

FORUM CALIDAD

GESTIÓN EMPRESARIAL, MEDIO AMBIENTE Y METROLOGÍA

Nº 197 Diciembre 2008 - Año XX

- 
- La nueva norma OHSAS 18002:2008.
 - UNE-EN 9100. Gestión de la Calidad en el Sector aeronáutico.
 - Entrenamiento mental y emocional para el alto rendimiento.
 - La gestión de la Calidad en la Universidad de Oviedo.

El caso de la Unidad Técnica de Calidad

Alberto Álvarez Suárez
José Ramiro Martí
Javier Alonso
Miguel Cabana
Carlos Catalán

Unidad Técnica de Calidad
Vicerrectorado de profesorado,
departamentos y centros
Universidad de Oviedo

suarez@uniovi.es /
Calidad@uniovi.es

1. Introducción

La Unidad Técnica de Calidad (UTCaI) de la Universidad de Oviedo persigue desde el año 2000 impulsar y desplegar la cultura de Calidad y Mejora Continua de la Política Universitaria y se ha convertido en un referente “en gestión de la Calidad” dentro de la Comunidad de la Universidad de Oviedo.

La Misión de la UTCaI es: la promoción y la mejora continua de la Calidad en la Universidad de Oviedo a través del análisis y evaluación permanentes, de las enseñanzas, la docencia y los servicios, estimulando y favoreciendo la participación en los distintos programas de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

La Visión es: ser un servicio de referencia para toda la Comunidad Universitaria en gestión y garantía de la excelencia en el ámbito de la Educación Superior.

La experiencia nos demuestra que uno de los principales factores que determina el éxito o fracaso de un proyecto de Calidad es la percepción que el personal tiene sobre el compromiso de todas las personas que cuentan con responsabilidad en el proyecto. Por ello, para dar cumplimiento a la Misión, la Cultura de Calidad, se asumen los siguientes valores:

- Liderazgo
- Responsabilidad Social

- Profesionalidad
- Eficiencia y Fiabilidad
- Colaboración y Participación
- Adaptación e Innovación

Que se integran a su vez en los siguientes ejes estratégicos de la Unidad Técnica de Calidad:

- Planes de Calidad
- Mejora Docente
- Difusión

En la Figura 1 se presenta el esquema del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Unidad Técnica de Calidad.

2. Sistema de Gestión Integral (Calidad y Medio Ambiente)

La Unidad Técnica ha diseñado e implantado una metodología de gestión informatizada de enfoque a procesos (Figura 2) que permite dar respuesta, apoyo y seguimiento a las necesidades, en materia de Calidad, de todos los grupos de interés de la Comunidad Universitaria, que se articula mediante un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) certificado según la norma ISO 9001:2000 desde junio de 2005.

Este nuevo enfoque metodológico permite cumplir, por una parte, los criterios y directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo en la

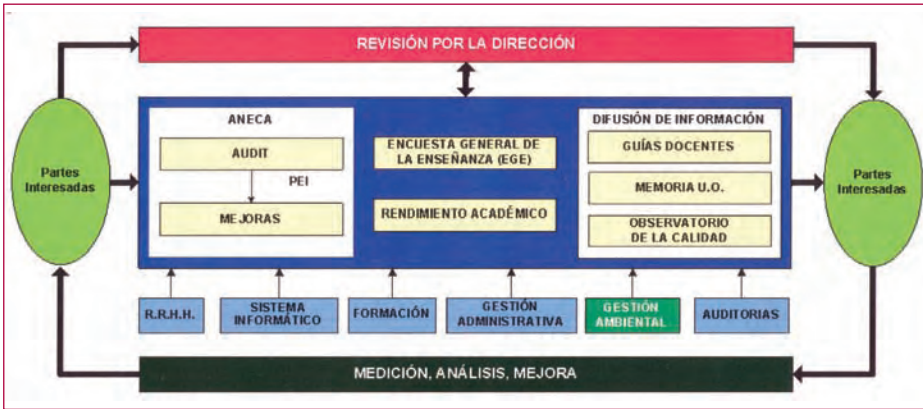


Figura 2. Mapa de Procesos de la UTCa

Educación Superior y, por otra, la normativa de la Universidad de Oviedo para el diseño y desarrollo de Sistemas de Garantía Interna.

3. Metodología de Gestión

El SGI aplica la metodología de enfoque a procesos con el objetivo de normalizar y protocolizar la información física y electrónica del sistema. Esta metodología permite adaptarse a las particularidades de cada Servicio, Centro, Departamento, Máster, etc.

ayudando a establecer una estructura funcional desde el punto de vista de la sistematización, organización, optimización y mejora continua que permita dar respuesta a los requisitos internos del propio sistema y a los externos de la Comunidad Universitaria.

Este enfoque se representa en trece niveles (Figura 4) que tienen correspondencia de representación gráfica horizontalmente con sentido de izquierda a derecha, de manera que permite conocer en qué fase de desarrollo se encuentra el proceso y, a su vez, facilita la localización o el acceso a cualquier documento, plantilla o registro generado.

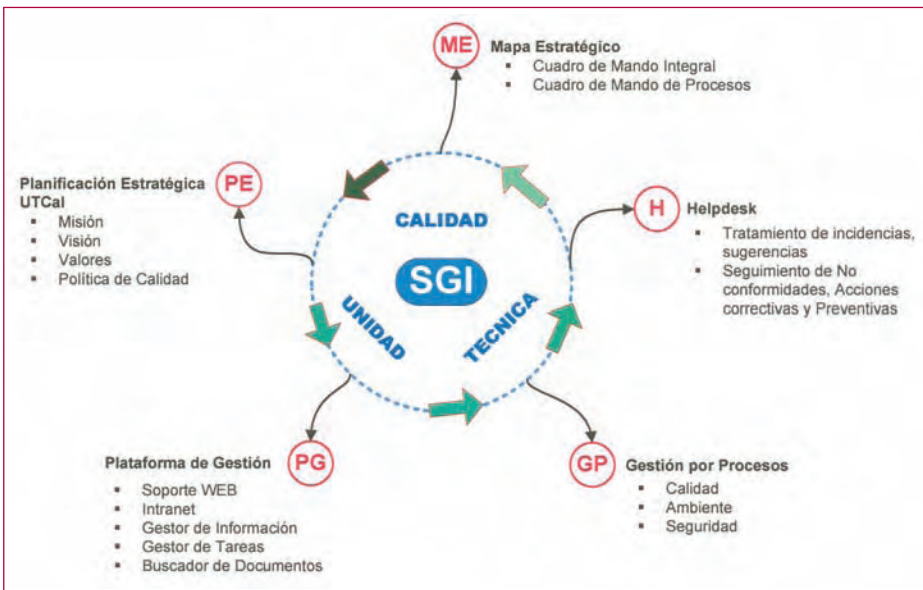


Figura 3. Ciclo de Gestión

Para la Planificación se dispone de una aplicación informatizada de Mapa Estratégico (Figura 6), siguiendo el modelo de Kaplan y Norton (2003), de manera que permite realizar un seguimiento sobre el grado de cumplimiento de los objetivos de manera gráfica, así como la relación y origen de cada uno de ellos y su relación con los distintos procesos.

Para garantizar el despliegue de la planificación se utiliza una plataforma informática de gestión que integra toda una serie de componentes que se describen a continuación.

3.1- Página Web

En ella se difunden, abiertamente, noticias e información en materia de Calidad que se desarrolla en la Universidad de Oviedo (Figura 7).

3.2- Intranet

La Unidad Técnica de Calidad dispone de una plataforma que permite trabajar de forma remota desde cualquier equipo que disponga de conexión a Internet (www.utcal.uniovi.es). Desde esta plataforma se tiene acceso a toda la información disponible en la Unidad y a todas las aplicaciones que se utilizan en una jornada de trabajo. Esta aplicación cumple los requisitos de seguridad definidos en la LOPD.

3.3- Gestor de Información

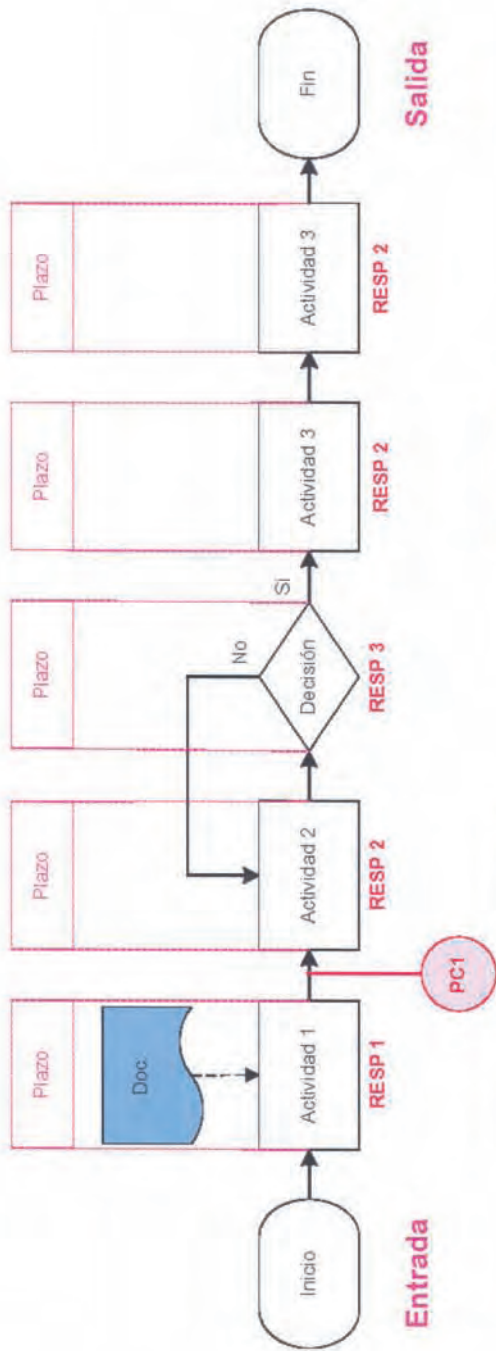
La documentación descriptiva del Sistema Integrado de Gestión se almacena en una estructura de directorios descrita en la Figura 8.

La documentación se clasifica en dos niveles:

- Nivel 1: Documentación técnica de gestión del sistema como son: Procedimientos, Instrucciones de trabajo, Manuales, Guías, Documentos marco y, por último, Plantillas. Actualmente incluye 234 documentos.

ENFOQUE A PROCESOS DEL SIG

Nivel 1 - Planificación Temporal



Entrada

Salida

Nivel 3 - Línea de Proceso

Nivel 4 - Responsabilidad

Nivel 5 - Entradas/ Salidas

Nivel 6 - Punto Crítico

Nivel 7 - Procedimientos Documentados, Instrucciones Técnicas, en verde se indican los/as de carácter ambiental y en naranja las integradas

Nivel 8 - Registros

Nivel 9 - Comentarios

Nivel 10 - Indicadores

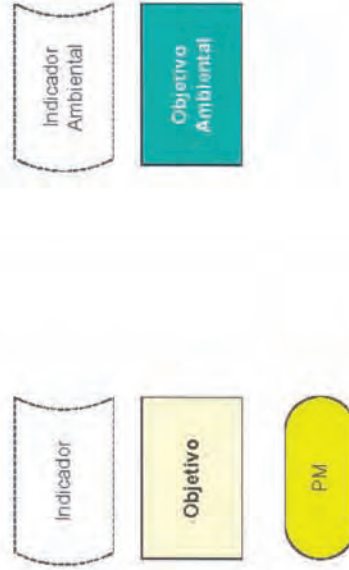
Nivel 11 - Objetivos

Nivel 12 - Propuesta de Mejora

Nivel 13 - Leyenda



Aquí se especifican criterios u observaciones de cada paso



LEYENDA: RESP 1 - Responsable 1, especificación de quien es RESP 2 - Responsable 2, especificación de quien es RESP 3 - Responsable 3, especificación de quien es

Figura 4. Enfoque Innovador por Procesos de la UTCal



UNIVERSIDAD DE CIEGO DE AVILA
Unidad Técnica de Calidad

GUÍAS DOCENTES PR-CA-03.1

Versión 08

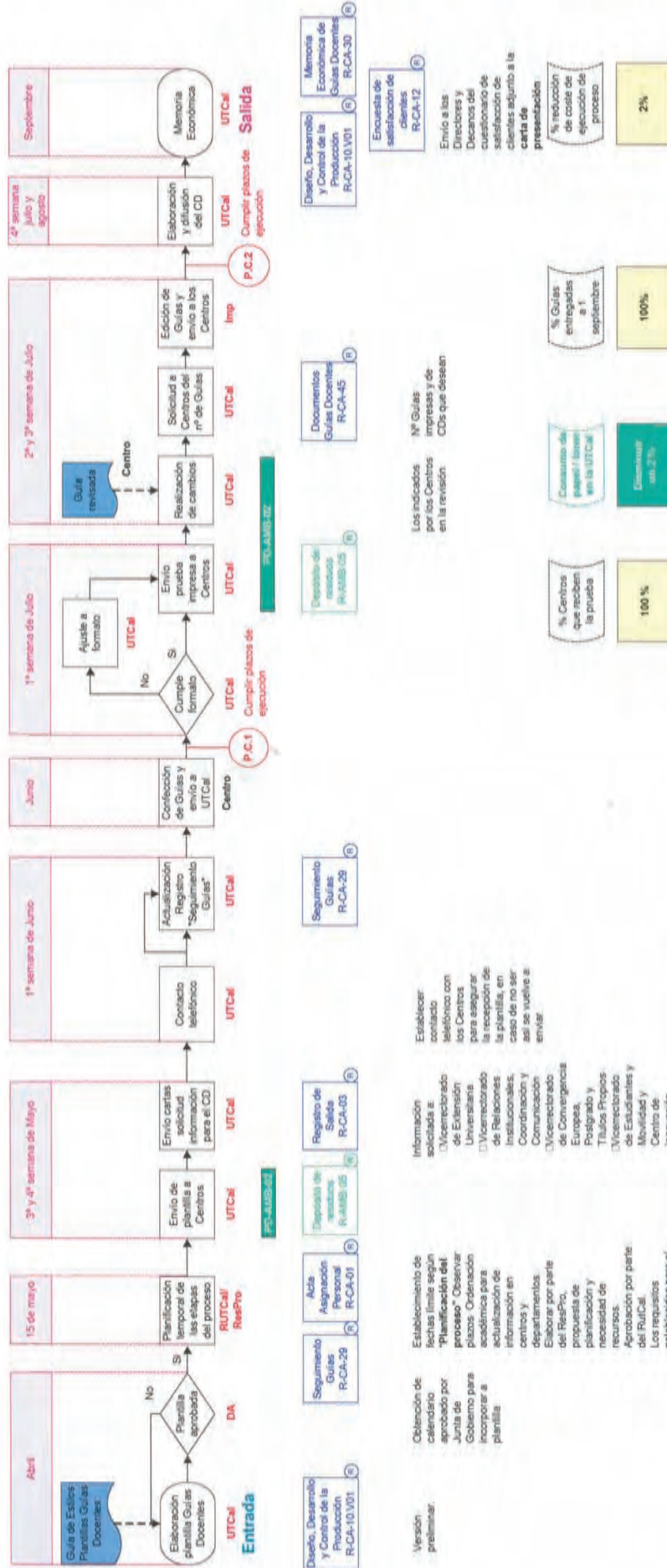


Figura 5. Proceso de las Guías Docentes de la UTCaI

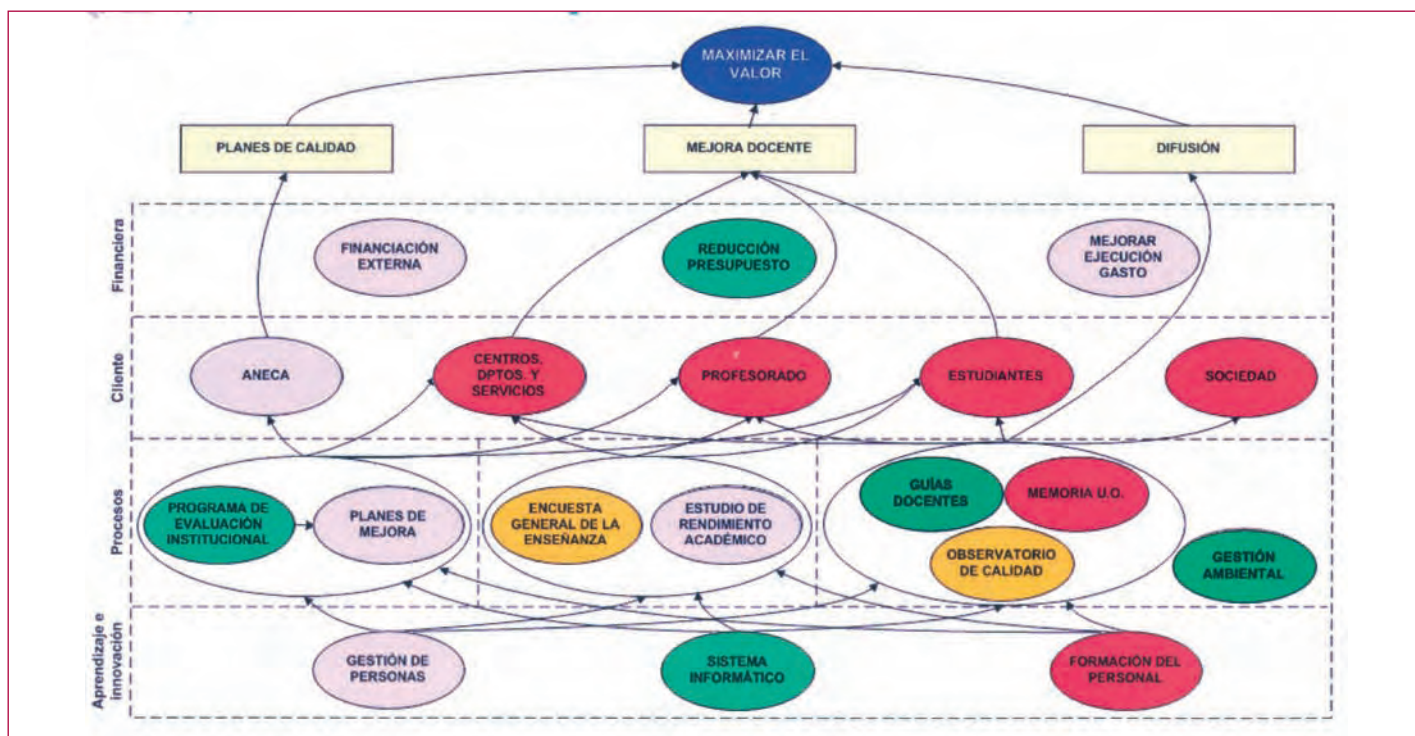


Figura 6. Mapa Estratégico de la UTCaI

- Nivel 2: El resto de documentos y registros generados en la actividad laboral de la Unidad. En estos ocho años se alcanza una cifra de 48.520 archivos y 5.544 carpetas, ocupando 33 gigabytes.

tiendo informarle de forma detallada de lo que ha ocurrido con las solicitudes realizadas.

Desde su incorporación, en febrero de 2005, se han realizado un total de 750 solicitudes.

3.4- Gestor de Incidencias

La gestión y seguimiento de incidencias, acciones preventivas, correctivas y acciones de mejora se realiza desde la aplicación informática Helpdesk (Figura 9).

Esta aplicación permite:

- Agilizar la resolución, conociendo en cada momento el estado de todas las solicitudes.
- Registrar todo tipo de solicitudes, consultas o incidencias.
- Facilitar la comunicación, permitiendo asignar estas a las personas que se encargan de la resolución y escalarlas a otras personas cuando sea necesario.
- Mejorar la comunicación con el solicitante de un servicio, permiti-

La imagen muestra la interfaz web de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Oviedo. El encabezado incluye el logo de la universidad y el nombre del vicerectorado. El menú de navegación ofrece opciones como 'Inicio > calidad >' y 'Unidad Técnica de Calidad'. El contenido principal muestra la última actualización (15-12-2008) y una lista de novedades y enlaces de interés, como 'Recas de colaboración para la UTCaI' y 'Acceso al Sistema de Gestión de Calidad'. El pie de página contiene el sitio web 'www.uniovi.es/calidad' y logos de certificación como IQNet.

Figura 7. Página Web de la UTCaI

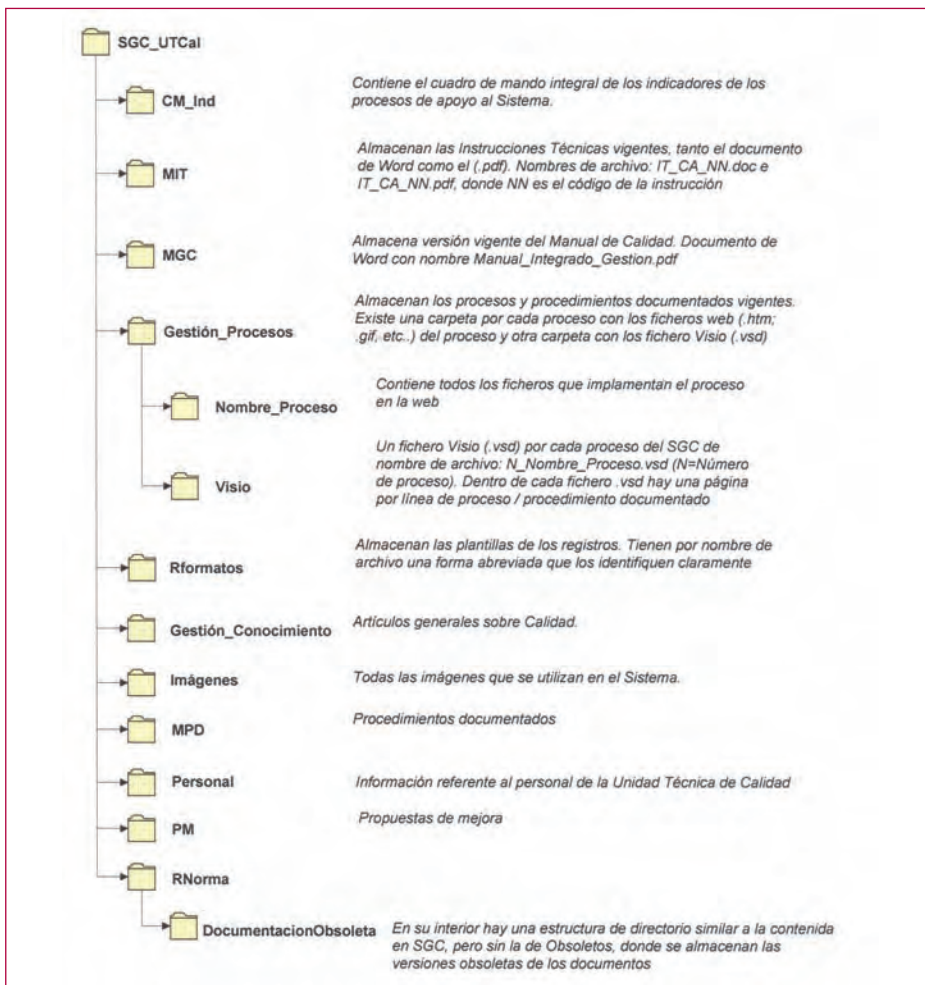


Figura 8. Estructura de directorios del Gestor de Información

3.5- Gestor de Tareas

Con esta aplicación se pueden calcular los tiempos de trabajo por procesos, según el ciclo PDCA, para fundamentar la planificación de actuaciones futuras y de seguimiento de las actuales (Figuras 10 y 11)

Esta aplicación permite:

- Registrar el tiempo de ejecución de las tareas para la toma de decisiones en posteriores planificaciones.
- Realizar análisis 80/20 que, de una forma relativamente sencilla, permiten identificar, por ejemplo, los procesos que acarrearán el mayor porcentaje de tiempos, ...
- Ajustar la predicción del tiempo estimado en la realización de proyectos o actividades.

3.6- Medición, Análisis y Mejora

Para garantizar el conocimiento sobre la evolución de los indicadores a nivel de proceso se ha diseñado un Cuadro de Mando Integral informatizado (Figura 12) que permite conocer los datos de resultados, en tiempo real, de todos los indicadores de la Unidad Técnica de Calidad, permitiendo la toma de decisiones inmediata sobre cualquier situación de necesidad.

[Lista Solicitudes] [Ir a...] [Marcadores] [Nueva Solicitud] [Manual Usuario] [Finalizar]

Base de datos VICECALIDAD (martes) - Preferencias de Solicitudes a Seleccionar

Usuario: martes Unidad: ViceCAL Delegar en: [?] Estado: Todos [?]

Categoría: PNC Tipo: (todos) Propietario: suarez [?]

Asignado: a cualquiera Actuado por: [?] y por: Estado [?]

ID desde: 1 hasta: 999999 Ordenado por: ID En: Título

Con el texto: * Y *

Otros Criterios: (no más criterios)

[Restaurar valores iniciales de estos criterios] [Personalizar Columnas de la Lista]

Enviar el formulario anterior para actualizar la información

Base de datos: VICECALIDAD (martes) - Solicitudes seleccionadas en base a los criterios anteriores:

Ident	Fecha y hora	Propietario	Categ	Tipo	Prior	Estad	Título
22490	16/02/05 13:19	suarez	PNC	C.S.G.C.	Normal	Cerrado	NC2 "Seguimiento Indicadores Formación" Auditoria Interna
22491	16/02/05 13:20	suarez	PNC	C.S.G.C.	Normal	Cerrado	NC3 "Planificación Mejoras" Auditoria Interna
24800	05/07/05 14:24	suarez	PNC	C.Certificac.	Normal	Cerrado	NC4 Auditoria Certificación 29/06/2005
25118	27/07/05 13:51	suarez	PNC	C.S.G.C.	Normal	Cerrado	NC1 No conformidad seguimiento del Observatorio
25291	29/08/05 11:23	suarez	PNC	C.EGED4/05	Normal	Cerrado	NC Ejecución de la planificación de la EGED4/05 EPS Ingenieros
25292	29/08/05 11:29	suarez	PNC	C.Difusión	Normal	Cerrado	NC Guía Docente Facultad de Medicina 05/06
25560	14/09/05 13:24	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	Incumplimiento de los plazos establecidos Observatorio de la Calidad
27923	30/01/06 16:31	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	2006 NCI: EGED5/06
28344	27/03/06 19:06	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	NC1 Requisitos en Fichas de Mejora
28345	27/03/06 19:11	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	NC2 Acciones correctivas no implementadas ni registradas
28346	27/03/06 19:13	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	NC3 Calibración
30156	12/07/06 13:30	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	NC de la 1er auditoria de seguimiento
33681	27/02/07 09:19	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	2007.02.27 NC Calidad Rendimiento Académico 05/06
34377	30/03/07 11:01	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	2007.03.30 NC EGED6/07 Boletines Personales Profesorado
36502	10/12/07 13:26	suarez	PNC	C.Informática	Normal	Cerrado	2007.12.10Fallo en el sistema de backup diario (cinta)
36852	30/06/08 20:15	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	No conformidad Auditoria Interna 2008
37092	14/11/08 13:43	suarez	PNC	Calidad	Normal	Cerrado	2008.10.29- Apagado del sistema informático de la Unidad

(17 registros)

Figura 9. Pantalla del Helpdesk 3.0

4. Transferencia a la Comunidad de la Universidad de Oviedo

El modelo de gestión de la UTCAL permite su adaptación e integración en cualquier Servicio, Centro, Departamento y Titulación de la Universidad de Oviedo, ya que representa un modelo de gestión que integra el enfoque a procesos en los Sistemas de Garantía Interna de la ANECA e incorpora la metodología de autoevaluación y mejora continua del modelo EFQM de excelencia.

5. Conclusiones

El despliegue de la metodología descrita se apoya en dos aspectos fundamentales:

- 1.- La gestión por procesos orientada a la eficacia y eficiencia en las actividades desarrolladas
- 2.- La implantación de herramientas de gestión, descritas en este artículo, que facilitan el cumplimiento y la gestión de las actividades que se realizan en materia de Calidad-Excellencia en la Universidad de Oviedo.

Cabe destacar, entre otros, como puntos fuertes:

- La planificación y seguimiento de actividades y procesos
- La aplicación informática innovadora de gestión, extrapolable a otros servicios, centros, departamentos y titulaciones
- Una eficiente implantación de Sistemas de Gestión y de Garantía Interna de la Calidad
- La capacidad de respuesta ante los nuevos compromisos y tareas
- Una atención permanente y personalizada a la Comunidad Universitaria
- El fomento de la cultura de la Calidad y la Mejora Continua en la Universidad de Oviedo

6. Bibliografía

- AENOR, 2000. Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Madrid. Asociación Española de Normalización y Certificación.
- MEC, 2007. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia
- MEC, 2007. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia
- EME, 1999. Declaración de Bolonia de 19 de junio de 1999. Joint declaration of the European Ministers of Education.

Figura 10. Carga de Datos en el Gestor de Tareas

- A. Hatre, 2004. Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando Integral. Instituto de Desarrollo Económico del Principado Asturias.
- Robert S. Kaplan y otros, 1997. Cuadro de Mando integral (The balanced Scorecard) Ediciones Gestión 2000.
- ANECA, 2007. Protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales (Grado y Máster). Madrid. ANECA.
- Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria. Madrid. ANECA.
- Directrices para el diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria. Madrid. ANECA.
- Álvarez Suárez A., Martí Flórez R., Alonso Álvarez J., López Cabana M.A., 2008. Internal Quality Assurance Systems of University Education at the University of Oviedo. 11th Toulon Verona Conference Quality in Higher Education (ISBN 978-88-8453-855-0). Florencia (Italia).

Resumen Ejecución Tareas UTCal / Proyectos					
Semana del 29 de septiembre al 03 de octubre de 2008					
	TOTAL	ACT	CHECK	DO	PLAN
% Horas ejecución Tareas -		27%	8%	38%	25%
% Horas ejecución Proyectos -					

PROCESO	Nº HORAS	ACT	CHECK	DO	PLAN	Total general	
ANECA (AUDIT)	%	0%	0%	0%	15	15	30
Apoyo SGCs	%	0%	0%	0%	3	3	3
Asuntos Propios	%	2%	0%	0%	0%	0%	6
Difusión de la Información	%	0%	0%	0%	0,6	0,6	0,6
Encuesta General de la Enseñanza	%	0%	22%	7%	1%	16%	164,8
Gestión Administrativa	%	0%	0%	0%	0,5	1	1,5
Gestión de Personal	%	0%	0%	0%	1,3	2,2	3,5
Guías Docentes	%	0%	0%	0%	4	23	27
Mejoras 08	%	0%	0%	0%	1	0%	1
Proyecto de Indicadores	%	0%	0%	0%	5	0%	5
Rendimiento Académico	%	0%	0%	0%	15	4%	15
S.G.C.	%	0%	0%	0%	1	36	40
SGC Master Oficiales	%	0%	0%	0%	10%	1%	11%
Sistema Informático	%	0%	0%	0%	13	4%	13
UTCAL Varios	%	0%	4%	0%	14	2	16
	%	0%	0%	0%	33,4	9%	33,4
Total Nº HORAS		6	95,9	29,8	137,5	91	359,8
Total %		2%	27%	8%	38%	25%	

Figura 11. Informe Semanal de Tareas

Seguimiento de los Indicadores de la UTCal

Fecha: 15/12/2008

Código	Indicador	Meta	Frecuencia	Estado	Procesos												Comentarios		
					Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Tipo Cal	Result	Coste								
AUDIT																			
IND-UTCAL-01	% de Debiidades resueltas	= 100	Mensual	Ejecución	✓														
IND-UTCAL-02	% Cumplimiento de plazos	= 100	Mensual	Ejecución	✓														
Planes de Mejoras																			
IND-UTCAL-08	% Mejoras ejecutadas	= 80	Anual	Ejecución	x	46	50	50	50										
Encuesta General de la Enseñanza																			
IND-UTCAL-10	% Agnaturas evaluadas	= 95	Cuatrimstral	Ejecución	x	24,32	37,16	37,16	37,16	Acumulado	61,48								Nº= 55
IND-UTCAL-11	% Participación de estudiantes	= 65	Cuatrimstral	Ejecución	x	35,75	63,05	63,05	63,05	Acumulado	98,8								Nº= 1261
IND-UTCAL-12	% Participación del profesorado	= 80	Cuatrimstral	Ejecución	x	24,32	37,16	37,16	37,16	Media	30,74								Nº= 16
IND-UTCAL-13	% SNC resueltas en menos de una semana	= 100	Cuatrimstral	Ejecución	✓	100	100	100	100	Media	100								
IND-UTCAL-14	% SNC resueltas en menos de una semana	= 30	Cuatrimstral	Ejecución	x	24	18	18	18	Media	27,8								Total: 24 boletines y 42 certificados
IND-UTCAL-24	Nº de solicitudes de cambio de horario	= 100	Cuatrimstral	Ejecución	x	85	5	5	5	Media	45								
IND-UTCAL-15	Nº certificados emitidos antes de 7 días	= 100	Cuatrimstral	Ejecución	✓	100	100	100	100	Media	100								
Estudio de Rendimiento Académico																			
IND-UTCAL-40	% Informes a Centros completados	= 100	Mensual	Ejecución	✓	4	64	100	100	Ultimo mes	100								
IND-UTCAL-39	% Informes a Departamentos completados	= 100	Mensual	Ejecución	✓	29	29	100	100	Ultimo mes	100								
IND-UTCAL-16	% Centros que reciben el estudio de rendimiento académico	= 100	Anual	Diseño	✓					Ultimo mes									
IND-UTCAL-17	% Departamentos que reciben el estudio de rendimiento académico	= 100	Anual	Diseño	✓					Ultimo mes									
IND-UTCAL-18	% Incidencias resueltas en menos de 1 semana	= 100	Anual	Diseño	✓					Ultimo mes									
Guías Docentes																			
IND-UTCAL-19	% Centros que reciben la prueba	= 100	Anual	Cerrado	✓	100				Media	100								
IND-UTCAL-20	% Guías entregadas a 1 de Septiembre	= 100	Anual	Cerrado	✓	100				Media	100								
IND-UTCAL-21	% Reducción de coste de ejecución del proceso	= 2	Anual	Cerrado	x	-20				Media	-20								
Observatorio de Calidad																			
IND-UTCAL-22	Boletines editados	>= 11	Anual	Ejecución	x	1	1	1	1	Acumulado	7								
IND-UTCAL-23	Número de suscripciones realizadas al Boletín	= 100	Mensual	Ejecución	x	0	0	0	3	Ultimo mes	3								
IND-UTCAL-26	% Guías entregadas	>= 50	Cuatrimstral	Ejecución	*	37,5	37,5	37,5	37,5	Ultimo mes	37,5								
Másteres Oficiales																			
IND-UTCAL-27	Consumo mensual de papel diario	<= 500	Anual	Ejecución	✓	417	183	458		Media	331,4								
Gestión Ambiental																			
IND-UTCAL-28	% Mejoras realizadas/ aprobadas en la revisión	= 80	Anual	Ejecución	x					Media	32								
IND-UTCAL-29	Tiempo medio de NC abiertas (días)	= 30	Anual	Ejecución	x					Media	45								
Auditorías																			
IND-UTCAL-30	% NC Auditoría Interna / Auditoría Externa	= 100	Anual	Cerrado	x					Ultimo mes									
Innovación & Aprendizaje																			
Gestión de Personal																			
IND-UTCAL-31	% Tramitaciones exentas	= 100	Mensual	Ejecución	✓	100	100	100	100	Ultimo mes	100								
Sistema Informático																			
IND-UTCAL-32	% Incidencias resueltas en plazo	= 100	Mensual	Ejecución	✓	100	100	100	100	Media	100								
Formación del Personal																			
IND-UTCAL-33	Horas de formación	= 80	Cuatrimstral	Ejecución	x					Acumulado	42								
IND-UTCAL-34	Cursos ejecutados sobre planificados	= 4	Cuatrimstral	Ejecución	x	1	1	1	1	Acumulado	2								
Gestión Administrativa																			
IND-UTCAL-38	% Pedidos Conformes	>= 90	Mensual	Ejecución	✓	100	100	100	100	Ultimo mes	100								

Seguimiento de los indicadores en las reuniones mensuales de planificación, el Responsable del Proceso lleva la hoja cumplimentada con sus indicadores para presentar al Responsable de la UTCal.

x	Desviación de Valor respecto a Meta superior al 25%
*	Desviación de Valor respecto a Meta entre el 10% y el 25%
✓	Desviación de Valor respecto a Meta inferior al 10%

Figura 12. Cuadro de Mando Integral