

“El impacto de las personas y los servicios en el camino de la excelencia en la gestión”

Difusión de la Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS de la Universidad de Cádiz.

IX Jornadas: El talento interno como motor de cambio de las organizaciones



Miguel Duarte Barrionuevo
Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Extensión Cultural
y Servicios

**La historia no perdona a las organizaciones
que pierdan su **capacidad de sonar****


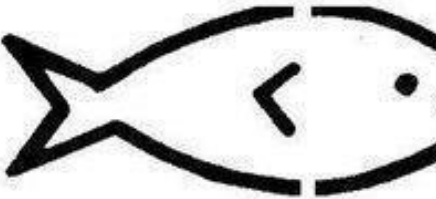
Maurice Schumann (1911 – 1998)

En *Ética a Nicomaco*, explica Aristóteles a su hijo que **el fin último de toda acción del hombre es la felicidad** y le da una serie de pautas y consejos morales de cómo conseguirla en todos los órdenes y aspectos que componen la vida del ser humano, desde la política hasta... el trabajo.

Desde una perspectiva diferente, aprovechando la onda expansiva de los libros de *management* y las modas de los libros de autoayuda, el *Kama Sutra en la empresa* plantea 69 posturas que **“te darán placer en el trabajo”**, transmitiendo poder de convicción, consiguiendo un proyecto o gestionando equipos...

En ambos casos, el fin último es el mismo: poner de manifiesto que **la calidad de vida de las personas en el ámbito laboral es un elemento fundamental.**

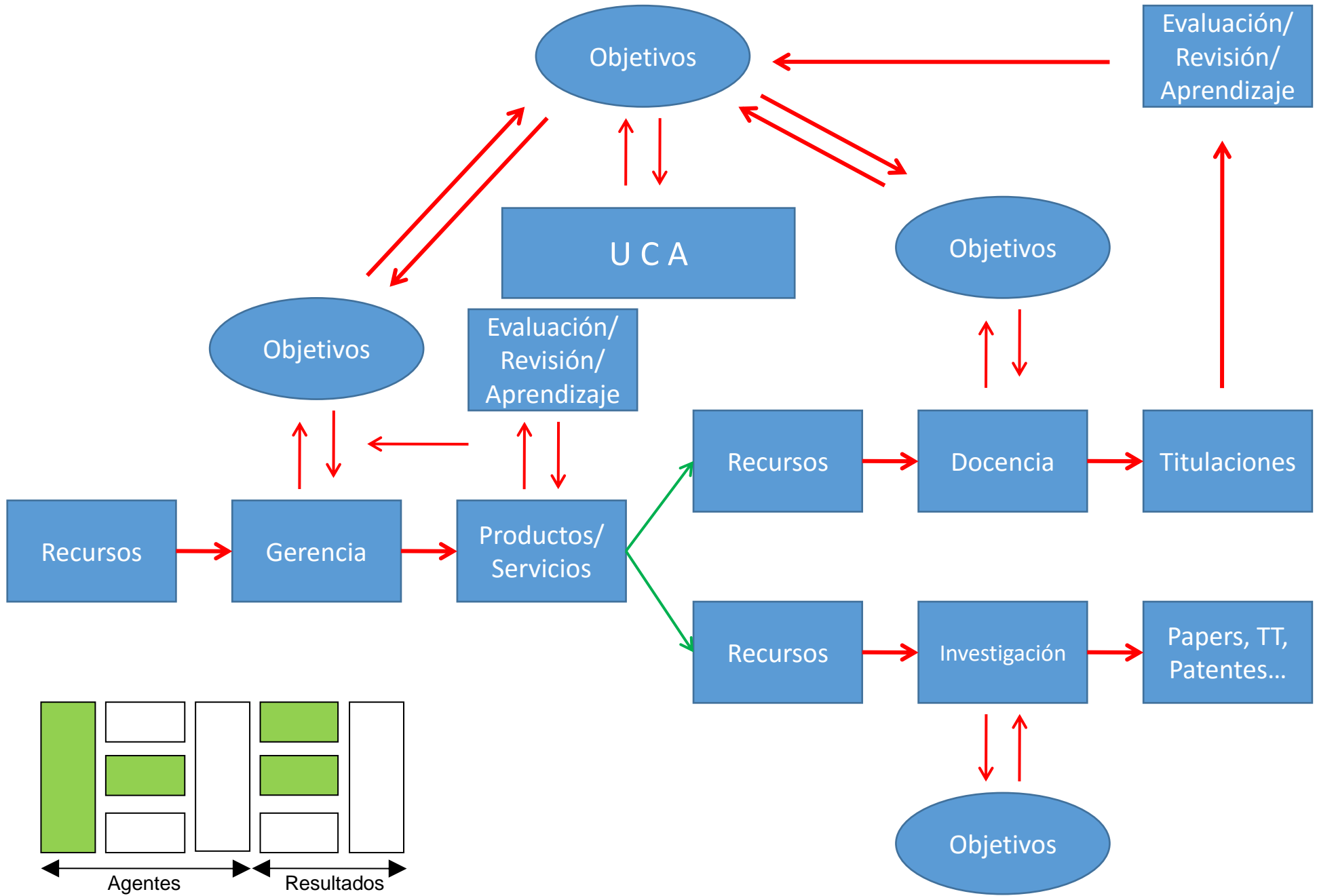
Para eso **hay que divertirse en el trabajo** o bien que quienes tienen la responsabilidad de dirigir personas, **hagan el trabajo más divertido.**

**SOLO LOS  PECES MUERTOS
SIGUEN LA
CORRIENTE **

El enfoque EFQM de las Unidades Administrativas se basa en considerar **cómo aportar mayor eficacia y eficiencia a los subsistemas clave de la Universidad** -docencia e investigación y transferencia-, desde la perspectiva de las Unidades, considerando que todas se coordinan por el subsistema Gerencia, órgano administrativo responsable de “**organizar** los servicios administrativos y económicos y **coordinar** la administración de los demás servicios para **facilitar** su buen funcionamiento y el ejercicio de sus competencias por los órganos de gobierno (...) y **ejercer**, por delegación del Rector, la dirección del Personal de Administración y Servicios”.

Estatutos de la Universidad de Cádiz, art. 65, letras a) y b)

El Subsistema de Gestión



Organizaciones bien gobernadas/ RSC

Organizaciones excelentes/innovadoras

Organizaciones bien gestionadas

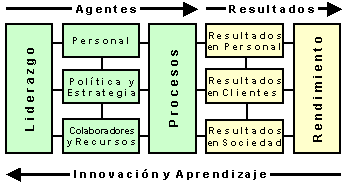
Organizaciones orientadas a Productos y Servicios *Conformes*

Excelencia en Gobierno

Excelencia en Gestión/ Innovación

Calidad Total (TQM)

Aseguramiento de la Calidad (Sistemas ISO)



Sociedad

Control de Calidad



Grupos de Interés

Grupos de Interés

Organizaciones

Organizaciones

Organizaciones

Procesos

Procesos

Procesos

Procesos

Productos

Productos

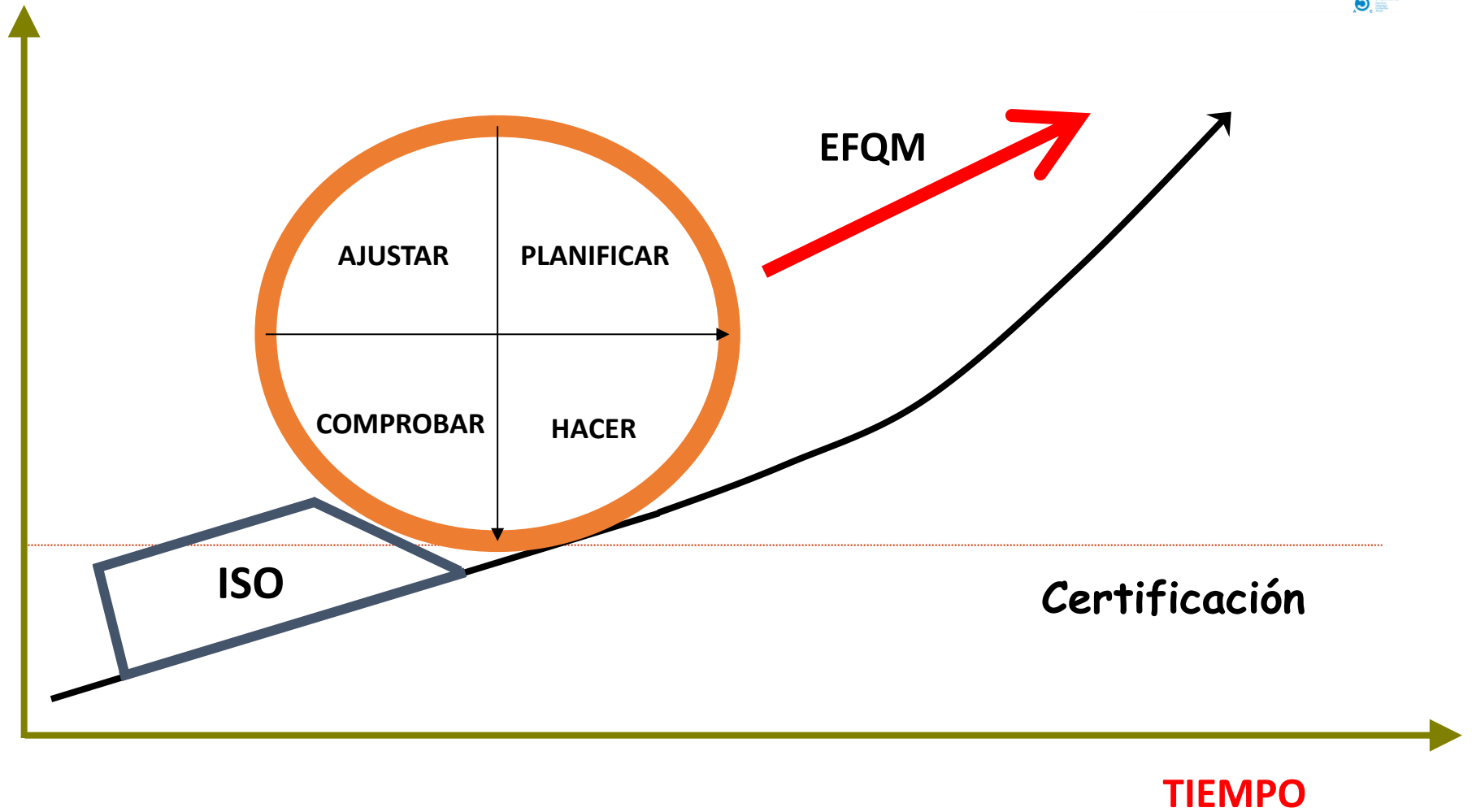
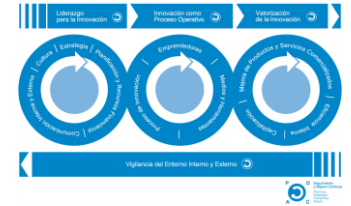
Productos

Productos

Productos

MEJORA CONTINUA

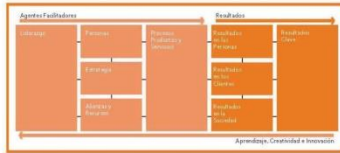
EXCELENCIA



	Informe de Evaluación EFQM para UNIVERSIDAD DE CÁDIZ	Documento	Informe
		Revisión	1
		Fecha	11/02/16



Informe de Evaluación



© 1999 EFQM El Modelo es una Marca Registrada de la EFQM

Sello de Excelencia Europea

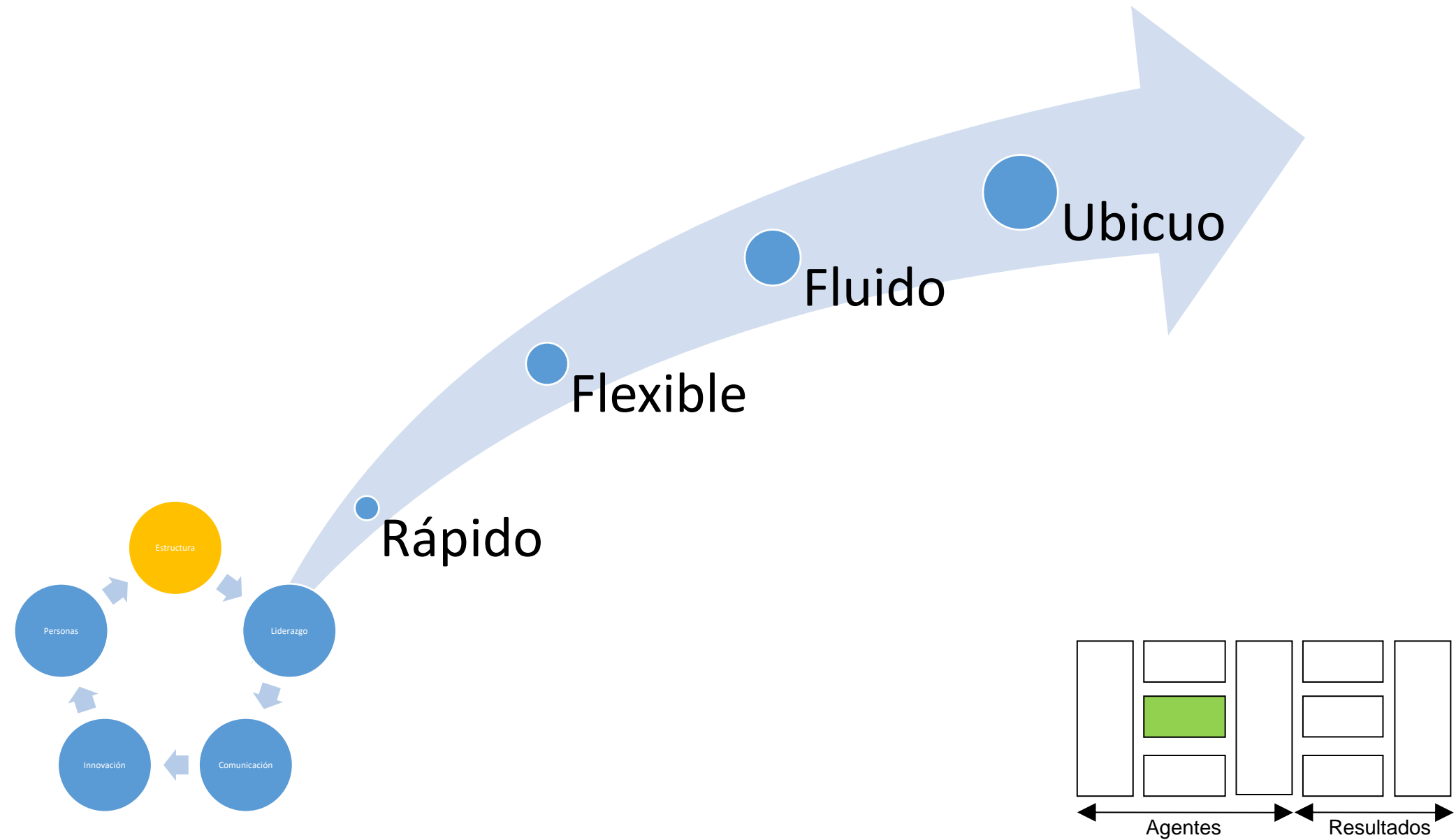


Dirigido a:
EQUIPO DIRECTIVO
17 de marzo de 2016



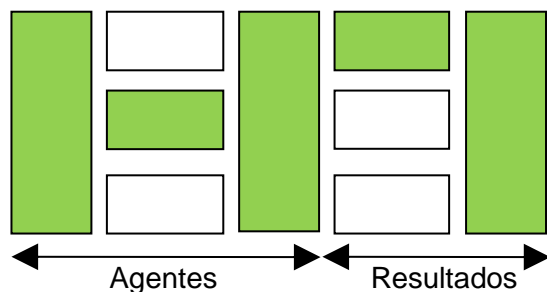
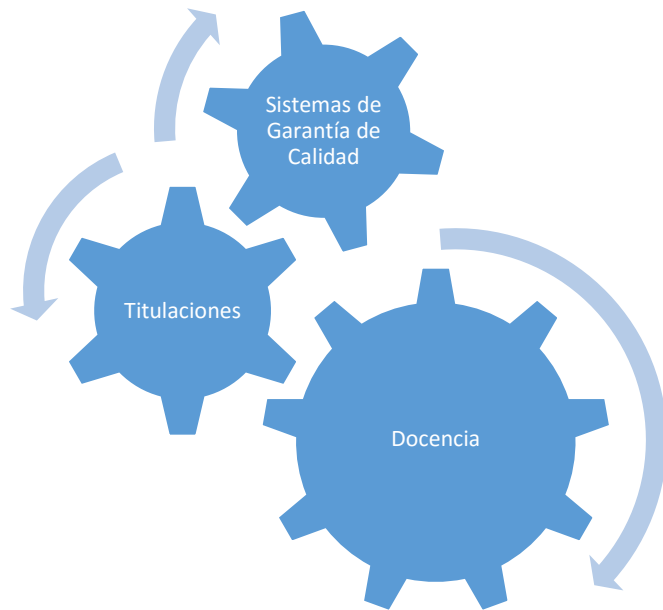


Diseño y desarrollo organizacional

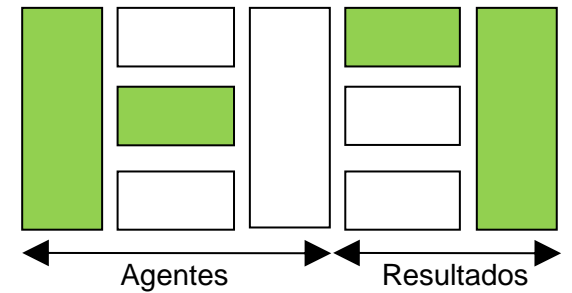
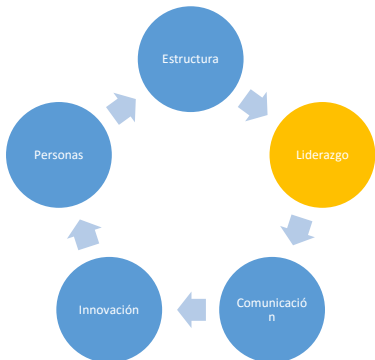
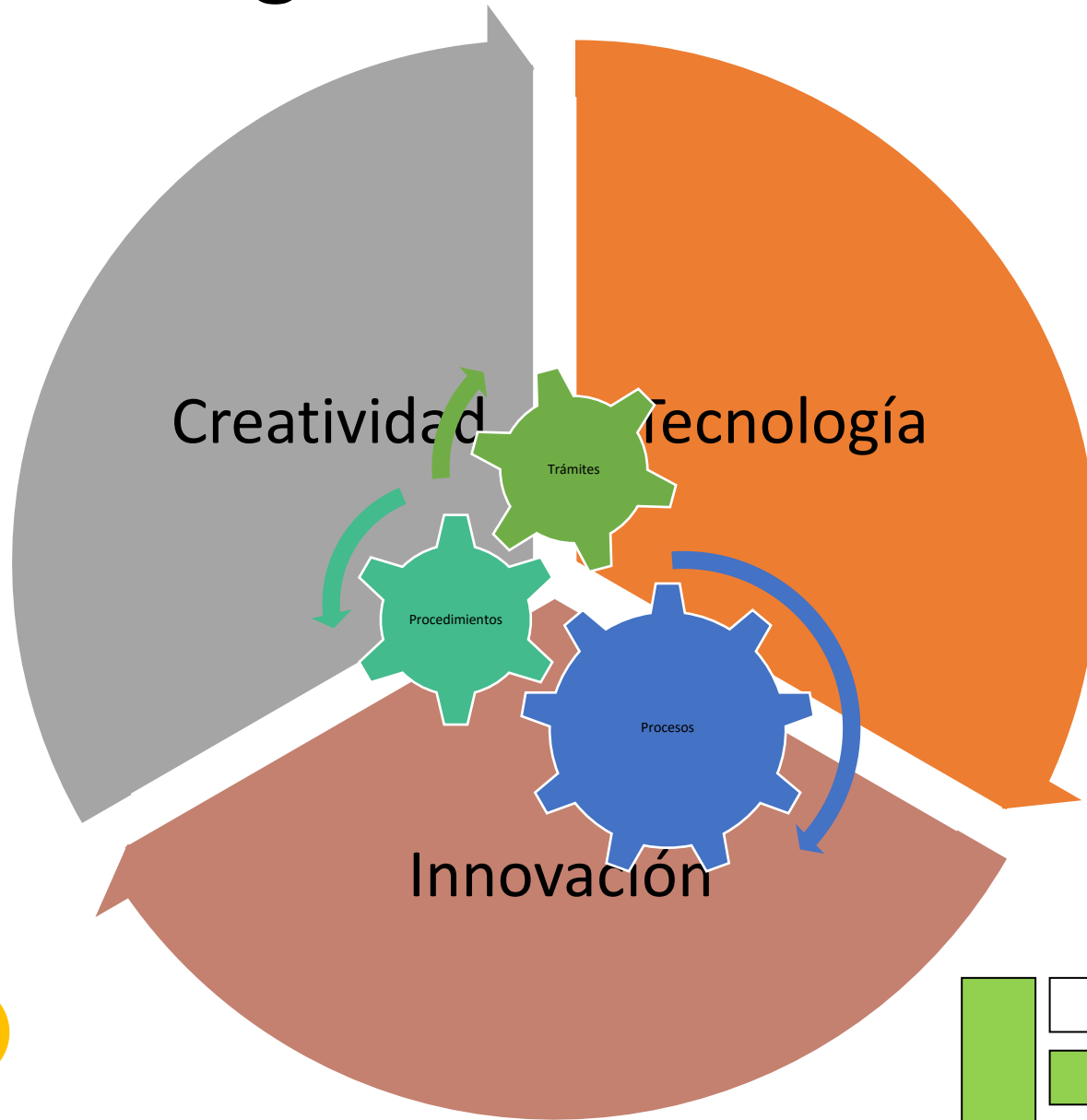


Estructuras, productos y servicios

- ✓ **Organización horizontal** sobre la base de equipos transversales
- ✓ Definición de **Procesos transversales** en torno a los Sistemas de Garantía de Calidad de las Titulaciones
- ✓ **Rediseño** de **Procesos** administrativos y de gestión para añadir valor a los GI
- ✓ **Portafolio** de Productos y Servicios adecuado a los tiempos que corren



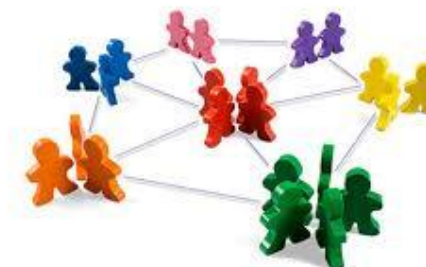
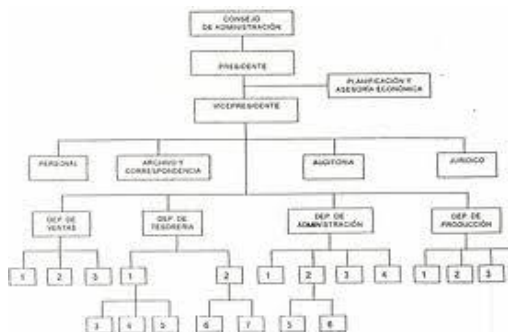
Retos Liderazgo



Liderazgo supervisor

Liderazgo participativo

Liderazgo en equipo



Dirigir personas

Implicar personas

Generar confianza

Explicar decisiones

Consensuar decisiones

Favorecer las decisiones

Preparar individuos

Desarrollar individuos

Ampliar capacidades equipo

Gestionar tareas

Coordinar esfuerzo grupo

Crear identidad de equipo

Reprimir el conflicto

Resolver conflicto

Gestionar las diferencias

Reaccionar al cambio

Implementar el cambio

Anticipar y alterar el cambio

El líder es un alquimista capaz de convertir/ transformar individuos en equipos





**Unidad y estabilidad
Superar las dificultades**

Eficiencia

Cohesión

**Resultados
superiores a los que
se obtendrían de
forma individual**

Equipo = Σ Personas + Organización + Proyecto compartido



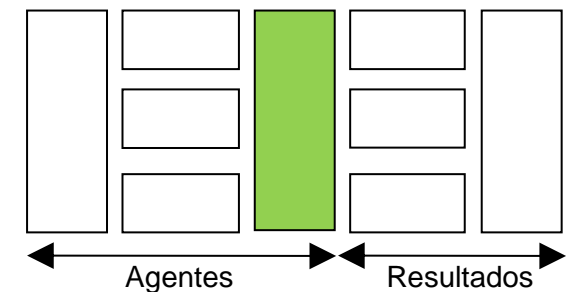
Se olvida con frecuencia que la orquesta requiere un director o el barco, un timonel. **Sin dirección no hay equipo**; sin un estilo de dirección adecuado, tampoco. Es preciso cuidar la forma en que “se gobierna” a las personas con las que trabajamos. **Tener equipos significa liderar, motivar, organizar, orientar, reconocer..., pero también controlar, evaluar, dar *feedback*, medir el rendimiento y el desempeño**



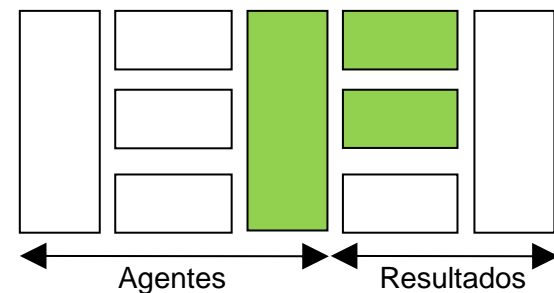
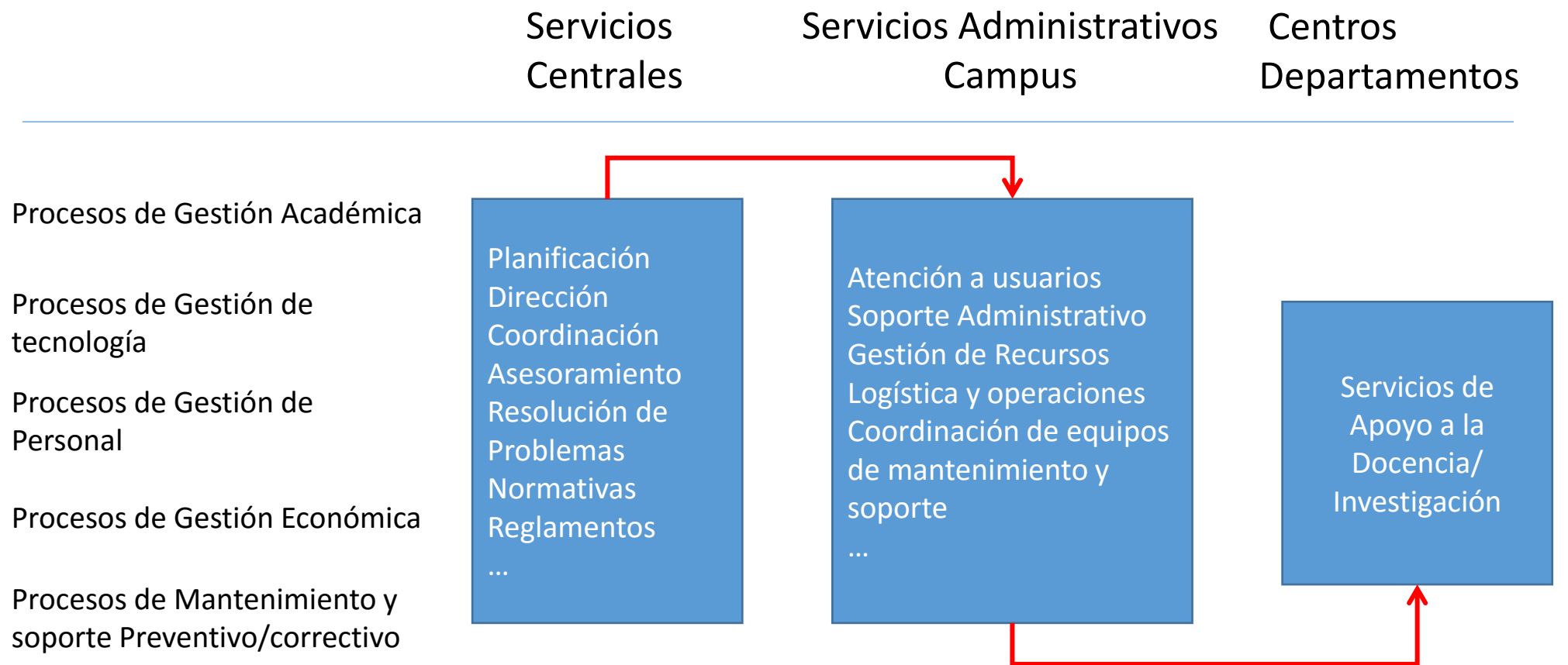
Esta **estructura de equipos en cascada** debe permitir que las personas estén “siempre conectadas en red” para que la comunicación y la información fluyan a todos los niveles de la estructura, de tal manera que cada una de la personas que trabajan en las Unidades **conozca el valor que aporta** a la Universidad.

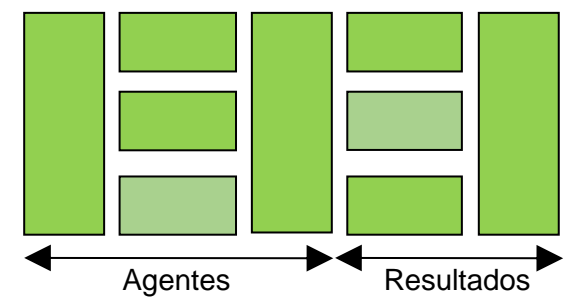
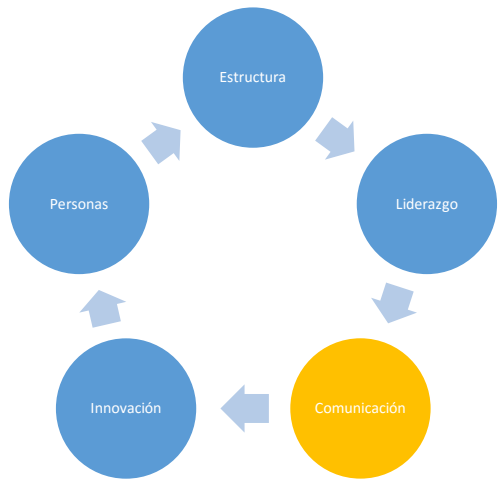
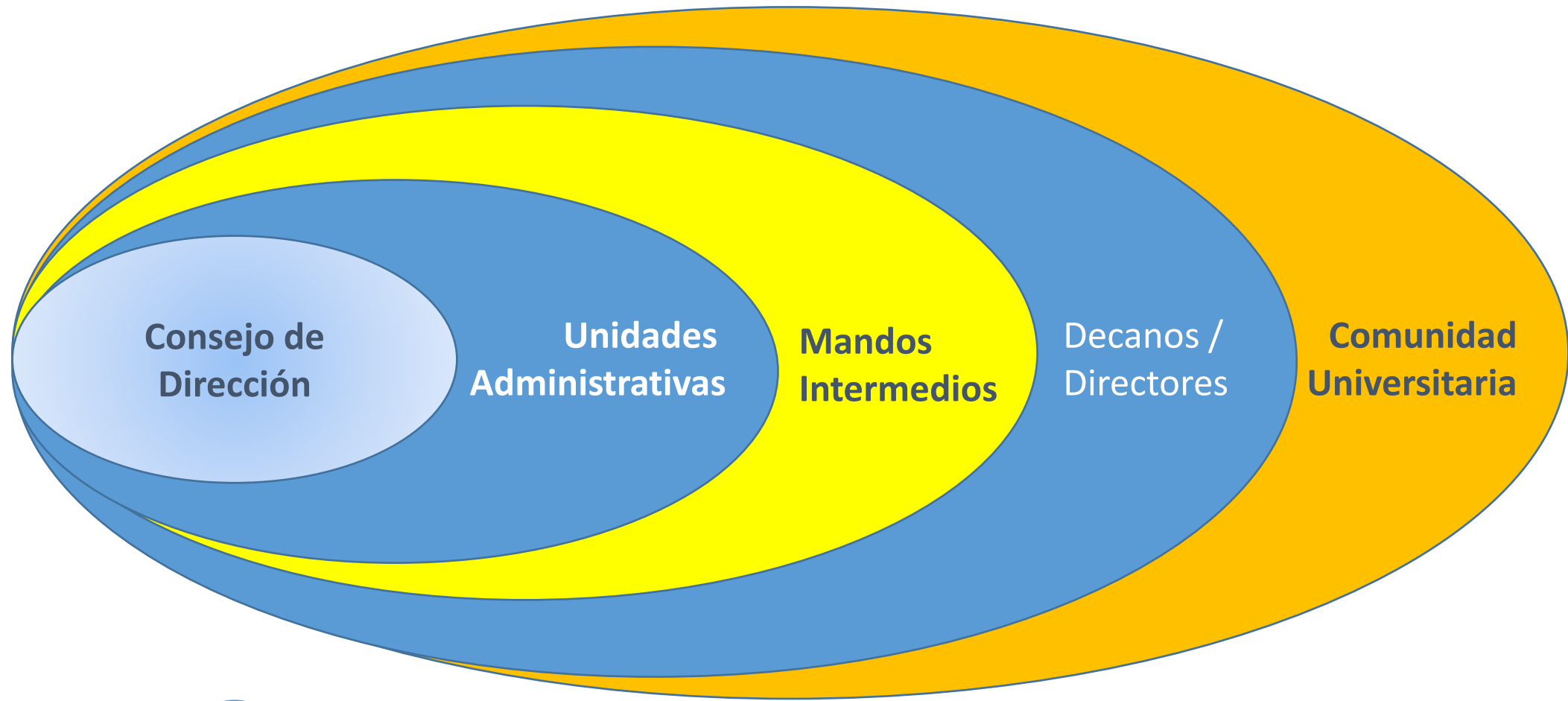
Interfaces Procesos Transversales

	Procesos	Adm Campus	AAA	ABIB	AAE	AP	ORI
PA03	Proceso de evaluación, promoción, incentivos del PDI	●				●	→
PA04	Programa de formación PDI	●			●	●	→
PA05	Gestión de los recursos materiales	●	●		●	●	→
PA06	Gestión de servicios	●	●		●	●	→
PA07	Gestión de Recursos Bibliográficos			●			→
PC04	Movilidad estudiantes salientes	●			●		●
PC07	Orientación Profesional	●	●				→
PA09	Auditoría y Planes de Mejora	●	●	●	●	●	●



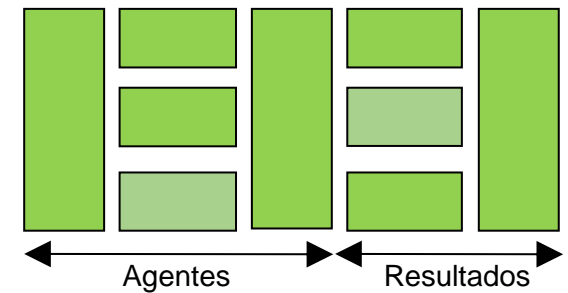
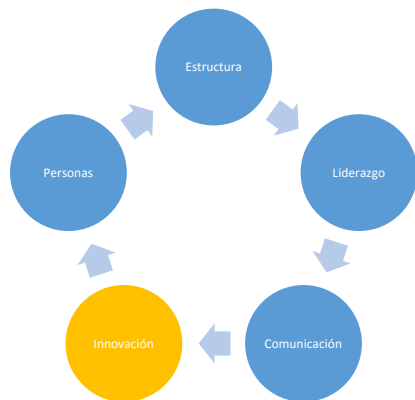
Rediseño Procesos Administrativos





La creatividad implica **introducir el caos** en el orden establecido para [...] recuperar la frescura de lo cotidiano

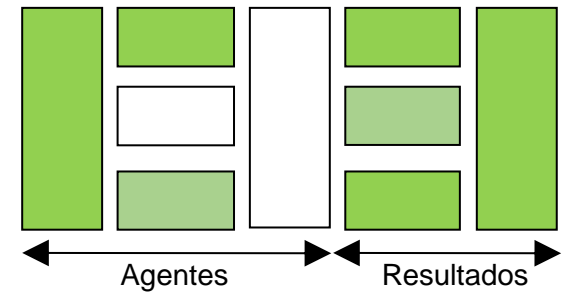
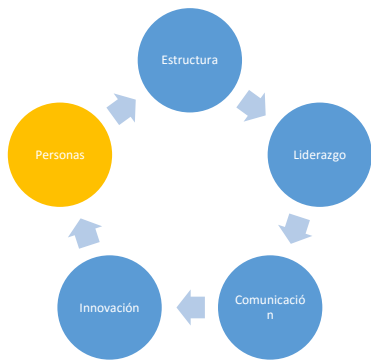
John Briggs & F. David Peat, *Las 7 leyes del caos*



¿Qué esperamos?



*Tomar consciencia del
salario emocional
mejora la productividad de las
organizaciones*



QUIENES SOMOS

- ✓ **Ética y compromiso** con el Servicio Público
- ✓ **Transparencia en la toma de decisiones**
- ✓ **Confianza total** en las personas
- ✓ **Participación** para encontrar la justa medida entre las necesidades de la organización y las expectativas de las personas
- ✓ **Sostenibilidad y rendición de cuentas** de los actos administrativos



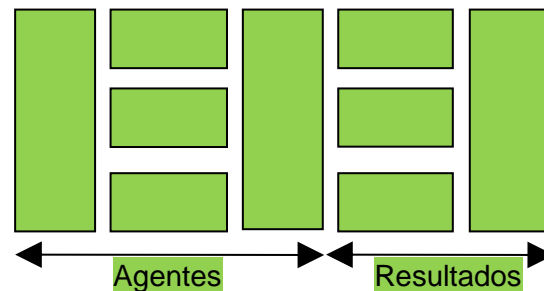
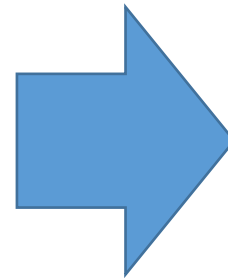
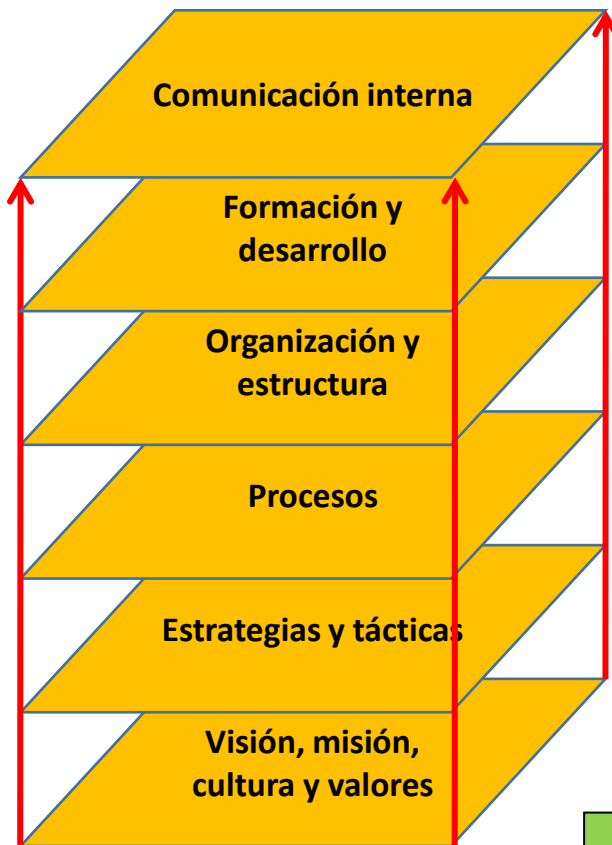


moderna, solida, eficiente y descentralizada que aporte valor a través de una gestión sostenible y responsable de las personas, **formada por un equipo integrado de personas, líderes en la gestión** y fuertemente **comprometidas** con los objetivos de la Universidad y con un **sistema de desarrollo profesional** de las personas basado en equipos transversales, motivados, con vocación de servicio público e identificados con los valores promovidos por nuestra Universidad.

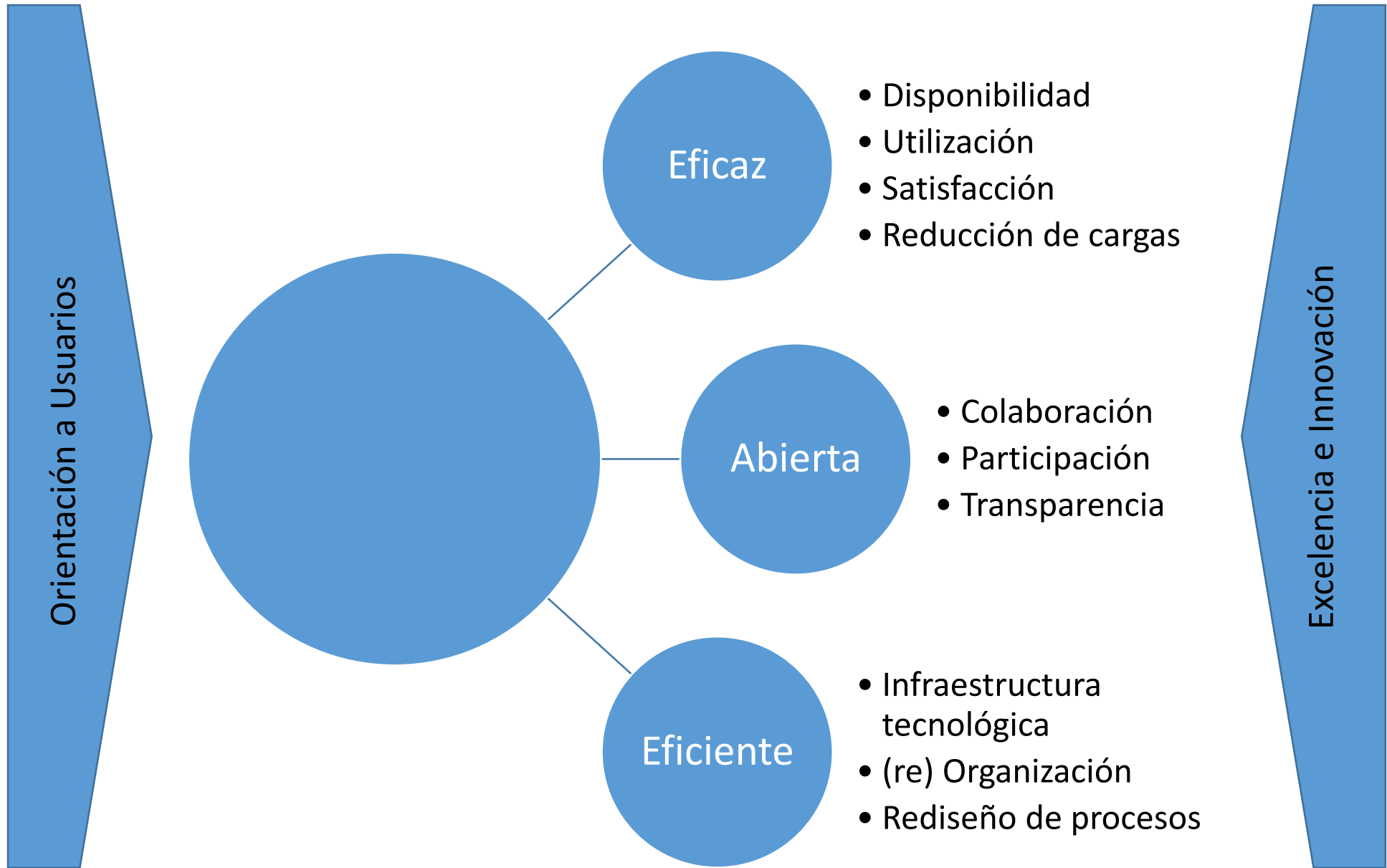


Modelo de Gestión Emocional

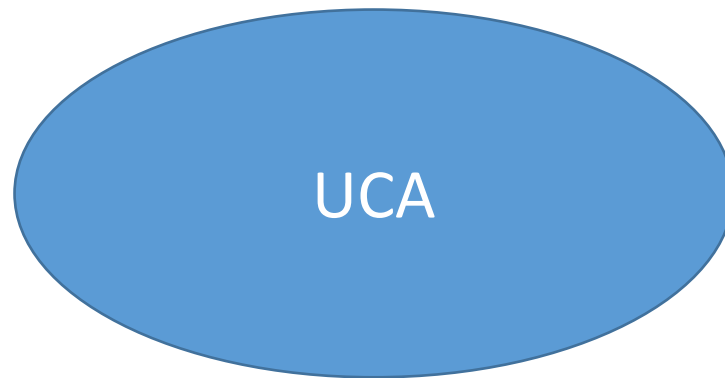
Configuración de las palancas



Nuevo modelo de prestación de servicios y de relación con los usuarios



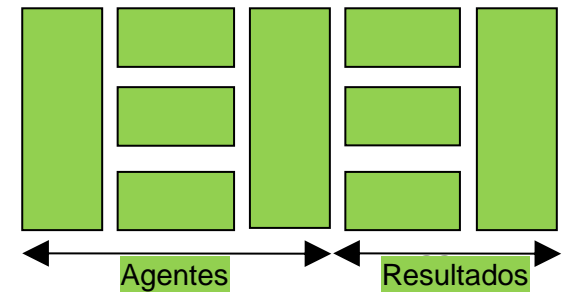
Construir una **administración orientada a resultados** innovadora, abierta y transparente que ofrezca servicios innovadores, eficientes y ajustados a derecho, en colaboración con el entorno y contando con las personas como motores de cambio permanente



Visión de la Administración de la UCA como un **espacio de interrelaciones** entre usuarios corresponsables y un grupo de profesionales del servicio público



Enhorabuena a todos!!



Muchas gracias por vuestra atención

