

VI FORO SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y DE LA INVESTIGACIÓN

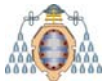
HERRAMIENTA INNOVADORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO

JORGE. L. ARIAS
Director de Área de Profesorado

8 - 11 Septiembre 2009

Índice

1. Introducción a la Unidad Técnica de Calidad
2. El Sistema de Gestión de la Calidad
3. Aplicación informática **Gestonna**
4. Resultados
5. Conclusiones



1. Introducción a la Unidad Técnica de Calidad

La misión de la Unidad Técnica de Calidad (UTCaI) es la **promoción y la mejora continua de la calidad** en la Universidad de Oviedo a través del análisis y evaluación permanentes:

de la docencia,
como de la investigación
y los servicios técnicos y administrativos

3 / 24

Los objetivos de la UTCaI se resumen en:

- **Diseñar e implantar los Sistema de Garantía de Calidad de los títulos Grado y Máster**
(Definición de un CMI de la UO)
- **Implantar Programas de la ANECA (Docencia, Audit, Verifica, etc.)**
- **Diseñar e implantar Sistemas de gestión en los Servicios Universitarios**

4 / 24



2. El Sistema de Gestión de la Calidad

La Unidad Técnica de Calidad ha diseñado, implantado y certificado según la norma ISO9001:2008 ER1139/2005 un sistema de gestión de la calidad basado en un **innovador enfoque a procesos**

Alcance de la certificación:

"Gestión y desarrollo de Planes de Calidad y Planes de Mejora. Realización de la Encuesta General de la Enseñanza. Realización de Estudio Rendimiento Académico. Elaboración de Guías Docentes"

5 / 24





3. Aplicación informática **GestOonna**

La aplicación informática es una **herramienta innovadora que permite la gestión por procesos**, el seguimiento mediante los indicadores asociados, así como el mapa estratégico y la gestión documental de la información

Se estructura en 4 módulos principales

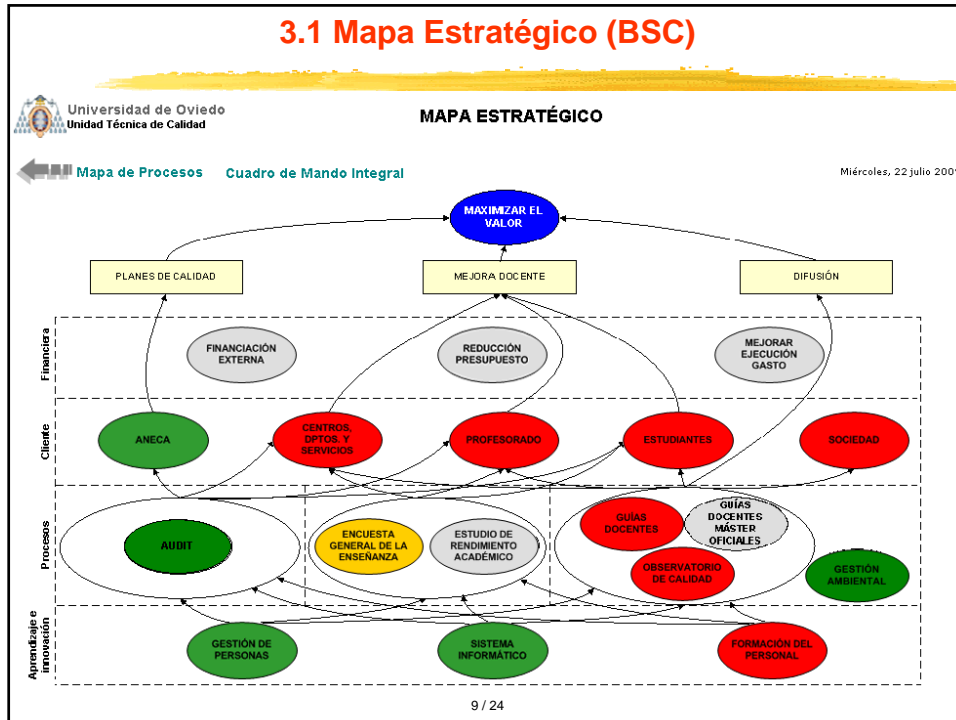
7 / 24



8 / 24



3.1 Mapa Estratégico (BSC)



INDICADORES DE PROCESO DE AUDIT

PROCESO	OBJETIVO AÑO 2008	RESPONSABLE	ESTADO	META PONDERADA	RESULTADO PONDERADO	DESVIACIÓN
AUDIT	CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS	Javier Alonso Alvarez	Diseño	0	0	0%

CODIGO	TIPO	INDICADOR	ESTADO	META	PESO	RESULTADO	FRECUENCIA	FORMA CÁLCULO
IND-CA-11.1.V00	P	% A y B en el checklist	Diseño	80	25	0	Anual	Ultimo mes
IND-CA-11.2.V00	C	% Informes positivos	Diseño	100	25	0	Anual	Ultimo mes
IND-CA-11.3.V00	R	% Centros certificados en la Universidad	Diseño	100	25	0	Anual	Ultimo mes

Forma de Cálculo:

Meta Ponderada: Meta * Peso

Resultado Ponderado: Valor * Peso

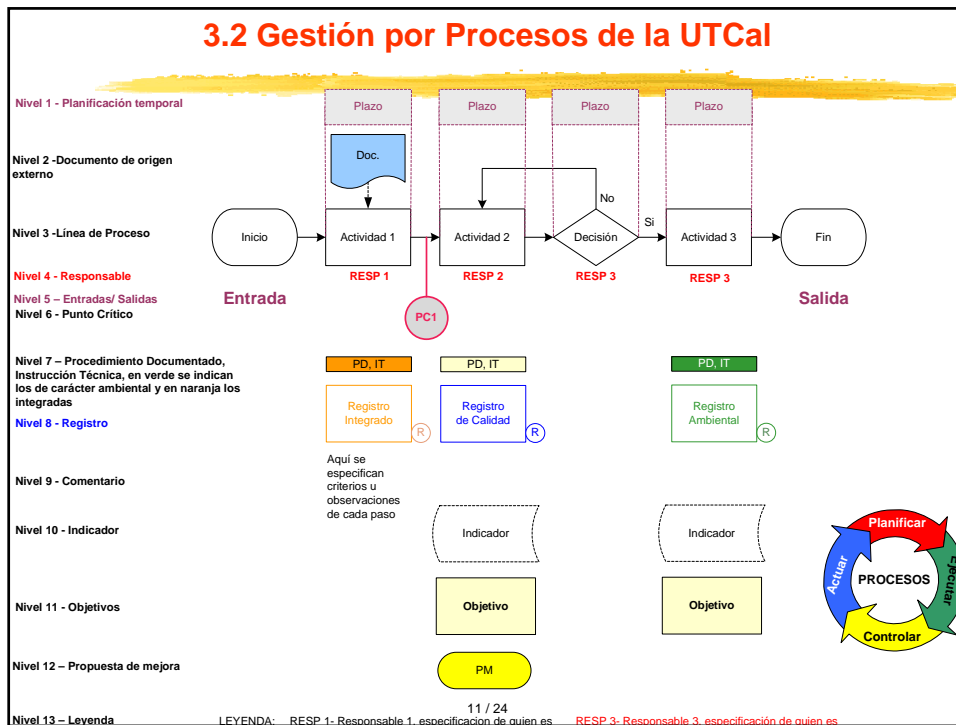
Colores:

- Rojo** Desviación de Valor respecto a Meta superior al 25%
- Naranja** Desviación de Valor respecto a Meta entre el 10% y el 25%
- Verde** Desviación de Valor respecto a Meta inferior al 10%

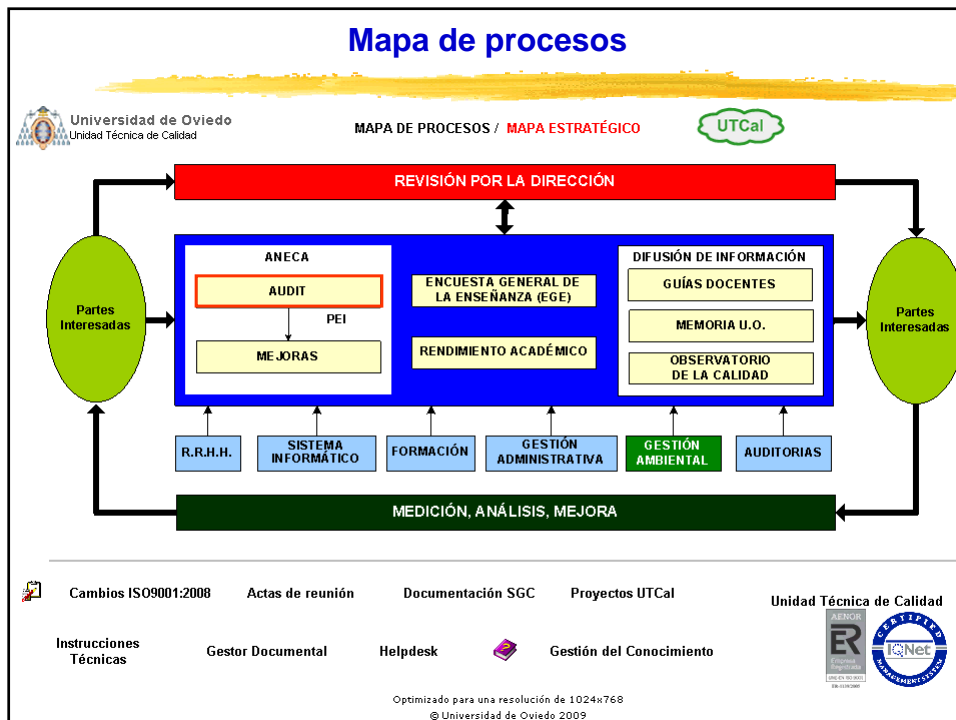
[Seleccione la Hoja Carga de Datos o pulse aquí para introducir nuevos valores](#)

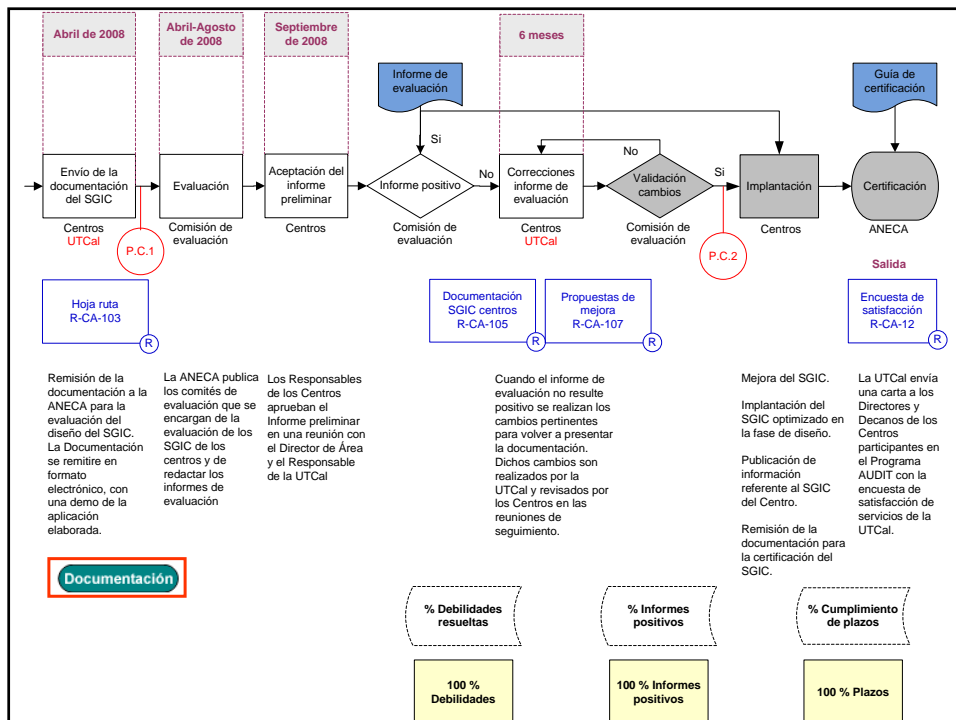
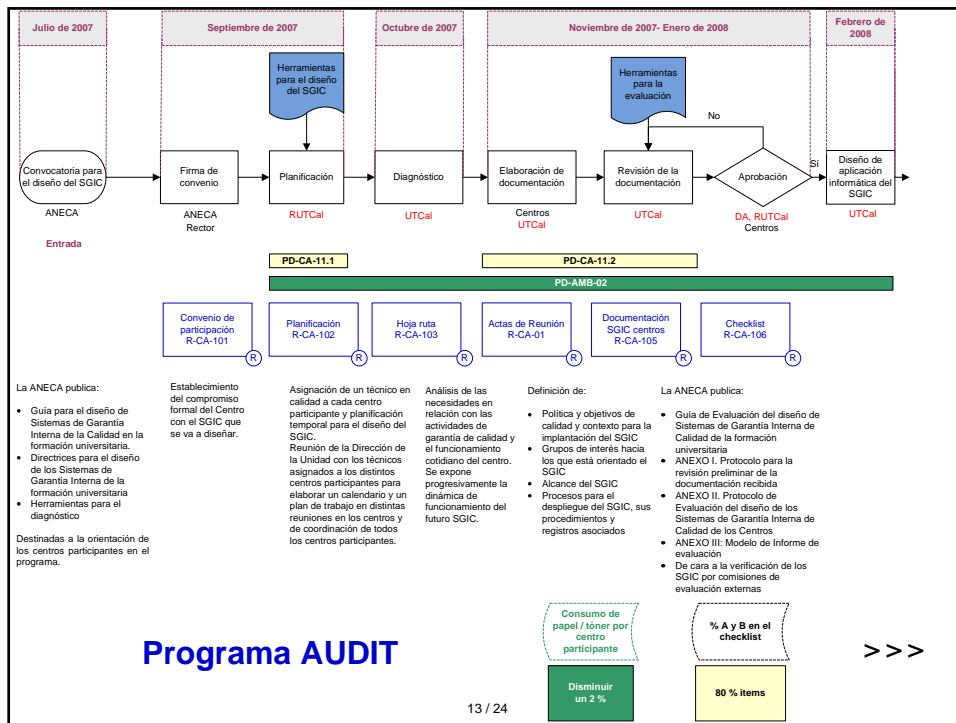


3.2 Gestión por Procesos de la UTCal



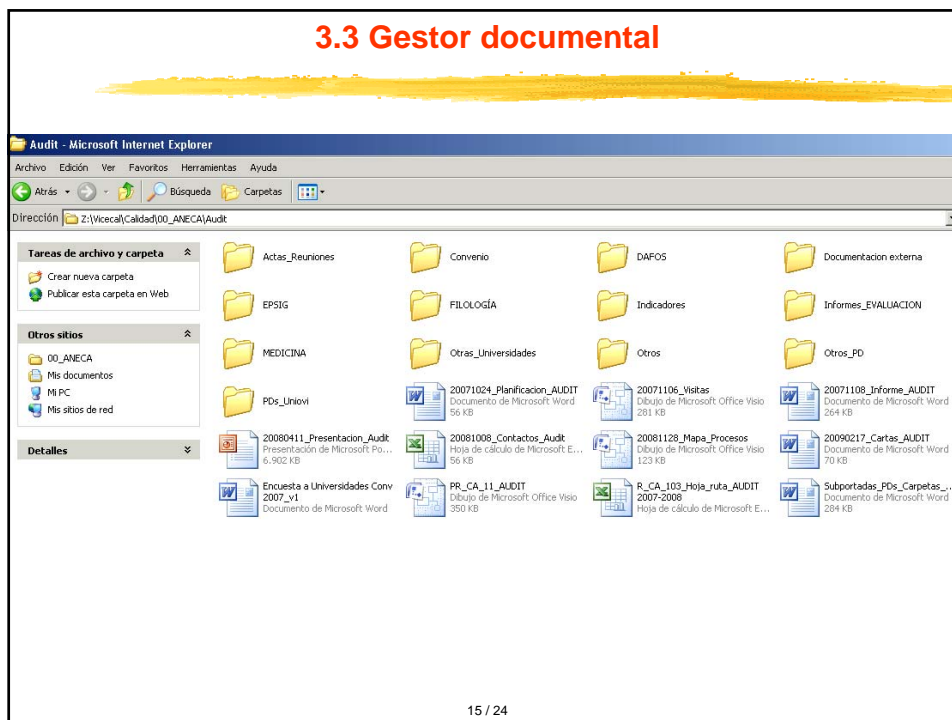
Mapa de procesos







3.3 Gestor documental



15 / 24

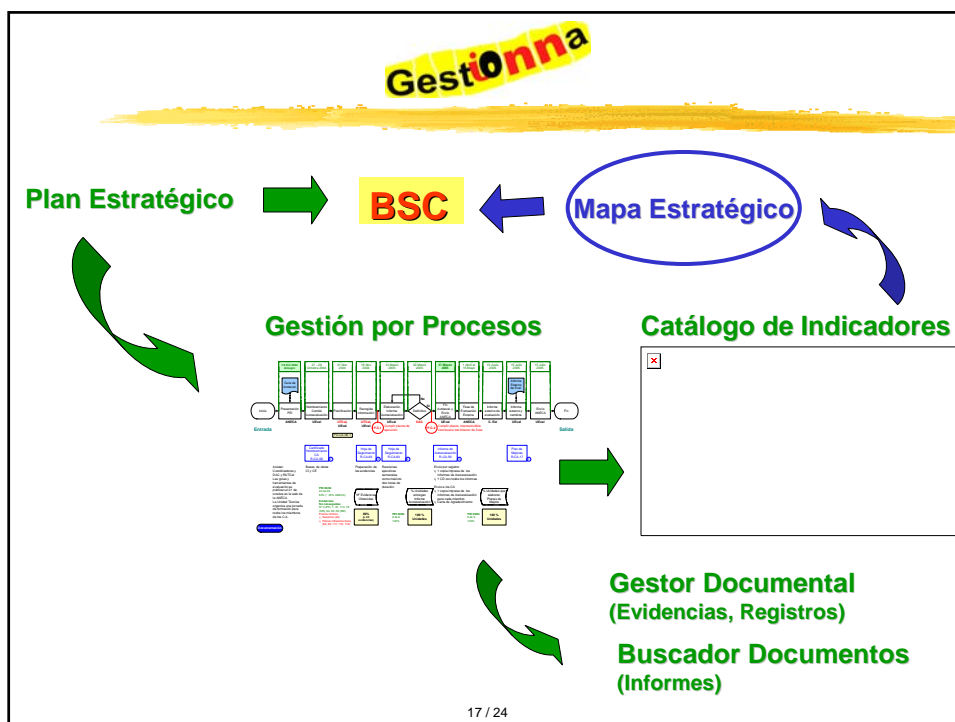
3.4 Buscador de documentos

Potente buscador de ficheros electrónicos

Herramientas de apoyo utilizadas:

- **HELPDESK (gestión de no conformidades)**
- **Gestión del conocimiento (documentos de origen externo a la UTCa)**

16 / 24



4. Resultados

Las principales fortalezas del SGC de la UTCaI son:

- **Reuniones quincenales / mensuales de planificación y seguimiento**
- **Seguimiento y medición de los procesos mediante el Cuadro de Mando Integral (CMI)**
- **Auditorías cruzadas con organizaciones independientes a la organización (SESPA)**

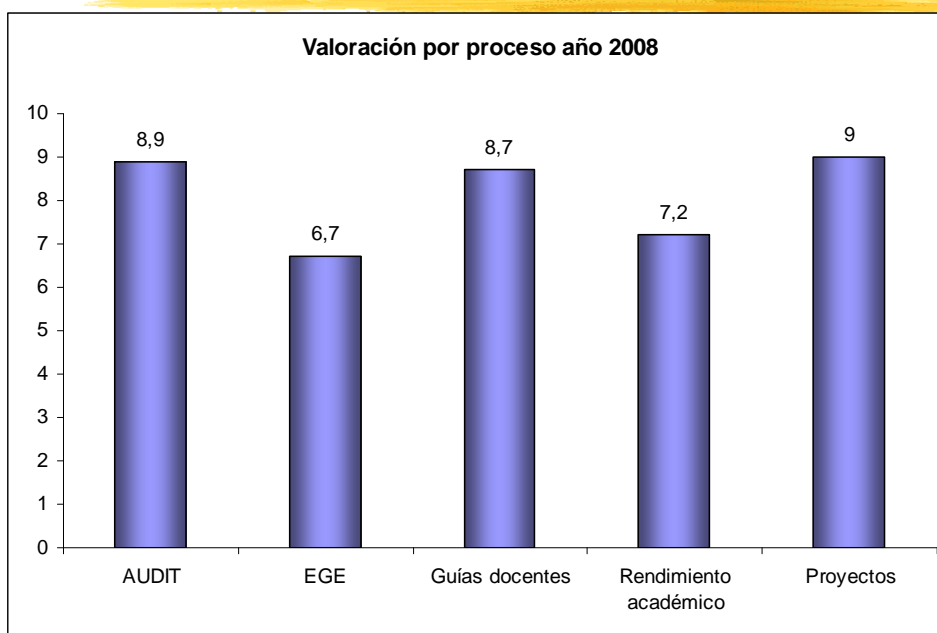
>>>



- **La documentación del SGC es detallada**
- **Seguimiento Procesos mediante Hojas de ruta**
- **Informe de revisión por la Dirección anual exhaustivo**
- **Continuas mejoras y desarrollos en la aplicación informática**
- **Buena satisfacción de las partes interesadas con los servicios prestados**

19 / 24

Satisfacción con los servicios de la UTCal





5. Conclusiones

1. **Gestión por procesos enfoque innovador y dinámico, que promueve la mejora continua (PDCA)**
2. **Gestión del desempeño como motor de impulso de la participación de las personas (comprensión, motivación, estímulo, conocimiento de todo el proceso, responsabilidades)**

>>>

21 / 24

3. Gestión de la Información y el Conocimiento

4. **Medición, Análisis y Mejora de factores clave: satisfacción, tiempo de respuesta, transparencia, eficiencia (resultados/coste)**

22 / 24



Líneas de actuación futuras:

- *Autoevaluación según el Modelo EFQM para buscar nuevas líneas de mejora*
- *Participación en proyectos nacionales e internacionales de colaboración*

23 / 24

Lo hacemos ± bien pero cada día mejor

EXCELENCIA

Muchas gracias

24 / 24