

**DEVELOPMENT CENTER PARA LA EVALUACIÓN Y ADQUISICIÓN DE
COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
SERVICIOS**

**II EDICIÓN
PREMIOS DE RECONOCIMIENTO DIRIGIDOS AL
PAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ**

MEJORES SUGERENCIAS

**Juan José Lucena-Muñoz
Unidad de Evaluación y Calidad**

1. Relevancia de la Sugerencia.

La sugerencia que se presenta propone la adopción por parte de la UCA del modelo **Development Center** (Centro de Desarrollo) como elemento clave y facilitador de la evaluación y adquisición de competencias profesionales según modelo ya desarrollado en la UCA.

Las razones por la que esta sugerencia es relevante se fundamenta en respuesta al objetivo 2, Desarrollar las capacidades de las personas, del PEUCA en su perspectiva Aprendizaje y crecimiento.

Esta sugerencia tiene como **misión** consolidar la cultura de la calidad en la provisión de servicios del PAS, entendida como un conjunto formado por la excelencia en la técnica y el conocimiento, junto al desarrollo de habilidades y actitudes orientadas a satisfacer las expectativas y necesidades de los grupos de interés.

A su vez, esta sugerencia, nace con la ambición de **ser un modelo referente** en la gestión del talento, que fomenta la creatividad, la cooperación, liderazgo compartido y la innovación con el objetivo de la acreditación competencial en el ámbito de la UCA y en el resto de universidad andaluzas.

El impacto más relevante de esta sugerencia será el desarrollo de habilidades y actitudes orientadas a satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes internos y externos.

2. Coherencia con Políticas y Estrategias UCA.

Esta sugerencia es **coherente y está sólidamente fundamentada** por su adecuación a diferentes normativas y líneas estratégicas de la UCA, siendo a su vez afín con sus actividades y servicios prestados, y son:

a) PEUCA: APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO. OBJETIVO 2: Desarrollar las capacidades de las personas.

Estrategia 2.1. Revisar las condiciones actuales de nuestro personal y establecer criterios de mejora de las mismas.

2.1.7. Establecer un plan de carreras profesional en PAS y PDI, tanto laboral como funcionario.

2.1.5. Estudiar la mejora de los procesos de selección y reclutamiento que garanticen los efectivos de mayor excelencia y adaptados al trabajo a realizar, tanto en el caso del PDI como del PAS.

2.1.10.- Establecer un modelo de gestión por competencias en el PAS.

Estrategia 2.2. Aumentar y mejorar la formación de las personas.

2.2.1.- Introducir programas de formación y desarrollo orientados a mejorar la cualificación profesional y la promoción del PAS.

2.2.5.- Potenciar la formación y desarrollo orientados a mejorar las capacidades directivas de los gestores (PAS y PDI).

Estrategia 2.3. Establecer mecanismos de incentivación:

2.3.1.- Poner en marcha la Evaluación del Desempeño del PAS (implantación del complemento de productividad y mejora de la gestión y los servicios para el PAS)

b) Estatuto Básico del Empleado Público.

c) Estatutos de la UCA. Código Ético de la UCA (Código Peñalver).

d) Acuerdo del Complemento de Productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el PAS.

3. Concreción de objetivos a conseguir.

Objetivo general:

Evaluar y adquirir competencias profesionales del PAS de la UCA mediante metodología Development Center.

Objetivos específicos:

1. Realizar la autoevaluación de competencias de los profesionales. Actualmente en ejecución.
2. Crear planes de desarrollo individual (PDI) en función de las necesidades detectadas, y agregarlos al Plan de Desarrollo Profesional (PDP) de la UCA. Actualmente en ejecución.
3. Ejecutar el plan para el desarrollo profesional siguiendo modelo Development Center (con metodología innovadora de formación: formador de formadores, autoauditorías, método del caso, simulaciones, pruebas situacionales, coaching, formación on-line...). Innovación propuesta.
4. Evaluar el impacto y transferencia de competencias profesionales y su adecuación para iniciar el proceso de evaluación del desempeño del PAS si cumplen los criterios establecidos. Innovación propuesta.

El flujo de la sugerencia que aquí se presenta sigue el **esquema REDER** del modelo EFQM. Donde se producirá una detección de necesidades iniciales (Resultados), posteriormente un diseño del PDP (Enfoque), una ejecución del PDP en acciones formativas (Despliegue) y una evaluación de impacto y transferencia de competencias, y su posterior inicio del proceso de evaluación del desempeño, en caso de detectar nuevas necesidades se volvería al diseño de PDI del profesional (Evaluación y Revisión).

4. Planificación y recursos.

La implantación de esta sugerencia se completará de forma estructurada y sistemática en todas las áreas de Admon y Serv. de la UCA. El **seguimiento del despliegue** se expresa desagregado en dos fases.

En la fase 1 se desplegarán diversas acciones encaminadas a la comunicación y presentación del proceso a agentes sociales y grupos de interés. Esta primera fase integrará el proceso de formación continua de profesionales en el modelo DC, mediante la

metodología de formador de formadores, principalmente a los referentes de cada área o unidad en Autoevaluación Competencial y otros profesionales a los que les pueda interesar dicho modelo.

Seguidamente se iniciará la Fase 2. El despliegue de los procesos operativos claves del proceso de mejora continua Development Center de la UCA.

Se iniciará con la construcción de los diferentes **cuestionarios para la autoevaluación** de competencias profesionales según categorías profesionales. (actualmente en ejecución).

Cada profesional cumplimentará el cuestionario de autoevaluación de su categoría profesional. Esto nos permitirá identificar las necesidades (puntuación 1 y 2 de cada evidencia) de cada profesional con respecto al manual o mapa de competencias específico y los puntos fuertes de los mismos (puntuación 3 y 4 de cada evidencia), lo que se traducirá en potenciales formadores/as de esas competencias donde puntúan como expertos/as. Con ello se generaría una **cultura de cooperación y gestión del conocimiento** y del talento de una manera eficaz.

De esta primera autoevaluación surgirá un informe situacional global con respecto a la escala y evidencias asociadas a las competencias profesionales, que derivará en el PDP del PAS-UCA. Para preservar la confidencialidad se asignará un código a cada profesional.

Cada profesional dispondrá de un **PDI** que engarzará con el **PDP** del PAS-UCA para optimizar los recursos y la evaluación. La entrega del PDI supone un compromiso de mejora por parte de cada profesional en la superación de las áreas de mejora detectadas. Para cubrir dichas necesidades, se coordinarán acciones entorno al PDP cuya metodología de implantación se fundamentará en la metodología Formador de Formadores con pruebas situacionales, simulaciones, autoauditorías, método del caso, coaching...

Una vez realizadas las acciones formativas y de manera paralela se realizará el **proceso de evaluación (EDP)** por medio del método DC: informes individualizados de coaching, transferencia de conocimientos y habilidades, simulaciones, pruebas situacionales, observación cruzada...).

Este sistema de evaluación basado en DC requiere de un circuito de pruebas situacionales. Las pruebas situacionales requieren una evaluación basada en la observación cruzada interjueces.

De este proceso de evaluación surgirá un informe individualizado reflejando valiosa información sobre los puntos fuertes y áreas de desarrollo de los profesionales evaluados. Con objeto de comunicar los resultados del DC a los profesionales se realizarán entrevistas de feedback dirigida por el Responsable directo del profesional asesorado por asesores técnicos del área de personal, éstas generarán un mayor compromiso y rendimiento, tanto para la UCA como para sus profesionales PAS.

Finalmente, en caso de que el informe de evaluación sea positivo para el profesional se iniciará el proceso de evaluación del desempeño en el apartado de sus competencias profesionales, en caso contrario se iniciará de nuevo el proceso de diseño de PDI individual para el y la profesional.

Siguiendo con una metodología coherente y contrastada, para facilitar la comunicación y evaluación de la sugerencia se creará un manual de procesos e indicadores del proceso de mejora continua. Cada mapa de proceso operativo informará de diferentes variables como: misión del proceso, responsable del proceso, recursos (personas y materiales), límites del proceso (entradas y salidas), indicadores y objetivos del proceso.

5. Viabilidad de la implantación.

La viabilidad de esta sugerencia se fundamenta en la gestión eficiente de los recursos, donde las acciones propuestas previamente son factibles en el ámbito de actuación del Área de Personal UCA, existiendo recursos humanos, tecnológicos, materiales y económicos para su realización, según se detalla más abajo.

- Recursos Humanos: Profesionales propios de la UCA.
- Recursos materiales y tecnológicos: Materiales fungibles y propios necesarios para cada acción formativa (retroproyector, cañón proyector, pizarra, rotafolios...), BBDD para el seguimiento del proceso mejora continua (ERP meta 4).
- Recursos estructurales: Aulas, salas de reuniones, biblioteca de los centros.
- Coste: Al no ser preciso añadir medios materiales ni recursos humanos, el coste será realmente mínimo. De hecho cada área o unidad dispone de una partida presupuestaria anual para la realización de acciones formativas. Por otro lado, este proceso de mejora continua, asumirá el proceso EDP como complemento variable salarial ya establecido en el sistema de gestión de UCA por medio del acuerdo de complemento de productividad. Esto a su vez, supondrá una oportunidad de alinear los objetivos de los y las profesionales a la consecución del nivel competencial adecuado a su categoría profesional y nivel.

6. Resultados previstos y métodos de medición.

Para la **medición y análisis de resultados** se utilizarán los indicadores de seguimiento de cada una de las acciones y procesos operativos propuestos.

Entre los indicadores se han seleccionarán aquellos que son claves para determinar los resultados previstos, estos son **alcanzables y adecuados**, donde se detallarán su código de indicador y objetivo-resultado previsto.

Todos estos datos se podrán explotar de forma desagregada, obteniendo unos **resultados segmentados** por diferentes variables como por ejemplo: sexo, intervalo de edad, categoría profesional, área/unidad, nivel de competencial obtenido. El análisis que se realizará es un **análisis descriptivo** de la información recopilada en las BBDD desde la puesta en marcha de la sugerencia.

Por tanto, los potenciales resultados serán de aplicación en todos las áreas/unidades, integrando a todos los profesionales de la misma.

Para determinar el impacto de esta sugerencia en la consecución del nivel competencial estándar en la categoría profesional de cada miembro PAS se valorará el incremento del número de solicitudes de inicio de evaluación competencial por parte de profesionales PAS-UCA, y mediante cuestionario se valorará en qué medida este proceso de mejora continua facilita la consecución del nivel competencial, determinando con ello la **relación entre adquisición de competencias profesionales y el proceso de mejora continua** diseñado en esta sugerencia.

APÉNDICE:

SIGLAS Y ACRÓNIMOS (por orden alfabético).

BBDD:	Base de datos.
DC:	Development Center.
EDP:	Evaluación para el Desarrollo Profesional.
EFQM:	Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.
PAS	Personal de Administración y Servicios
PDI:	Plan de Desarrollo Individual.
PDP:	Plan para el Desarrollo Profesional.
RR.HH.:	Recursos Humanos.
UCA	Universidad de Cádiz