

El Gobierno regional reconoce la gestión de calidad que desarrolla el Personal de Administración y Servicios

Premio a la **Excelencia** en la prestación de los servicios públicos



La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) ha recibido el premio a la Excelencia en la Prestación de los Servicios Públicos por parte del Gobierno regional en reconocimiento a la calidad de su gestión. Concretamente, la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia ha premiado el trabajo del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la UCLM en la implantación del modelo EFQM, un sistema que se asienta en la gestión de calidad orientada hacia el usuario, y con el que la institución académica ya había sido reconocida con el Sello a la Excelencia Europea 500+, que concede el Club Excelencia en Gestión, previa evaluación por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

La UCLM es una de las tres universidades españolas que están en posesión del Sello EFQM 500+, considerado como el nivel "oro" en este tipo de reconocimientos y que tan sólo han recibido otras 25 entidades españolas, entre las que se encuentran Telefónica o Siemens.



El gerente de la UCLM, José Luis Moraga, recogió el premio en el acto institucional celebrado en Toledo

La UCLM, referencia en el desarrollo del modelo EFQM

La Universidad de Castilla-La Mancha es reconocida en el sistema universitario español como referente en el desarrollo de políticas de calidad

total en la gestión y, más concretamente, en la implantación del modelo EFQM. No en vano, esta es una de las tres universidades de España que

está en posesión del Sello de Excelencia 500+, un certificado que concede el Club Excelencia en Gestión a las instituciones más sobresalientes.

Cultura de la calidad

El gerente de la Universidad de Castilla-La Mancha, José Luis Moraga, recibió el premio de manos de la consejera de Administraciones Públicas y Justicia, Magdalena Valerio, en un acto celebrado en Toledo y en el que la representante del Ejecutivo regional señaló que "la cultura de la calidad va generalizándose en la organización de las distintas administraciones públicas", como lo demuestra que se haya pasado de sólo cinco candidaturas en la primera edición del premio, convocada en el año 2002, a las 29 candidaturas presentadas en esta cuarta edición.

Por su parte, el gerente de la UCLM ha querido hacer partícipe de este premio al PAS de la institución académica por su colaboración en el desarrollo de las políticas de calidad y por haber asumido los valores de este modelo en su trabajo cotidiano. Asimismo, adelantó que la Universidad regional sigue avanzando por el camino de la excelencia con iniciativas como un nuevo plan estratégico

La UCLM participa en la aplicación y extensión del modelo EFQM en universidades de América Latina

de gestión, un método de trabajo basado en procesos, la aplicación integral de la administración electrónica, nuevas filosofías de gestión y desarrollo de las personas (gestión por competencias), y la sistematización de la gestión del conocimiento.

La UCLM concurrió al IV Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos de Castilla-La Mancha en la modalidad de "Excelencia en la prestación de los Servicios Públicos" con un proyecto que detallaba el proceso de implantación del modelo EFQM. Entre otras cuestiones, la Gerencia de la institución académica aportó las principales fortalezas de la UCLM en materia de gestión: el liderazgo y la implicación de todo el personal de administración y servicios para lograr una gestión excelente, la existencia de instrumentos de medición que apoyan a la evaluación y mejora de su política y estrategia, una adecuada estructura organizativa, la evidencia de un

gran conjunto de alianzas con diversos socios y en todos los ámbitos de actuación, el fomento e impulso de las nuevas tecnologías, o un sistema de documentación de procedimientos operativos que facilita la uniformidad de actuación en los diferentes campus.

Asimismo, caben resaltarse los niveles de satisfacción obtenidos en la encuesta general de calidad del servicio, unas destacables acciones de carácter social enfocadas al desarrollo de la región, una gestión económico-financiera excelente y un sobresaliente sistema de seguimiento de resultados clave.

El modelo de gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha se ha convertido en una referencia para otras universidades y la institución castellano-manchega, cumpliendo con sus compromisos en materia de responsabilidad social, está colaborando activamente en su implantación en centros superiores de Latinoamérica.