

# *VI Jornadas de Excelencia en la* **Gestión Universitaria**

29 y 30 de noviembre de 2012

Coordinadors:

M.<sup>a</sup> José Oltra Mestre. Universitat Jaume I

Alberto Álvarez Suárez. Universidad de Oviedo

M.<sup>a</sup> Luisa Fernández de Córdoba. Universidad de Jaén

Carme Melsio Núñez. Universitat de Barcelona

**Jornadas de Excelencia en Gestión Universitaria (6es. 2012. Castelló de la Plana)**

VI Jornadas de excelencia en gestión universitaria [Recurs electrònic] / A. Álvarez ... [et al.] (coord.). —Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I, D.L. 2012.

1 memòria USB

Bibliografia

ISBN 978-84-8021-899-3

1. Universitats –Administració -- Congressos . 2. Qualitat de l'educació -- Congressos.

I. Álvarez Suárez, Alberto, coord. II. Universitat Jaume I. Publicacions. III. Títol

378.1(063)

378:658.012.4 (063)

JNMN

KJM



Qualsevol forma de reproducció, distribució, comunicació pública o transformació d'aquesta obra només pot ser realitzada amb l'autorització dels seus titulars, llevat d'excepció prevista per la llei. Dirigiu-vos a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, [www.cedro.org](http://www.cedro.org)) si necessiteu fotocopiar o escanejar fragments d'aquesta obra.

© Dels textos: els autors i les autores, 2012

© De la present edició: Publicacions de la Universitat Jaume I, 2012

Edita: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions

Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis Centrals. 12071 Castelló de la Plana

Fax 964 72 82 32

<http://www.tenda.uji.es> e-mail: [publicacions@uji.es](mailto:publicacions@uji.es)

ISBN: 978-84-8021-899-3

Dipòsit legal: CS-423-2012

Imprimeix: Fentweb.net - 96 203 39 39

# EL CAMINO HACIA LA EXCELENCIA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Fernández López, Santiago<sup>1</sup>; Álvarez Suárez, Alberto<sup>2</sup>; Belmonte Núñez,  
Juan<sup>3</sup>; Alonso Álvarez, Javier<sup>4</sup>

1. Fundación Universidad de Oviedo. Universidad de Oviedo  
[matilde.fuo@uniovi.es](mailto:matilde.fuo@uniovi.es)

2, 3, 4. Unidad Técnica de Calidad  
Universidad de Oviedo  
[suarez@uniovi.es](mailto:suarez@uniovi.es)

## INTRODUCCIÓN

La Fundación Universidad de Oviedo (FUO) comenzó su camino hacia la Excelencia en el año 2007 con el proyecto de diseño e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) según los requisitos de la norma ISO 9001:2008, obteniendo la certificación el 3/09/2008.

En el año 2011, la FUO realizó una autoevaluación de acuerdo al modelo EFQM y tras la ejecución de tres mejoras se obtiene el reconocimiento Compromiso hacia la Excelencia de fecha 21/12/2011. Actualmente, la FUO se encuentra inmersa en un proceso de mejora del SGC y se está redactando la memoria estructurada 300+ con el objetivo de obtener el reconocimiento a lo largo del año 2013.

La tabla siguiente refleja el detalle de las actividades desarrolladas.

AÑO	ACCIONES
2007	Diseño e implantación del SGC según los requisitos de la norma ISO 9001: (10 procesos, 12 procedimientos documentados, 18 instrucciones técnicas 18, 130 formatos de registro, 29 documentos y 27 indicadores)
2008	Auditoría de certificación Alcance de la certificación: «Servicios de contratación y gestión económico-administrativa en el ámbito de la investigación, gestión de ayudas a la formación. Organización de eventos. Servicios de inserción de universitarios en el ámbito laboral» Certificado n.º ER-1101/2008 (AENOR)
2009	Adaptación del SGC a la norma ISO 9001 del año 2008
2011	Autoevaluación según el modelo EFQM 2010
2011	Auditoría de renovación de la certificación ISO 9001
2011	Obtención del Compromiso hacia la Excelencia (EFQM 200+) certificado nº CEG/RE02/0121/11, las mejoras implantadas fueron: -Aplicación de una Encuesta de Clima Laboral -Modificación del portal Web para Informar con transparencia -Diseño e Implantación de un Plan de Difusión sobre la prestación de servicios

Tabla 1. El camino a la Excelencia de la FUO

El objeto de este trabajo es describir el camino recorrido en materia de gestión, que ha significado una mejora significativa de los servicios prestados y de la satisfacción de los usuarios (principalmente investigadores).

## **PLANIFICACIÓN**

El marco para la planificación se encuentra en dos documentos principales: el plan de actuación (aprobado por el Patronato) y el informe de revisión del sistema por la Dirección, ambos con periodicidad anual.

Esta planificación anual general se despliega en dos reuniones:

- Quincenales del Responsable de Calidad con los técnicos de la Unidad Técnica de Calidad (UTCAL), que asesora y proporciona su apoyo técnico en todas las iniciativas desarrolladas.
- Trimestrales entre el Responsable de Calidad y Responsables de Proceso para realizar el seguimiento de los objetivos de calidad y de la prestación del servicio.

## **DESARROLLO E IMPLANTACIÓN**

En las reuniones planificadas se revisa el SGC y se realiza el seguimiento de las mejoras en implantación en el marco de la autoevaluación EFQM. En las reuniones trimestrales se analizan los indicadores de los procesos y se toman acciones correctivas ante las desviaciones detectadas. Se informa a la Dirección de los resultados.

A continuación, se recogen algunas de las mejoras planificadas para el año 2012:

- Establecer un procedimiento de reconocimiento.
- Diseñar un proceso de gestión económico-financiera.
- Elaborar un plan para la gestión de los residuos generados.
- Estudiar las competencias departamentales de fundaciones universitarias.
- Acciones de Mejora dependientes del Patronato: establecer un procedimiento de definición y revisión de la Política de Calidad y redefinir la misma de acuerdo a la misión, visión y valores, definir un Plan Estratégico bianual 2012-2014 y elaborar de un código de buen gobierno.

## **RESULTADOS**

La FVO mide sus resultados mediante los indicadores de los procesos. El conjunto de los indicadores constituye un cuadro de mando integral de la FVO según la metodología de Kaplan y Norton.

Desde la implantación del SGC los resultados de las encuestas muestran un aumento en la satisfacción de los usuarios con los servicios. Durante el ejercicio 2011 se recogieron un total de 591 cuestionarios obteniéndose una media de 4,5 sobre 5 puntos posibles. En la figura siguiente se muestra un resumen de la evolución de la satisfacción por proceso.

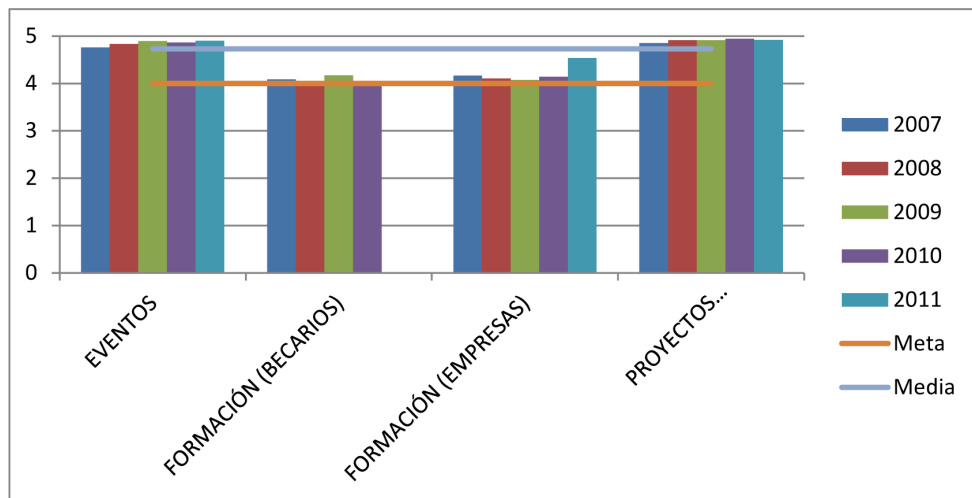


Figura 1. Evolución de la satisfacción de la FVO

Los resultados de satisfacción obtenidos por proceso y año se detallan en la siguiente tabla.

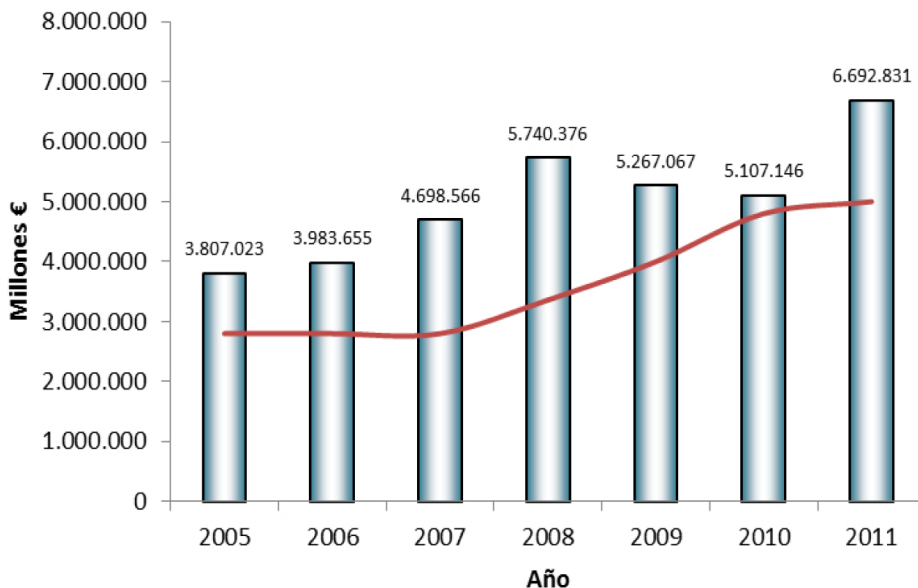
Procesos	2007	2008	2009	2010	2011	Incremento en el último año
EVENTOS	4,76	4,83	4,89	4,86	4,9	+0,82%
FORMACIÓN (BECARIOS)	4,08	4,03	4,17	4,02	4,21	+4,73%
FORMACIÓN (EMPRESAS)	4,16	4,10	4,07	4,14	4,06	-1,9%
PROYECTOS (INVESTIGADORES)	4,85	4,91	4,91	4,94	4,92	-0,4%
PROYECTOS (EMPRESAS)					4,54	
MEDIA	4,46	4,47	4,51	4,49	4,53	+0,89%

Tabla 2. Evolución de la satisfacción de la FVO

Analizados los resultados obtenidos, se considera que la opinión de los usuarios y beneficiarios de la FVO acerca de los servicios prestados es muy positiva. La ten-

dencia de los resultados en el proceso de eventos y formación (becarios) es positiva, mientras que en los procesos de formación (empresas) y proyectos (investigadores) es sostenida en el tiempo.

Además de la satisfacción, los indicadores de los procesos del SGC presentan una evolución positiva o sostenida en el tiempo. En la figura siguiente se muestra el gráfico del importe de los proyectos gestionados.



*Figura 2. Importe de los proyectos suscritos*

## CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

El nivel de creatividad e innovación de la práctica reside en que el plan de actuación anual aprobado por el Patronato se ha engranado en el SGC y se despliega por medio de objetivos, actividades e indicadores.

A continuación, se detallan dos ejemplos de mejora que han surgido en las reuniones en el último año:

- Realizar la encuesta de satisfacción a los asistentes a congresos organizados en red mediante la aplicación Google Drive (hasta la fecha solo se recababa la satisfacción de los investigadores organizadores).
- Incluir indicadores que midan la eficiencia del servicio prestado por la Fundación (tiempos medios en el desempeño de las actividades o funciones).

## **BENCHMARKING**

Entre las actividades de *benchmarking*, se ha realizado una búsqueda en las páginas webs de 4 fundaciones universitarias españolas. Se ha elaborado un documento que recoge las principales actividades gestionadas y resultados de estas fundaciones con el objeto de poner en valor esta información y efectuar una comparación de resultados.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ÁLVAREZ SUÁREZ, A., MARTÍS FLÓREZ, R., ALONSO ÁLVAREZ, J., ALBAÑIL ESPASANDIN, P., CATALÁN DE ÁVILA, C. y M. A. PASCUAL SANTIRSO (2011). *Gestión por procesos: Casos prácticos*. Ed. Universidad de Oviedo, España.
- Asociación Española de Normalización y Certificación (2008). Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- HARRINGTON, H. J. (2000). *Mejora de los procesos en las organizaciones*. Ed. Mc Graw Hill, México.
- KAPLAN, R.S., NORTON, D. P. y S. ROBERT (2009). *Cómo utilizar el Cuadro de Mando integral (Para implantar y gestionar su estrategia, The Strategy Focused Organization)*. 2.<sup>a</sup> ed., Harvard Business Pres. Gestión 2000, España.



# EL CAMINO HACIA LA EXCELENCIA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE OVIEDO

## VI JORNADAS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN UNIVERSITARIA

Castellón de la Plana,  
29 y 30 de noviembre de 2012



Santiago Fernández López  
Alberto Álvarez Suárez  
Juan Belmonte Núñez  
Javier Alonso Álvarez

Fundación Universidad de Oviedo  
985 10 49 27  
santiago.fuo@uniovi.es

Unidad Técnica de Calidad  
Universidad de Oviedo  
985 10 95 82  
suarez@uniovi.es

ACCIONES	2007	2008	2009	2010	2011
	Diseño e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	Auditoría de certificación. Certificación ISO 9001	Adaptación del SGC a la norma ISO 9001 del año 2008	Autoevaluación según el modelo EFQM	Obtención del Compromiso hacia la Excelencia (EFQM 200+)

## PLANIFICACIÓN

Plan de actuación (aprobado por el Patronato) y el informe de revisión del sistema por la Dirección, ambos con periodicidad anual.

## DESARROLLO E IMPLANTACIÓN

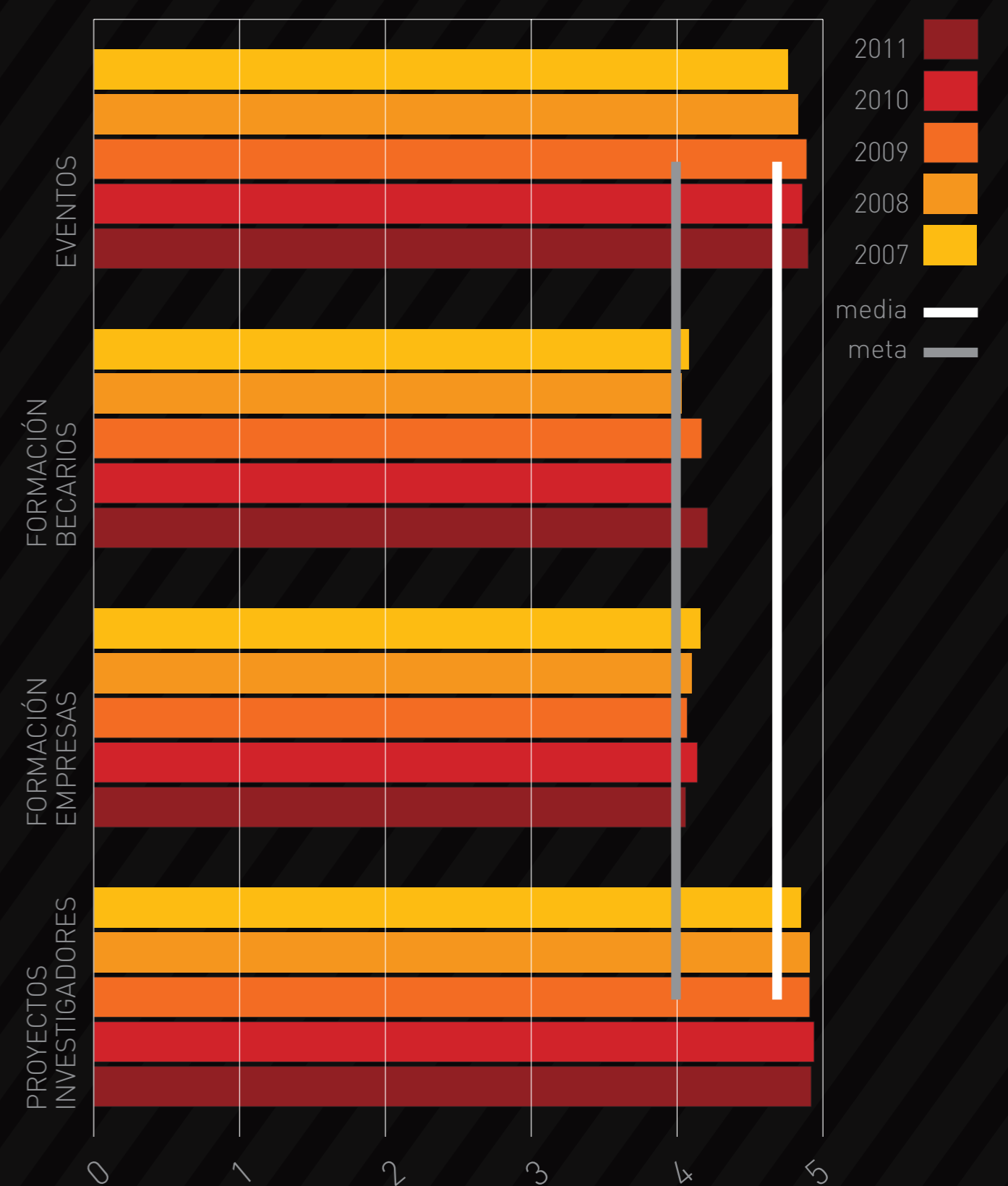
Reuniones trimestrales para analizar los indicadores de los procesos y tomar acciones correctivas ante las desviaciones detectadas.

## RESULTADOS

El conjunto de los indicadores constituye un cuadro de mando integral de la FUU según la metodología de Kaplan y Norton. También se recogen los resultados de las encuestas de satisfacción por proceso.



EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA FUU



IMPORTE DE LOS PROYECTOS SUSCRITOS

