



UNIVERSIDAD DE JAÉN

ACTO DE PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA EFQM DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

19 de enero de 2015

Buenas tardes, en primer lugar, quiero agradeceros vuestra presencia en el Acto de presentación de la Memoria EFQM de nuestra Universidad, un momento, el de hoy, que en el futuro quedará destacado en la historia de nuestra Universidad, del mismo modo que otras iniciativas que se han implementando con la finalidad de cumplir de la mejor manera posible con nuestras misiones universitarias.

El objetivo fundamental de esta reunión es informar sobre el Proyecto EFQM de nuestra Universidad, una vez que se ha concluido la primera fase del proceso de implantación del Modelo EFQM en nuestra Universidad, con la realización de la autoevaluación, el plan de mejoras y la elaboración de la Memoria EFQM. Asimismo, esta reunión tiene el carácter de preparatoria para la segunda fase del proceso, esto es, con la presentación de la Universidad de Jaén al esquema de reconocimiento del nivel de la excelencia en gestión.

Es importante destacar que la Universidad de Jaén cuenta con una larga trayectoria de cultura organizativa hacia la calidad y la excelencia, que comenzó con las evaluaciones realizadas a través de la AGAE en la década de los años noventa del siglo pasado, de nuestros títulos, departamentos y servicios, y que, posteriormente, ha tenido su continuidad en la implantación de nuestros sistemas de garantía de la calidad, como es el caso de los sistemas de garantía de calidad de nuestras titulaciones en el marco del programa AUDIT de ANECA o la implantación y certificación de nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén, el conocido como SIGC-SUA, certificado bajo norma ISO 9001:2008.

Sin duda, poco a poco vamos contando con sistemas de gestión más consolidados, más maduros y con resultados que están siendo contrastados externamente, tanto por parte de las Agencias de Calidad Universitarias como por parte de las entidades certificadoras.

Y todo ello ligado a los Planes Estratégicos de nuestra Institución, el primero que se extendió de 2003 a 2010 y el segundo que aprobamos el año pasado y que prevé una duración hasta el año 2020. Sin duda, los Planes Estratégicos son otra herramienta básica en la dirección de nuestra Universidad y en el proceso de toma de decisiones basado en resultados y en la mejora continua.

El Proyecto EFQM es un paso más en este avance para hacer cada día mejor las cosas, un paso más en el sentido de aunar la estrategia y las decisiones en la gestión de nuestra Universidad. Me gustaría, ahora, hacer un poco de historia, breve, porque el proceso de la implantación del Modelo EFQM en nuestra Universidad tuvo su origen en la decisión del Consejo de Dirección adoptada en el año 2013. La razón por la que adoptamos esta decisión es simple. Nuestra Universidad, aunque joven, tiene, como se ha dicho, tradición en procesos de mejora continua. Así pues, teníamos que continuar con estos procesos hacia la búsqueda de la excelencia en la gestión y en la autoexigencia organizativa. En suma, teníamos que implantar un modelo en el marco del compromiso de nuestra Universidad con la mejora continua y con la excelencia y somos conscientes de que el mejor modelo para ello, el más exigente, pero el mejor, es el modelo EFQM, un marco de gestión global para avanzar en la excelencia en la gestión, una forma de gestionar, una cultura organizativa, que nos ayude, entre otras cosas, a conocer cómo de lejos o cerca estamos de la excelencia en la gestión y, por supuesto, a estructurar y desarrollar la excelencia sostenida. Para mí, esta primera fase de autoevaluación que hemos concluido es muy útil para compartir determinados valores y para avanzar en la cultura de implicación y pertenencia institucional, a la que más adelante me referiré.

Comparto con el Modelo EFQM la definición de excelencia en la gestión: lo que permite ofrecer rendimientos que sobrepasan o cumplen las expectativas de los grupos de interés. Esta definición entronca, fielmente, con lo que debe ser un servicio público, como es la enseñanza superior.

Frecuentemente se dice que el modelo EFQM, no es otra cosa que sentido común estructurado, un sentido común que debe servir de referencia para identificar y estructurar planes de mejora continua de la gestión y de los resultados, en todas las áreas claves de gestión. Esta fue la razón de la elección de este modelo como herramienta de gestión integral, una herramienta contrastada empleada por muchas organizaciones para desplazar sus estrategias, integrar todos los ámbitos de gestión y disponer de una visión amplia (y clasificada) de los resultados que la Universidad ha de alcanzar pensando en sus grupos de interés. Y todo ello, con un sistema de evaluación que nos permite por un lado, detectar nuestras debilidades y, por otro lado, posibilitar la comparabilidad en el contexto del sistema universitario.

Es importante seguir avanzando en esta cultura, y para ello es necesario dotarnos de sistemas útiles, que sin duda, en muchas ocasiones son criticados, desgraciadamente por personas que los conocen poco, o quizá porque nuestro esfuerzo para poner de manifiesto toda su funcionalidad debe ser aún mayor. En el discurso de inauguración de este curso académico os comentaba que “La confianza de la ciudadanía ha de hacernos más autocríticos. Las Comunidades Universitarias estamos convencidas, la de Jaén desde luego, de que necesitamos una Universidad mejor, mejor en los mecanismos de su dirección, en su compromiso con la calidad, en el alcance e impacto socioeconómico de sus responsabilidades y resultados, en la internacionalización, en el liderazgo social; en definitiva, en el mejor desempeño de sus misiones, tanto las clásicas como las nuevas”, que marcarán sin duda el futuro de nuestras Universidades. Es evidente que no se trata de una tarea sencilla, y, por eso precisamente es determinante dotarnos de los sistemas de gestión adecuados.

La Memoria que se ha elaborado se debe entender como una reflexión colectiva sobre la gestión y los resultados de la Universidad en los últimos años. Se trata de una reflexión que ha sido llevada a cabo, mediante una autoevaluación de acuerdo con los criterios EFQM, una participación muy amplia, que se ha desarrollado desde diferentes formas, asistiendo a las reuniones y presentaciones, evaluando individualmente criterios y/o subcriterios, en el desarrollo de los documentos de consenso, o aportando información y evidencias. Un proceso en el que ha participado la totalidad de los ámbitos de gestión y servicios de la Universidad. En este sentido os doy las gracias porque decía Marcellán, al que también hice referencia en el discurso inaugural del curso, debemos avanzar en “un ejercicio de responsabilidad colectiva en el seno de la comunidad universitaria que debe ir más allá de que cada uno de sus componentes nos limitemos a realizar nuestro trabajo cotidiano y, por consiguiente, nos dispongamos a cooperar de manera activa en un proyecto común que, basado en la reflexión, el debate y la acción, potencie la aportación individual en una dimensión global. Esa participación debe ser un elemento central de la vinculación de los diferentes sectores a la Institución, lo que facilita la identidad colectiva y posibilita una proyección social de cara al exterior”. Es fundamental que sigamos avanzando en la corresponsabilidad orientada no al bien individual, sino al bien común, ya que el beneficio de todos también repercutirá en un beneficio propio.

En este sentido, reitero mi agradecimiento más sincero a las personas que han participado en el proceso de autoevaluación, tanto a los evaluadores de dirección como a los evaluadores de unidades, y en el establecimiento de los planes de mejora, priorizándolos y, en particular, al Servicio de Planificación y Evaluación, que ha coordinado este Proyecto. Sin duda, ha sido un trabajo importante, complejo y elaborado de una forma impecable, algo por lo que debemos estar orgullosos. Muchas gracias a Jacinto Fernández Lombardo como Jefe del Servicio y a Antonio Martínez Olea, que se ha encargado directamente de la gestión del mismo. Mi agradecimiento, por supuesto, al Vicerrector de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación, D. Jorge Delgado García, bajo cuya responsabilidad se ha desarrollado el proceso.

Gracias a este trabajo colectivo se dispone de una Memoria de Autoevaluación que ha identificado nuestra actuales fortalezas y áreas de mejora en la gestión, documento que está disponible en la página web del Proyecto EFQM. La Memoria EFQM de la Universidad de Jaén debe ser considerada como un documento en el que se expresa nuestro conocimiento acerca de nuestra propia gestión, de una forma estructurada de acuerdo con los diferentes criterios, tanto a nivel de Agentes Facilitadores como de Resultados. En la misma, se pone de manifiesto cómo la Universidad de Jaén ha dado una buena respuesta al cumplimiento de sus misiones mediante la puesta en marcha de diversas actuaciones, muchas de las cuales pueden ser consideradas como buenas prácticas demostrativas de una gestión excelente, adaptadas a nuestro contexto universitario y mostrando también un elemento en el que siempre ya sabéis que me gusta incidir, nuestra singularidad como Universidad.

En la Memoria también se selecciona y recoge un cuadro de resultados claves de la Universidad, respecto a sus grupos de interés internos y externos. Lo que permitirá en un

futuro, seguir analizando, tanto las tendencias como el efecto de las políticas que se desarrollen en nuestra Institución, expresadas en términos de resultados de interés. Asimismo, también se incluyen, siempre que ha sido posible en función de la disponibilidad de la información, propuestas para comparar nuestra situación con el resto de universidades, tanto del sistema universitario andaluz como del estatal.

Por último, en lo relativo a resultados me gustaría destacar dos elementos que considero de una especial importancia. En primer lugar, el hecho de que la Memoria concrete de una forma transversal el propio esquema de Responsabilidad Social Universitaria, con una perspectiva amplia que considera los impactos sociales y colectivos de nuestras funciones y de otras actividades que proyectamos en la sociedad, en especial en nuestro entorno más próximo. En segundo lugar, el disponer de un Plan de 12 acciones, perfectamente alineadas con nuestro II Plan Estratégico que debe convertirse en una hoja de ruta para seguir avanzando en los ámbitos de gestión y principios de excelencia que nos sugiere el modelo EFQM.

Esto es lo verdaderamente importante, hemos sido capaces de valorar internamente nuestro nivel de excelencia y hemos sido capaces de establecer propuestas para seguir mejorando.

No obstante, también hay que tener en cuenta que es importante obtener el refrendo de evaluadores externos, que seguro que nos van a aportar un punto de vista diferente y experto, proporcionándonos nuevas ideas y líneas de actuación. De esta forma el proyecto EFQM tendrá su última fase durante la próxima semana, en concreto, entre los días 27 a 29 de enero, en la que nos visitarán para evaluarnos un equipo de evaluadores externos, expertos en el modelo EFQM, de la Asociación Española de Normalización – AENOR- y del Club de Excelencia en la Gestión. Dos de ellos proceden del ámbito universitario donde han ocupado diferentes puestos relacionados con la gestión de la calidad universitaria. A lo largo de esos tres días, se desarrollarán diferentes reuniones, en las que se intentará analizar el grado real del nivel de excelencia en la gestión que hemos explicado en la Memoria y propondrán un nivel de reconocimiento, los conocidos como Sellos de Excelencia Europea, establecidos por el Club de Excelencia en la Gestión, y homologado con los niveles de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM, en inglés), completando su informe con una serie de puntos fuertes y áreas de mejora.

Es evidente, que aunque tal y como se ha venido indicando lo importante no es el sello sino el avanzar en la excelencia en la gestión, no obstante también es importante los reconocimientos externos porque nos hacen sentirnos orgullosos y porque ponen de manifiesto que somos una institución que inspira confianza y una institución preocupada por hacer las cosas cada día mejor, atendiendo a las demandas de la sociedad.

Como podréis comprender es importante que seamos capaces de transmitir a los evaluadores, en las diferentes reuniones previstas de acuerdo con la estructura planteada por el equipo evaluador, el compromiso institucional que tenemos con la Universidad y con la sociedad.

En definitiva, lo que estamos es evaluando nuestro sistema de gestión de acuerdo con un marco conceptual y operativo. Nos hemos autoevaluado y próximamente nos evaluarán personas externas que nos responderán a la cuestión que antes planteaba: cómo lo estamos haciendo, cómo estamos respondiendo a las expectativas de nuestros grupos de interés y cómo podemos hacerlo mejor. Para ello, nos otorgarán una puntuación que es un indicador, una medida de nuestro grado de excelencia.

Quiero agradecer a todos los miembros de nuestra Comunidad Universitaria, que ejemplifico en las personas que hoy habéis asistido a este acto de presentación, el magnífico trabajo que venís desarrollado, conscientes de que el progreso de la Universidad de Jaén, de nuestra Universidad, es una página que hemos de escribir entre todos y todas y conscientes, también, de que aunque hemos cambiado mucho, aún podemos hacerlo mejor.

Muchas gracias.