica de Universidades y de los Estatutos de la UMH.

4. Cualquier modificación del presente Reglamento deberá ser aprobada por el Consejo de Gobierno.

Estructura y Órganos con competencias directas en materia de gestión de la calidad en la Universidad

Artículo 3. La calidad en la universidad es competencia de todos cuantos realizan actividades en cualquiera de sus estructuras académicas (Departamentos, Institutos Universitarios, Centros de Investigación, Facultades y Escuelas), Servicios, Oficinas y Unidades Administrativas. Los sistemas de evaluación de la calidad propiciarán el reconocimiento al esfuerzo y el cumplimiento de los estándares de calidad.

La UMH se dotará de una estructura y órganos cualificados para asegurar que su Plan de Calidad se lleva a la práctica y que es posible la mejora continua de la calidad de los diferentes servicios y productos que se facilitan a la sociedad, en especial de la docencia y de la investigación y el desarrollo tecnológico que se desarrolla en nuestros centros docentes y centros investigación.



Para ello, se establecen los siguientes órganos con competencias directas en materia de gestión de la calidad:

- CONSEJO DE GOBIERNO
- CONSEJO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD
- COMISIÓN PLENARIA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD
- COMITÉ DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD
- VICERRECTORADOS Y GERENCIA
- FACULTADES, ESCUELAS, DEPARTAMENTOS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN
- SERVICIOS, OFICINAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS
- EQUIPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD
- SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

Consejo de Gobierno

Artículo 4. Es responsabilidad del Consejo de Gobierno la aprobación del Plan de Calidad de la Universidad y sus modificaciones.

Consejo de Calidad de la Universidad

Artículo 5. 1. Es el órgano responsable de velar por el cumplimiento de los programas e iniciativas que en materia de calidad se lleven a cabo en la universidad. El Consejo de Calidad, conforme al punto 3 del art 117 de los Estatutos de la UMH, asume la misión de impulsar procesos de mejora en la Universidad compatibles con las mejores prácticas de las organizaciones más destacadas.

Artículo 6. Formarán parte del Consejo de Calidad de la Universidad, el Rector, el Presidente del Consejo Social, 4 Vicerrectores, el Delegado General de Estudiantes, 5 directores de Institutos de Enseñanzas Medias (IES) o CEFIRES y, al menos 10 vocales de reconocido prestigio procedentes del mundo profesional y/o empresarial. Actuará como presidente el Rector de la Universidad y como secretario el Director del Servicio de Planificación y Calidad, con voz pero sin voto.

Artículo 7. Los directores de IES o CEFIRES miembros del Consejo de Calidad serán designados por un período renovable de tres años por el Rector, oído el Consejo de Gobierno. La pérdida de su condición acarreará la pérdida automática de la condición de miembro del Consejo de Calidad de la Universidad.

Artículo 8. Los vocales de las empresas y/o instituciones miembros del Consejo de Calidad serán designados por un período renovable de tres años por el Rector, oído el Consejo de Gobierno.

Artículo 9. Existirá un Registro de Actas del Consejo en el que constarán, como mínimo, fecha de las reuniones, asistentes, decisiones y acuerdos del Consejo y firmas del Presidente y Secretario del Consejo.

Artículo 10. Corresponde al Consejo de Calidad de la Universidad el ejercicio de las siguientes funciones:



- a) Evaluar el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad de la UMH.
- b) Realizar un seguimiento del Plan de Calidad de la UMH.
- c) Supervisar el Sistema de Acreditación y Certificación de la Universidad.
- d) Supervisar la eficacia de las acciones de mejora de la calidad.
- e) Realizar un seguimiento de las actuaciones desarrolladas en materia de Responsabilidad Social en la UMH.
- f) Proponer acciones a realizar en el ámbito de la Responsabilidad Social.
- g) Promocionar la colaboración con los centros de enseñanza, las asociaciones y empresas e instituciones.
- h) Fomentar actividades de benchmarking de la UMH con organizaciones públicas y privadas.
- i) Proponer los premios a la calidad en sus diferentes ámbitos.
- j) Designar a su representante en el Comité de Calidad.
- k) Elaborar sus normas de funcionamiento.

Artículo 11. 1. El Consejo de Calidad de la Universidad se reunirá convocado por su Presidente o a petición de, al menos, un tercio de sus miembros y, como mínimo, una vez al año.

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

Comisión Plenaria de Calidad de la Universidad

Artículo 12. La Comisión Plenaria es el órgano responsable de la transparencia y garantía de participación del conjunto de estructuras y colectivos profesionales en el Sistema de Calidad de la UMH.

Artículo 13. 1. La Comisión Plenaria de Calidad de la Universidad estará compuesto por el Rector, el Presidente y el Vicepresidente del Consejo Social, los Vicerrectores, el Gerente, el Vicegerente, el Secretario General, los Decanos y Directores de Escuela, Directores de Departamentos, Directores de Instituto de Investigación, el Delegado General de Estudiantes, los Delegados de Estudiantes de Centros, el Defensor Universitario, un miembro del Personal de Administración y Servicios elegido por el Consejo de Gobierno y el director del Servicio de Planificación y Calidad.

2. Actuará como presidente el Rector de la Universidad y como secretario el Secretario General. En su caso, podrán ser invitados otros miembros de la comunidad universitaria o de otras instituciones u organizaciones.

3. Se dispondrá de un registro de Actas de las reuniones de la Comisión en el que constará, como mínimo, fecha, asistentes, decisiones y acuerdos, firma del Secretario de la Comisión.

Artículo 14. Serán funciones de la Comisión Plenaria de Calidad de la Universidad:

- a) Analizar y revisar la información relativa al cumplimiento de objetivos de calidad y velar por el cumplimiento de los estándares de calidad fijados.



- b) Proponer al Consejo de Gobierno el Plan de Calidad de la Universidad.
- c) Proponer modificaciones del Reglamento de funcionamiento de los Órganos competentes en materia de calidad en la Universidad, así como de su estructura y funcionamiento.
- d) Definir los objetivos anuales en materia de calidad.
- e) Aprobar la memoria anual en materia de calidad.

Artículo 15. 1. La Comisión Plenaria de Calidad de la Universidad se reunirá convocado por su Presidente, al menos, una vez al año o a petición de, al menos, un tercio de sus miembros.

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

Comité de Calidad de la Universidad

Artículo 16. El Comité de Calidad es el órgano responsable de fomentar y controlar las actividades de la Universidad Miguel Hernández que afectan a la calidad de sus servicios y productos.

Artículo 17. 1. Formarán parte del Comité de Calidad de la Universidad el Rector, el Presidente y el Vicepresidente del Consejo Social, los Vicerrectores, el Gerente, el Secretario General, el Delegado General de Estudiantes y el miembro designado a tal efecto por el Consejo de Calidad. Actuará como presidente el Rector de la Universidad y como secretario el Secretario General. En su caso, podrán ser invitados otros miembros de la comunidad universitaria o de otras instituciones u organizaciones.

2. Existirá un Registro de Actas del Comité en el que constarán, como mínimo fecha de las reuniones, asistentes, decisiones y acuerdos del Comité y firma del Secretario del Comité.

Artículo 18. El Director del Servicio de Planificación y Calidad participará en las reuniones del Comité de Calidad de la Universidad, con voz pero sin voto.

Artículo 19. Corresponde al Comité de Calidad de la Universidad el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Vigilar la ejecución del Plan de Calidad de la Universidad.
- b) Aprobar las normas específicas para la Acreditación y Certificación de la Calidad en el marco de la UMH.
- c) Acordar la Acreditación y Certificación de Unidades.
- d) Proponer los recursos necesarios para llevar adelante el Plan de Calidad.
- e) Aprobar los Manuales de Calidad y sus revisiones.
- f) Aprobar la estructura y funciones de la organización necesaria para cumplir el plan de calidad.
- g) Proponer la estructura y funciones del Servicio de Planificación y Calidad.
- h) Supervisar los indicadores de calidad de los centros asociados.



- i) Aprobar acciones correctoras para la mejora de la calidad.
- j) Ordenar auditorías docentes, sobre la I+D, o sobre otros servicios/productos de la Universidad.
- k) Dar a conocer resultados de los planes de calidad.
- l) Proponer incentivos a la calidad a estructuras académicas o administrativas y de gestión que mantengan certificaciones de calidad por tercera parte.
- m) Proponer el procedimiento de evaluación y auditoría de títulos, servicios, oficinas y unidades administrativas que lleve a cabo el Servicio de Planificación y Calidad.
- n) En el ámbito de la UMH el Comité de Calidad aprobará y supervisará criterios específicos para la Acreditación y Certificación de la Calidad de la docencia que se imparte en los Centros y la Gestión que se realiza en los diferentes servicios, oficinas y unidades administrativas. Estas actividades de Acreditación y Certificación se realizarán sin menoscabo de las acciones que la ANECA o la (AVAP) pueda poner en marcha y, siempre, coordinadas con aquéllas.
- o) El Comité de Calidad atenderá las sugerencias y propuestas realizadas por el Consejo Social y el Consejo de Gobierno tendentes a mejorar el funcionamiento de las actividades universitarias en sus distintos aspectos.

Artículo 20. 1. El Comité de Calidad de la Universidad se reunirá convocado por su Presidente, al menos, una vez al año o a petición de, al menos, un tercio de sus miembros.

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

Facultades, Escuelas, Departamentos e Institutos de Investigación

Artículo 21. En el ámbito de sus competencias las Facultades y Escuelas, los Departamentos y los Institutos de Investigación asumirán las siguientes competencias en materia de gestión de la Calidad:

- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de sus actividades académicas.
- Realizar un seguimiento de los indicadores de calidad de sus respectivas competencias y una valoración de resultados, al menos, anualmente.
- Proponer al Comité de Calidad propuestas para la mejora de la Calidad en el ámbito de la UMH.
- Promover la participación del Centro, Departamento o Instituto en el Plan de Calidad de la Universidad.
- Promover la mejora de la calidad docente e investigadora y liderar los planes de mejora anuales.
- Informar a profesores y estudiantes de los niveles de calidad alcanzados.
- Facilitar y colaborar en la labor de análisis y prospectiva que, en el ámbito de sus funciones, lleve a cabo el Servicio de Planificación y Calidad.
- Asegurar las condiciones de participación de la Facultad, Escuela, Departamento o Instituto en las convocatorias de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad impulsados por la ANECA, AVAP, la propia UMH u otros organismos que promueven acciones similares.



Artículo 22. 1. Los directores de máster, serán responsables directos de los niveles de calidad de dichas enseñanzas.

2. Desplegarán las actuaciones necesarias para asegurar, evaluar y mejorar la calidad de las actividades académicas de los Másteres y llevará a cabo el seguimiento de los indicadores de calidad de las enseñanzas.

3. Realizarán una valoración de resultados en materia de calidad, al menos, una vez al año.

Artículo 23. 1. Las Facultades, Escuelas y Departamentos e Institutos de Investigación colaborarán con los Órganos competentes en materia de calidad de la Universidad en lo concerniente a las normas, reglamentos o planes de mejora de la calidad de la enseñanza o de la investigación en el marco que proponga el Consejo de Universidades, la ANECA, las Comisiones Autonómicas o los distintos órganos competentes del Gobierno de la Unión Europea, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte o de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo.

2. La Delegación de Estudiantes participará en los procesos de mejora y en las acciones de evaluación que se lleven a cabo.

Servicios, Oficinas y Unidades Administrativas

Artículo 24. En el ámbito de sus competencias, los Jefes de Servicio, Directores de Oficina y Responsables de Unidades Administrativas:

- Asegurarán, evaluarán y mejorarán la calidad de sus actividades administrativas y de gestión.
- Al menos una vez al año realizarán un seguimiento de los indicadores de calidad de sus respectivas competencias y una valoración de resultados.
- Propondrán al Gerente, para su estudio y aprobación en el Comité de Calidad proyectos y acciones para mejorar la calidad.
- Promoverán la participación del servicio, oficina o unidad administrativa en el Plan de Calidad de la Universidad.
- Promoverán la mejora de la calidad de la gestión universitaria.
- Promoverán la formación en materia de calidad del personal a su cargo.
- Facilitarán y colaborarán en la labor de análisis y prospectiva que, en el ámbito de sus funciones, lleve a cabo el Servicio de Planificación y Calidad.
- Asegurarán las condiciones de participación del servicio, oficina o unidad administrativa en las convocatorias de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad impulsados por la ANECA, AVAP, la propia UMH u otros organismos que promueven acciones similares.

Equipos de Mejora

Artículo 25. Los Equipos de Mejora son órganos participativos para analizar y proponer soluciones a problemas o ineficiencias del propio trabajo o actividad en un área concreta para la mejora de la eficacia o eficiencia.



Artículo 26. 1. Los Equipos de Mejora tendrán una composición ad hoc dependiendo del área en consideración. Podrá participar personal docente, investigador, personal de administración y servicios, estudiantes y otras personas involucradas en actividades semejantes o interrelacionadas, proveedores, así como expertos reconocidos.

2. Al frente de cada Equipo de Mejora se designará un líder del grupo de entre sus miembros, por acuerdo entre los mismos.

3. Cada Equipo de Mejora definirá la metodología y asignará tareas a los distintos miembros.

4. El número mínimo de participantes en cada Equipo de Mejora será de tres.

5. La duración de un Equipo de Mejora será de un año, al final del cual se presentarán las conclusiones a la Gerencia.

Artículo 27. Los Equipos de Mejora deberán proponer su constitución al Servicio de Planificación y Calidad, quien la comunicará al Gerente, que deberá aprobarla.

Artículo 28. Los Equipos de Mejora realizarán, al menos, un Informe final de sus actividades en el que, como mínimo, constará la siguiente información:

- 1) Nombre del líder del Equipo de Mejora.
- 2) Miembros que han formado parte.
- 3) Periodicidad de las reuniones y valoración de las mismas (metodología de trabajo, grado de participación de los miembros, apoyos obtenidos para su labor, etc.).
- 4) Propuesta final y conclusiones extraídas, mejoras previstas y posibles limitaciones a tener en cuenta antes de ser implantada.

Servicio de Planificación y Calidad

Artículo 29

1. El Servicio de Planificación y Calidad realizará las evaluaciones, controles, análisis de datos, auditorías y cuantas acciones deban llevarse a cabo para la evaluación de la calidad.

2. El Servicio de Planificación y Calidad dependerá funcionalmente del Vicerrectorado de Relaciones Institucionales.

Artículo 30. Corresponde al Servicio de Planificación y Calidad el ejercicio de las siguientes funciones en materia de calidad:

- a) Integrar los datos de funcionamiento de la UMH en sus distintas actividades y promover actuaciones para asegurar la calidad de los mismos.
- b) Llevar a cabo un seguimiento periódico de la ejecución del Plan de Calidad, y de los indicadores de calidad, actualizar los cuadros de mando y realizar la comparación con estándares de todos los datos que afectan a la calidad de las actividades de la UMH.



- c) Realizar estudios y análisis de diferentes fuentes de datos e informar de sus conclusiones a los diferentes órganos en materia de calidad y estructuras académicas, investigadoras o de gestión de la Universidad.
- d) Proponer y realizar auditorías internas en materia de calidad, tanto en lo referente a la actividad académica como a la administrativa y de gestión
- e) Supervisar acciones correctivas y cuantos datos de los planes de mejora se generen por los vicerrectorados, centros, departamentos, institutos, servicios, oficinas o unidades administrativas.
- f) Registrar, conservar, analizar y dar respuesta a las reclamaciones y/o sugerencias para la mejora de la calidad.
- g) Analizar la satisfacción del cliente externo e interno.
- h) Contribuir a la formación en metodología para la mejora de la Calidad, incluido el apoyo si lo requieren los equipos de mejora.
- i) Proponer la memoria anual de calidad.
- j) Y llevar a cabo cuantas acciones sean necesarias para evaluar la calidad de las actividades académicas y no académicas de la UMH y de sus centros asociados.

De los Premios a la calidad

Artículo 31. 1. Se crearán premios anuales para estimular la mejora de la calidad en el ámbito de la Universidad Miguel Hernández.

Del Defensor Universitario

Artículo 32. El Defensor Universitario podrá solicitar informaciones concretas a los órganos con competencias directas en materia de gestión de la calidad recogidos en este Reglamento en el ejercicio de sus funciones.

Disposiciones Finales

Primera. En lo no contemplado en el presente Reglamento, se atenderá a las decisiones y acuerdos del Consejo de Gobierno de la Universidad.

Segunda. Quedan derogados todos los reglamentos anteriores aprobados por la Universidad en materia de gestión de calidad.