



Universidad de Oviedo

LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE EXCELENCIA EUROPEA EFQM EN LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Julio Antonio González García, Vicerrector de Profesorado, Departamentos y Centros
 Jorge Luis Arias Pérez, Director del Área de Profesorado
 Alberto A. Suárez, Responsable de la Unidad Técnica de Calidad
 Miguel A. López Cabana, Técnico en Calidad
 Ramiro Martí Flórez, Técnico en Calidad
 Javier Alonso Álvarez, Técnico en Calidad
 Carlos Catalán de Ávila, Técnico en Calidad
 Unidad Técnica de Calidad, Vicerrectorado de Profesorado, Departamentos y Centros
 Universidad de Oviedo
 suarez@uniovi.es / 985 10 95 82 / 40 36



IV JORNADAS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN UNIVERSITARIA 18 y 19 de Noviembre de 2010



UTCal

Mejora 1: Generación de Informes para la EGE Red



Resultados:

- Ahorro en el consumo de recursos humanos y materiales.
- Disminución del tiempo para la generación de los informes.
- Centralización de toda la información de las encuestas.

Mejora 2: Gestión de Indicadores y Cuadro de Mando

Resultados:

- Gestión automatizada de los indicadores de seguimiento de los Procesos.
- Centralización de servicios electrónicos: indicadores, gestor de tareas, llamadas telefónicas, inventario del material y agenda.



Mejora 3: Benchmarking



Resultados:

- Intercambio de información y experiencias para la mejora de los servicios prestados.

BUO

Mejora 1: Nueva Página Web



Resultados:

- Mejora de los servicios electrónicos ofertados.
- Actualización del contenido de la antigua Web.

Mejora 2: Planes de Formación del Personal

Resultados:

- Actualización y mejora de los conocimientos previos, y adaptación a las nuevas necesidades.
- Reciclaje del personal para poder acceder a otros puestos de trabajo.



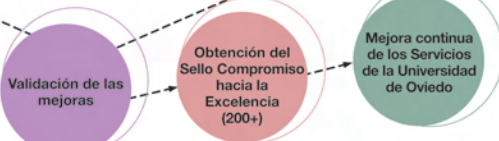
Mejora 3: Encuesta de Clima Laboral



Resultados:

- Conocimiento de los puntos fuertes y las necesidades del personal.
- Información para la toma de decisiones en materia de recursos humanos para la mejora.

Legenda:
 UTCal: Unidad Técnica de Calidad.
 BUO: Biblioteca de la Universidad de Oviedo.
 ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
 EGE: Encuesta General de la Enseñanza.



UTCal - Visita del Evaluador 8/07/2010

www.uniovi.net/calidad



Unidad Técnica de Calidad