

Una visión *políticamente incorrecta* de la Calidad

La certificación ISO 9001:2008 de la
Unidad de Apoyo a Órganos de
Gobierno de la Universidad de Cádiz

ISO 9001 EN 26 PALABRAS

CLIENTE

(1)

ISO 9001 EN 26 PALABRAS

- Liderazgo, participación e implicación.
- Orientación a la gestión.
- Sistema de procesos.
- Análisis de los datos.
- Mejora continua.

(17)

ISO 9001 EN 26 PALABRAS

- SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL.....

(7)

ISO 9001 EN 26 PALABRAS

.... ¡CLIENTE!

(1)

ISO 9001 EN 26 PALABRAS

- Liderazgo, participación e implicación.
- Orientación a la gestión.
- Sistema de procesos.
- Análisis de los datos.
- Mejora continua.

LIDERAZGO / DIRECCIÓN (I)

- No son excluyentes.
- Pueden ser simultáneos.
- Pueden estar presentes en distinto porcentaje.
- El clima organizativo puede ser un indicador de los porcentajes necesarios.

LIDERAZGO/DIRECCIÓN (II)

- Considera las necesidades de todas las partes
- Establece una clara visión de futuro
- Establece metas y objetivos a alcanzar
- Crea y sustenta valores compartidos.
- Es modelo de imparcialidad y ética a todos los niveles

LIDERAZGO/DIRECCIÓN (III)

- Establece el empuje necesario para evitar las incertidumbres
- Provee los recursos necesarios
- Deja libertad para actuar con responsabilidad
- Inspira, favorece y reconoce las contribuciones del personal

LIDERAZGO/DIRECCIÓN (y IV)

- Ya tenemos jefes (y muchos)
- ¿Necesitamos a los líderes?
- Si la conclusión fuera que sí :
- ¿Los tenemos?

PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN

- ***Participar***: Dicho de una persona: Tomar parte en algo.
- ***Implicar(se)***: Envolver(se), enredar(se)
- ***Involucrar(se)***: Complicar a alguien en un asunto, comprometiéndolo en él.

INVOLUCRAR(SE) VENTAJAS(I)

- Interés en el trabajo en equipo.
- Interés en cumplir las expectativas y necesidades del grupo.
- Mejora el nivel de satisfacción individual conforme mejora el del grupo.

INVOLUCRAR(SE). VENTAJAS(II)

- Las habilidades individuales se potencian al trabajar en grupo.
- Sinergia: $1+1>2$

INVOLUCRAR(SE). VENTAJAS(III)

- Motivación.
- Innovación y creatividad
- Autonomía personal. Se es líder de sí mismo.

INVOLUCRAR(SE).

VENTAJAS(IV)

- Las personas entienden la importancia de su contribución y papel dentro de la organización.
- Buscan activamente oportunidades para mejorar sus capacidades, conocimiento y experiencia.

PERSONAS (I)

- Sean líderes, directivos o trabajadores de cualquier nivel, todos ellos son

PERSONAS

PERSONAS (II)

- Solo por el hecho de serlo ya sabemos que están llenos de:
 - Habilidades
 - Defectos
 - Potencialidades

PERSONAS (III)

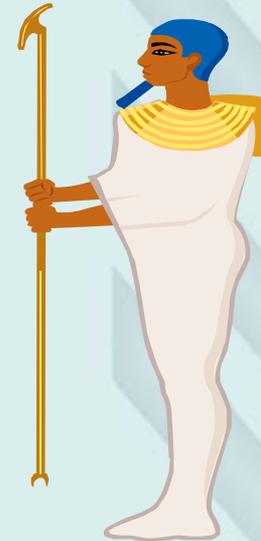
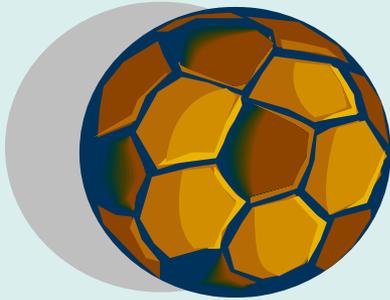
- Y sobre todo:

Que son dignos de respeto y admiración.

PERSONAS (y IV)

Las personas, a todos los niveles, son la esencia de la organización y su completo desarrollo permite que sus habilidades sean utilizadas en beneficio de la propia organización.

ALTERNATIVAS (I)



ALTERNATIVAS (II)



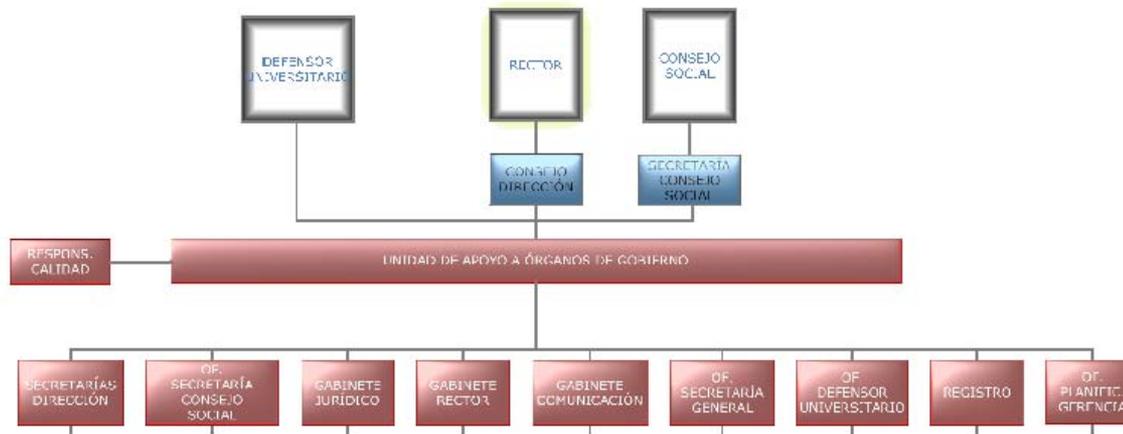
ALTERNATIVAS (y III)



UAOG

- La certificación ISO 9001:2008 de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno de la Universidad de Cádiz

UAOG



UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO
 Filiación: 0
 Fecha: 19 de marzo de 2010
 Responsable: José Palao Sánchez

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
RESPONSABLE DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	VICERRECTOR ADJUNTO AL RECTOR

UAOG

- 9 (sub)unidades
- 36 personas
- 8 procesos certificados

2008-2010



¿Qué cómo lo hemos hecho?

- Intentando aplicar un poquito de lo dicho hasta ahora.
- Trabajando muchas horas, mucha gente.
- Con la ayuda de mucha otra gente.

PUNTOS FUERTES (I)

- Conocer el trabajo que hacen los demás.
- Dar sentido al trabajo que se realiza
- Comprobar que cada proceso tiene su importancia en el conjunto.
- Comprobar que se puede medir su calidad.

PUNTOS FUERTES (II)

- Comprobar que todos los procesos son permanentemente mejorables.
- Introducir una nueva dinámica de trabajo.
- Construir equipos de trabajo.

PUNTOS DÉBILES (I)

- Hay entre un 10 y un 20 % de no participación.
- Falta formación en ISO.
- Incertidumbres para el futuro.

AGRADECIMIENTOS (I)

- Al Vicerrector Adjunto al Rector, Dirección de la UAOG, por su comprensión y apoyo permanente.
- Al Vicerrectorado de Planificación y a su Unidad de Calidad por facilitarnos el apoyo técnico que realmente necesitábamos.
- Al Gerente por la confianza depositada.
- A Miguel Duarte, que siempre nos apoyó (y sin cobrar nada)

AGRADECIMIENTOS(y II)

- Un recuerdo muy especial para Adoración Argente quien, hasta el último día de su estancia en la UCA, e incluso después, estuvo involucrada en este proyecto y nos transmitió ánimo para concluirlo con éxito.

EPÍLOGO

- Me olvidaba de algo que tal vez podría ser importante:

Nos hemos subido a un carro que ya no se detiene nunca y además somos nosotros los que tenemos que tirar de él.

REFERENCIAS

- Mi agradecimiento al autor desconocido en http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_indice.html
- Un buen contenido en un formato mejorable.

THE END

(gracias por aguantarme)