



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS A REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE APOYO EXTERNO EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA PARA LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA Y FORMA DE ADJUDICACIÓN POR CONCURSO

Objeto del contrato: Servicios de apoyo externo en los Procesos de Evaluación y Mejora para la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Lote 1. Seguimiento de Sistemas de Garantía Interna de calidad en títulos de grado, máster y doctorado impartidos en los campus de Altea y Sant Joan

Descripción: Soporte, supervisión y seguimiento de los títulos y los centros para la puesta en marcha de sistemas de gestión de la calidad en los campus de Altea y Sant Joan a partir del sistema de calidad UMH.

Consistirá en el desarrollo de la gestión por procesos, las auditorías, formación a personas implicadas y el seguimiento de todas las actividades conforme a los Sistemas de Garantía Interna de Calidad definidos en las memorias de los títulos y en el Programa AUDIT.

Alcance: Facultad de Bellas Artes, Facultad de Medicina, Facultad de Farmacia. Todos los títulos de grado, máster y doctorado impartidos en los campus de Sant Joan y Altea.

Condiciones técnicas:

- Realización de auditorías internas para comprobar la puesta en marcha del sistema de garantía de calidad, siguiendo como referencia los modelos de garantía de calidad tipo AUDIT (Programa de ANECA) y de acuerdo con el RD 1393/2007 de 29 de octubre, el protocolo de seguimiento de títulos universitarios oficiales de la AVAP, así como el marco de referencia definido por la Universidad. Realización de una auditoría como mínimo al mes en cada centro. Emisión de informes mensuales respecto a la situación del centro en cada título.
- Adaptación y actualización de la herramienta de seguimiento de los títulos de grado de la Universidad: diseño y desarrollo de nuevos informes de seguimiento, adaptación de los indicadores identificados en los procesos clave y procedimientos
- Soporte y consultoría a las personas implicadas en el Sistema de Garantía de Calidad en cada centro y para cada título.
- Introducción de datos en de la aplicación que permite el seguimiento y la puesta en marcha del Sistema de Garantía de Calidad en los centros.
- Análisis de resultados, generación de informes comparativos, realización de labores de consultoría para la generación de informes de revisión por la dirección conforme a las normas tipo ISO 9000.



- Preparación de la documentación incluida en el Sistema de Garantía de Calidad (diseño y/o rediseño de documentación, generación de registros, integración de registros en la herramienta de seguimiento).
- Implantación y desarrollo de un procedimiento de seguimiento de indicadores. Desarrollo de Balanced Scorecard en centros para cada título. Emisión de informes mensuales sobre el nivel de cumplimiento de indicadores.
- Seguimiento del Sistema de Garantía interna de Calidad para la futura participación en procesos de acreditación de títulos conforme a la LOU.
- Seguimiento de los Planes de Mejora diseñados siguiendo la aplicación informática de la Universidad y el marco de referencia P-D-C-A.
- Formación a los implicados en el proceso. Desarrollo de un plan de formación que incluya acciones formativas dirigidas al personal adscrito a los centros. Como mínimo debe incluir formación sobre el Sistema de Garantía de Calidad y todas las herramientas a utilizar.

Método de trabajo

El método de trabajo consiste, conforme se ha detallado en cada una de las condiciones técnicas, en la realización de auditorías, labores de consultoría, realización de entrevistas, realización de grupos de discusión, metodología de gestión por procesos, IDEF 0; sistemas de indicadores, Balanced Scorecard, P-D-C-A, modelos generales como AUDIT, y sistemas de autoevaluación conforme al Modelo EFQM de Excelencia, análisis de datos y diseño de registros conforme a las Normas tipo ISO 9000.

Además, para el desarrollo e implementación de sistemas de garantía de calidad se utilizarán herramientas corporativas (Acreditación de Grado, Acreditación de Máster, Diseño y seguimiento de Planes de Mejora, Indicadores del Plan de Calidad, Cuadro de Mando, etc.) y se desarrollarán tareas en colaboración con la UMH por ejemplo, acciones formativas a equipos directivos y a personal adscrito a los centros.

Lote 2. Seguimiento de Sistemas de Garantía Interna de calidad en títulos de grado, máster y doctorado impartidos en los campus de Elche y Orihuela.

Descripción: Soporte, supervisión y seguimiento de los títulos y los centros para la puesta en marcha de sistemas de gestión de la calidad en los campus de Elche y Orihuela a partir del sistema de calidad UMH.

Consistirá en el desarrollo de la gestión por procesos, las auditorías, formación a personas implicadas y el seguimiento de todas las actividades conforme a los Sistemas de Garantía Interna de Calidad definidos en las memorias de los títulos y en el Programa AUDIT.

Alcance: Facultad de Ciencias Experimentales, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche, Facultad de Ciencias Sociosanitarias, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Orihuela, Escuela Politécnica Superior de Elche, Escuela Politécnica Superior de Orihuela





Condiciones técnicas:

- Realización de auditorías internas para comprobar la puesta en marcha del sistema de garantía de calidad, siguiendo como referencia los modelos de garantía de calidad tipo AUDIT (Programa de ANECA) y de acuerdo con el RD 1393/2007 de 29 de octubre, el protocolo de seguimiento de títulos universitarios oficiales de la AVAP, así como el marco de referencia definido por la Universidad. Realización de una auditoría como mínimo al mes en cada centro. Emisión de informes mensuales respecto a la situación del centro en cada título.
- Adaptación y actualización de la herramienta de seguimiento de los títulos de grado de la Universidad: diseño y desarrollo de nuevos informes de seguimiento, adaptación de los indicadores identificados en los procesos clave y procedimientos
- Soporte y consultoría a las personas implicadas en el Sistema de Garantía de Calidad en cada centro y para cada título.
- Introducción de datos en de la aplicación que permite el seguimiento y la puesta en marcha del Sistema de Garantía de Calidad en los centros.
- Análisis de resultados, generación de informes comparativos, realización de labores de consultoría para la generación de informes de revisión por la dirección conforme a las normas tipo ISO 9000.
- Preparación de la documentación incluida en el Sistema de Garantía de Calidad (diseño y/o rediseño de documentación, generación de registros, integración de registros en la herramienta de seguimiento).
- Implantación y desarrollo de un procedimiento de seguimiento de indicadores. Desarrollo de Balanced Scorecard en centros para cada título. Emisión de informes mensuales sobre el nivel de cumplimiento de indicadores.
- Seguimiento del Sistema de Garantía interna de Calidad para la futura participación en procesos de acreditación de títulos conforme a la LOU.
- Seguimiento de los Planes de Mejora diseñados siguiendo la aplicación informática de la Universidad y el marco de referencia P-D-C-A.
- Formación a los implicados en el proceso. Desarrollo de un plan de formación que incluya acciones formativas dirigidas al personal adscrito a los centros. Como mínimo debe incluir formación sobre el Sistema de Garantía de Calidad y todas las herramientas a utilizar.

Método de trabajo

El método de trabajo consiste, conforme se ha detallado en cada una de las condiciones técnicas, en la realización de auditorías, labores de consultoría, realización de entrevistas, realización de grupos de discusión, metodología de gestión por procesos, IDEF 0; sistemas de indicadores, Balanced Scorecard, P-D-C-A, modelos generales como AUDIT, y sistemas de autoevaluación conforme al Modelo EFQM de Excelencia, análisis de datos y diseño de registros conforme a las Normas tipo ISO 9000.

Además, para el desarrollo e implementación de sistemas de garantía de calidad se utilizarán herramientas corporativas (Acreditación de Grado, Acreditación de Máster, Diseño y seguimiento de Planes de Mejora, Indicadores del Plan de Calidad, Cuadro de



Mando, etc.) y se desarrollarán tareas en colaboración con la UMH por ejemplo, acciones formativas a equipos directivos y a personal adscrito a los centros.

Lote 3. Desarrollo del Plan de Seguimiento de la UMH

Descripción: Auditorías, evaluaciones e informes incluidos en el Plan de Seguimiento de Empresas contratadas

Alcance: Servicios contratados por la Universidad Miguel Hernández para el mantenimiento informático, mantenimiento no informático, limpieza, restauración, cafetería, reprografía, jardinería, seguridad e información, correo, valija.

Condiciones técnicas:

- Realización de auditorías para comprobar el cumplimiento pliegos técnicos y otras serie de ítems conforme al modelo de auditoría establecido en el Plan de Seguimiento de la UMH y los parámetros de los sistemas de auditoría de calidad. Los servicios a auditar son: Conserjería, Información, Seguridad, Limpieza, Jardinería, Restauración, Reprografía y Mantenimiento. Realización de una auditoría como mínimo al mes en cada servicio en cada campus. Elaboración de informes (mensuales como mínimo) con los datos monitorizados.
- Realización de auditorías para comprobar el cumplimiento pliegos técnicos y otras serie de ítems conforme al modelo de auditoría establecido en el Plan de Seguimiento de la UMH y los parámetros de los sistemas de auditoría de calidad. Los servicios a auditar son: Correo, Información, Valija y Atención telefónica en Información. Realización de una auditoría como mínimo al semestre en cada servicio en cada campus. Elaboración de informes (semestrales como mínimo) con los datos monitorizados. Los informes deberán incluir, como mínimo, los objetivos de la auditoría, la metodología utilizada, los resultados alcanzados por auditoría, por servicio, por campus y evolución temporal. Emisión de cada informe, como máximo, un mes después de la realización de la auditoría.
- Introducción de los datos de las auditorías y la información obtenida en las aplicaciones informáticas desarrolladas por la UMH tras la realización de cada auditoría, como máximo, un mes después de la realización de la auditoría.
- Realización de encuestas de satisfacción con los servicios incluidos en el Plan de Seguimiento dirigidas a líderes de la universidad (tamaño de muestra aproximado: 75). Utilización de las herramientas disponibles en la Universidad (Encuesta, aplicación informática para la tabulación de datos). Realización del trabajo de campo de forma anual. Tabulación de datos, introducción de la información obtenida en las diferentes aplicaciones de la Universidad. Análisis de los resultados. Realización de informe, que debe incluir, como mínimo, los objetivos del estudio, la metodología utilizada, los resultados alcanzados por servicio, por campus y evolución temporal. Emisión de informe anual, como máximo, un mes después del inicio del trabajo de campo.
- Realización de encuestas de satisfacción respecto al material fungible de oficina (tamaño de muestra aproximado: 70). Utilización de las herramientas disponibles en la Universidad (Encuesta, aplicación informática para la tabulación de datos). Realización del trabajo de campo de forma anual.

Tabulación de datos, introducción de la información obtenida en las diferentes aplicaciones de la Universidad. Análisis de los resultados. Realización de informe, que debe incluir, como mínimo, los objetivos del estudio, la metodología utilizada, los resultados alcanzados por servicio, por campus y evolución temporal. Emisión de informe anual, como máximo, un mes después del inicio del trabajo de campo.

- Realización de encuestas de satisfacción a las empresas proveedoras (tamaño de muestra aproximado: 550). Utilización de las herramientas disponibles en la Universidad (Encuesta, aplicación informática para la tabulación de datos). Realización del trabajo de campo de forma anual. Tabulación de datos, introducción de la información obtenida en las diferentes aplicaciones de la Universidad. Análisis de los resultados. Realización de informe, que debe incluir, como mínimo, los objetivos del estudio, la metodología utilizada, los resultados alcanzados por servicio, por campus y evolución temporal. Emisión de informe anual, como máximo, un mes después del inicio del trabajo de campo.
- Realización de encuestas de satisfacción respecto a la gestión económica (tamaño de muestra aproximado: 190). Utilización de las herramientas disponibles en la Universidad (Encuesta, aplicación informática para la tabulación de datos). Realización del trabajo de campo de forma anual. Tabulación de datos, introducción de la información obtenida en las diferentes aplicaciones de la Universidad. Análisis de los resultados. Realización de informe, que debe incluir, como mínimo, los objetivos del estudio, la metodología utilizada, los resultados alcanzados por servicio, por campus y evolución temporal. Emisión de informe anual, como máximo, un mes después del inicio del trabajo de campo.
- Realización de informes globales comparativos de los resultados por servicio, campus e identificación de áreas de mejora conforme al círculo P-D-C-A. Emisión de informes anuales.

Método de trabajo

El método de trabajo consiste, conforme se ha detallado en cada una de las condiciones técnicas, en la realización de auditorías, realización de encuestas, trabajo de campo, análisis de resultados, desarrollo de informes, análisis comparativos, P-D-C-A, y análisis estadísticos.

Además, se utilizarán herramientas corporativas (Plan de Seguimiento) y se desarrollarán tareas en colaboración con la UMH por ejemplo, rediseño de auditorías y encuestas.



Fdo.: Inmaculada Blago Salvador
Directora de la Oficina de Gestión y
Control de la Calidad