

XI JORNADA DE DIFUSIÓN DE LA

# Mejora de la Calidad de los Servicios

QUE PRESTA EL PAS DE LA UCA

El esfuerzo  
detrás de la  
excelencia



Mesa redonda sobre el criterio Personas:  
"Construyendo la excelencia desde el esfuerzo"



## CRITERIO 3: PERSONAS



*“Las Organizaciones Excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes.*”

## CRITERIO 3: PERSONAS

### **3a. Planificación**

- Planificación de la gestión de personas
- Implicación de las personas en la estrategia
- Igualdad de oportunidades
- Desarrollo profesional

### **3b. Capacidades y conocimiento**

- Identificar competencias
- Formación
- Revisión objetivos individuales
- Acciones de mejora

### **3c. Implicación y participación**

- Grado de autonomía
- Implicación en procesos
- Talento, creatividad, emprendimiento

### **3d. Comunicación interna**

- Gestión de la comunicación: canales, Plan
- Medición de la eficacia, encuestas, mejoras...

### **3e. Compensación, atención y seguridad**

- Remuneración. Beneficios
- Reconocimiento
- Conciliación
- Igualdad
- Desvinculación
- Entorno

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS



*“Las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de las personas”*

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

### 7a. Percepciones en las personas

- ¿Qué piensan de la Organización las personas, sobre la eficacia de lo que se hace (despliegue) y los resultados de su estrategia?
- Satisfacción, motivación, delegación, liderazgo, gestión del cambio, competencias, talento, comunicación, formación y desarrollo de carreras, condiciones de trabajo...

### 7b. Indicadores de rendimiento

- ¿Qué hace la Organización para predecir y mejorar el impacto en los trabajadores?
- Actividades de compromiso, implicación y pertenencia.
- Actividades para gestionar las competencias.
- Resultados de gestión del liderazgo.
- Actividades de formación y carreras profesionales.
- Actividades de comunicación interna.



NO NOS HACEMOS  
RESPONSABLES DE LOS  
OBJETOS DEPOSITADOS EN  
CONSIGNA EN ESTA UNIDAD

Sistema Gestión de Turnos UCA

1	
2	
3	



# INFORMACIÓN

Escuela Politécnica Superior de Algeciras

















MEMORIA DE ACTIVIDADES Y OBRAS DE INTERCOMUNICACION  
2014-2015

La gestión de la red de agua de Murcia se realiza de forma profesional, eficiente y transparente, buscando siempre el bienestar de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones que nos impone la ley.



ESTAMOS ATENDIENDO INCIDENTES EN EL CENTRO  
ACURDIENDO LO ANTES POSIBLE  
LAS NECESIDADES URGENTES PUEDEN LLAMARNOS  
DESDE EL TERMINAL TELEFONICO EXTERNO  
DE NUMERO 40055 Y ALGUNOS DE INMEDIATO  
DISCULPEN LAS MOLESTIAS



















Departamento de  
Anatomía y Embriología  
Humanas

SALA DE DISECCIÓN











MESA 1







**TU**  
TU logo with a globe icon and the text "TU" and "TU" below it.

**CSIF**  
CSIF logo with the text "CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS" below it.

2018  
junio

		1	2	3		
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	











**UCA** | Universidad  
de Cádiz









Woman in green shirt working at a desk with a computer monitor and keyboard.

Woman in striped shirt working at a desk with a computer monitor and keyboard. A printer is visible on a side table.

Shelves filled with numerous binders and folders, organized in rows.

Window with blue blinds and two panes, providing natural light to the office.







XI JORNADA DE DIFUSIÓN DE LA

# Mejora de la Calidad de los Servicios

QUE PRESTA EL PAS DE LA UCA

El esfuerzo  
detrás de la  
excelencia



Mesa redonda sobre el criterio Personas:  
"Construyendo la excelencia desde el esfuerzo"