

**FORMULARIO PARA COMUNICACIÓN  
HERRAMIENTA INNOVADORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA  
UNIVERSIDAD DE OVIEDO**

ALBERTO A. SUAREZ \*<sup>1</sup>, JORGE. L. ARIAS \*, JAVIER ALONSO\*, RAMIRO  
MARTIS\* CARLOS CATALAN\*Y MIGUEL CABANA\*

(\* UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD, UNIVERSIDAD DE OVIEDO)

La misión de la Unidad Técnica de Calidad es la promoción y la mejora continua de la calidad en la Universidad de Oviedo a través del análisis y evaluación permanentes, tanto de la docencia, como de la investigación y los servicios técnicos y administrativos. 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 robusto enfoque a procesos. El alcance de la certificación es: "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".

Para mejorar la eficacia y facilitar la implantación del sistema ha desarrollado una aplicación informática de gestión de calidad denominada GESTIONNA. 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.

Los principales resultados obtenidos son la implantación de aplicación y la certificación de la Unidad Técnica de Calidad desde el año 2005. Además la aplicación sirve de apoyo a otros servicios de la Universidad de Oviedo como la Biblioteca Universitaria.

Las principales conclusiones y ventajas del sistema implantado en red son: 1. Gestión por procesos como soporte metodológico 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). 3. -Gestión de la Información y el Conocimiento. 4. Medición, Análisis y Mejora de factores clave: satisfacción, tiempo de respuesta, transparencia, eficiencia (resultados/coste). 5. Difusión mediante cartas de servicio, e informes técnicos.

Línea temática:

- Evaluación de la calidad docente
- Evaluación del profesorado
- Evaluación de la calidad de la investigación
- Evaluación del postgrado
- Evaluación de la Ciencia
- Innovación docente
- Adaptación al EEES
- Estudiantes/Egresados
- Certificación de la calidad
- Estudios de género
- Nuevas tecnologías
- Otra relacionada con la temática del Foro, indicar cuál:

---

<sup>1</sup> suarez@uniovi.es