

EL CAMINO A LA EXCELENCIA EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA: LA EXPERIENCIA DEL SADUS

VIII JORNADAS DE BUENAS PRÁCTICAS Y GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

DICIEMBRE 2015 - SEVILLA



Concepto de Excelencia

“Las organizaciones verdaderamente excelentes se miden por su capacidad para alcanzar y sostener en el tiempo, resultados sobresalientes para sus grupos de interés”.

The EFQM logo, consisting of the letters 'EFQM' in a bold, black, sans-serif font, followed by a solid orange square.

Excelencia. Grupos de interés

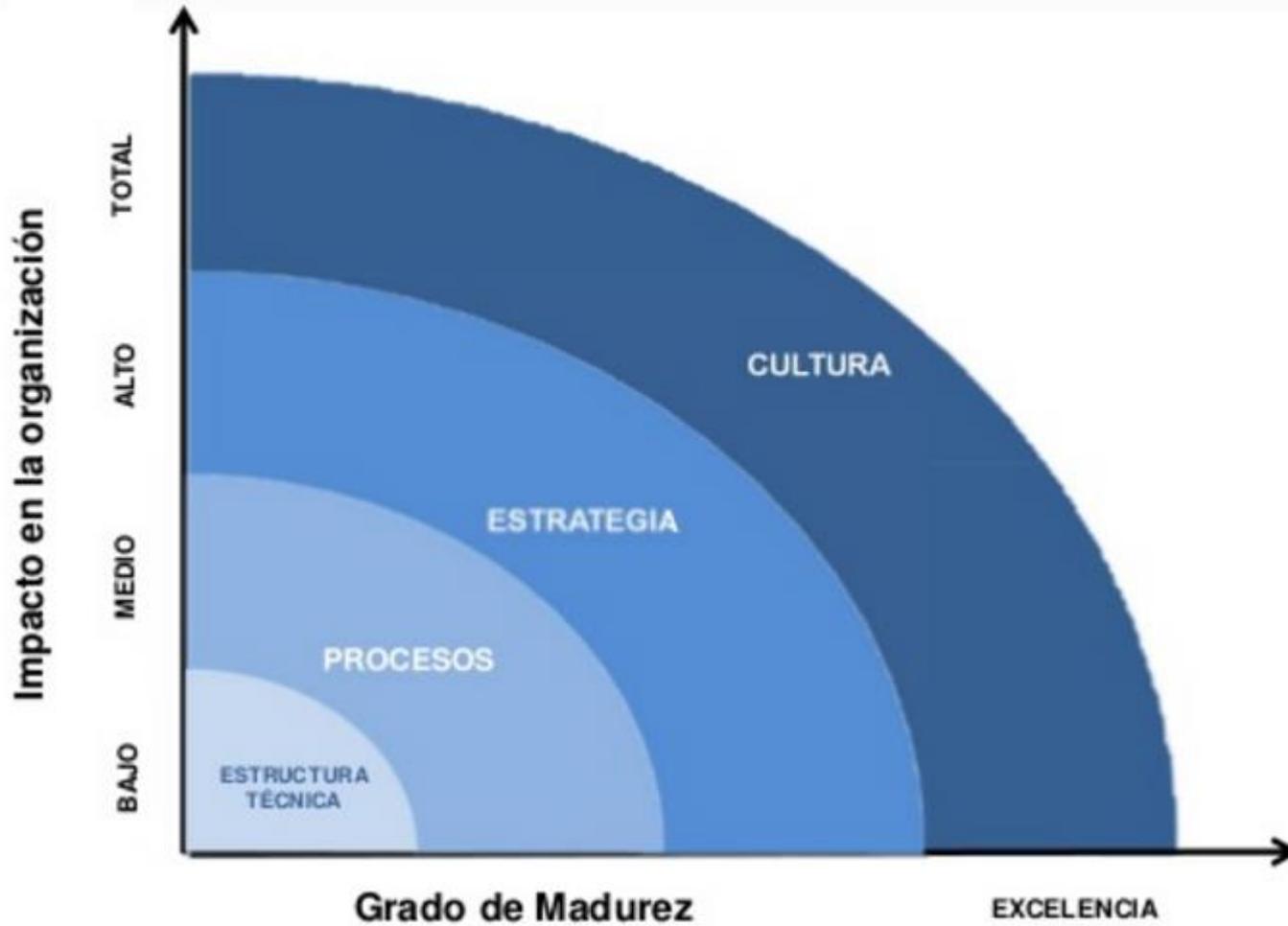


Evolución de la Calidad-Excelencia





Evolución de la Calidad-Excelencia



Evolución hacia la excelencia

ENFOQUE TRADICIONAL	ENFOQUE EXCELENTE
Prioridad: Producir servicios	Prioridad: Satisfacer a los clientes
Objetivos departamentales	Objetivos por procesos
Confrontación – negociación	Cooperación
Trabajo individual	Trabajo en equipo
Sólo piensan los jefes	Toda la organización piensa
Los empleados son recursos	Satisfacción de los empleados
Se invierte para mejorar	Mejora continua
Énfasis en los recursos productivos	Énfasis en las personas

El motor del cambio

“El cambio no llegará si esperamos a otra persona u otro momento. Éramos nosotros a quienes estábamos esperando. Somos el cambio que buscamos.”

Barack Obama.

Vale, ¿y cómo lo hacemos?

¿Por qué un modelo de excelencia
como el EFQM?

La búsqueda de la excelencia

La búsqueda de la excelencia en la gestión en las organizaciones deportivas está marcando en la actualidad aquellas que destacan sobre la media que optan a seguir "como en años anteriores, como ha sido siempre". Dicha actitud seguramente las sacará del mercado, frente a aquellas que quieran ser competitivas llevando a cabo una gestión en calidad.

**SADUS**

Servicio de Actividades Deportivas

www.sadus.us.es

Modelos de Excelencia

- **Modelos no prescriptivos, marcan un camino**
- **Es una herramienta de autoevaluación y ayuda**
- **Es una base para utilizar el mismo lenguaje y forma de pensar por lo que se favorece las comparaciones y el benchmarking**
- **Constituye una estructura del Sistema de Gestión de la organización**
- **Permite ver la evolución en el tiempo en la mejora de la organización**



Historia del SADUS en la Universidad de Sevilla

- **La desaparición de FEDU y la creación del Servicio de Actividades de la Universidad de Sevilla**
- **Primera sede: el Pabellón de Uruguay**
- **El Traslado al CDU Los Bermejales**
- **La progresiva centralización de espacios deportivos**
- **La apuesta por instalaciones deportivas de calidad y mantenimiento de las mismas**

Misión y Visión del SADUS

MISIÓN (2014)

Impulsar y liderar la práctica deportiva en la Universidad de Sevilla, con la finalidad de promover la concienciación y el interés por la participación en las actividades físicas, deportivas y formativas en la Comunidad Universitaria y la Sociedad, para contribuir a mejorar la salud y el bienestar de las personas; con un compromiso de gestión orientado a la mejora continua y la obtención de buenos resultados

VISIÓN (2014)

Ser una organización innovadora e integradora, reconocida entre las universidades europeas, con un equipo de profesionales cualificados y altamente motivados, que prestan un servicio orientado a las necesidades y expectativas de los usuarios, en sinergia con otras administraciones locales deportivas con unas modernas instalaciones, que contribuyen al desarrollo de hábitos deportivos saludables.

Valores del SADUS

- **Compromiso con la Calidad**
- **Orientación al Cliente**
- **Innovación**
- **Profesionalidad**
- **Transparencia**
- **Bienestar Social**
- **Compromiso Medioambiental**



Compromiso con el Medio Ambiente

- **Uso de pinturas ecológicas**
- **Uso de limpiadores ecológicos**
- **Sistema de depuración por ozono en piscina**
- **Introducción de la energía solar**
- **Recogida selectiva de residuos**
- **Traslado de residuos a “punto limpio”**
- **Eliminación de bolsas de plástico**
- **CDU declarado “zona sin humos”**
- **Incremento de la masa arbórea del CDU**
- **Promover el uso de la bicicleta**
- **Cambio de césped a artificial con fibra de coco**
- **Eliminación de papeles en trámites**
- **Promover no imprimir correos electrónicos**
- **Puntos de reciclado de pilas, tóners y móviles**
- **Sustitución progresiva de iluminación por sistemas LED**



Los grandes números del SADUS

- **La Universidad de Sevilla es la segunda de España en número de alumnos**
- **36.000 usuarios: universitarios y otros (18.000 DDNNI)**
- **69 personas entre fijos y contratados (capítulo 1)**
- **11 subcontratados en seguridad y limpieza**
- **Entorno a 60 técnicos deportivos subcontratados**
- **102 becarios (42 de alto nivel)**
- **1 Complejo deportivo, 2 Pabellones periféricos, entorno a 70.000 m² de instalaciones deportivas. 1 Pabellón en construcción.**
- **Deporte esporádico, de salud, de recreación y ocio y de competición a todos los niveles y para todas las edades.**
- **Gestión directa de todas las actividades**
- **Certificado EFQM +400, ISO 14001**
- **Centro Superior Deportivo Junta Andalucía**

El Complejo Deportivo Universitario Los Bermejales

- Oficinas administrativas
- 10 pistas de pádel
- 4 pistas de tenis
- 2 pistas polideportivas
- 1 campo de rugby/fútbol/fútbol 7
- 1 campo de hockey hierba
- 2 piscinas climatizadas / descubiertas
- 1 sala fitness de 600 m²
- 1 sala cycle indoor 200 m²
- 1 Pabellón Multifuncional
- 6 salas multifuncionales
- Unidad de Medicina del Deporte
- Circuito natural
- Circuito de educ. vial
- Zona de SPA
- Zona de descanso
- Sala de Estudio
- Servicio de Masajes
- Ludoteca
- Salas de Formación
- 2 aulas de docencia
- Sala de Juntas
- Zona de PIU's
- Bicicletero cerrado
- Cafetería
- Tienda



El CDU Los Bermejales



CDU Los Bermejales



CDU Los Bermejales



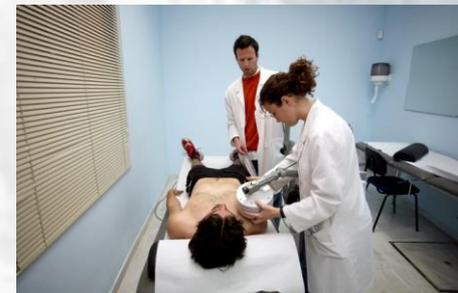
Los Servicios del SADUS

- Pase de temporada
- Abono / Actividades Deportivas de Ocio
- Alquiler de Instalaciones
- Competiciones Universitarias
- Equipos de Alto Rendimiento
- Eventos deportivos
- Unidad de Medicina del Deporte
- Actividades para menores / colegios
- Cafetería
- Sala de Estudios
- Ludoteca

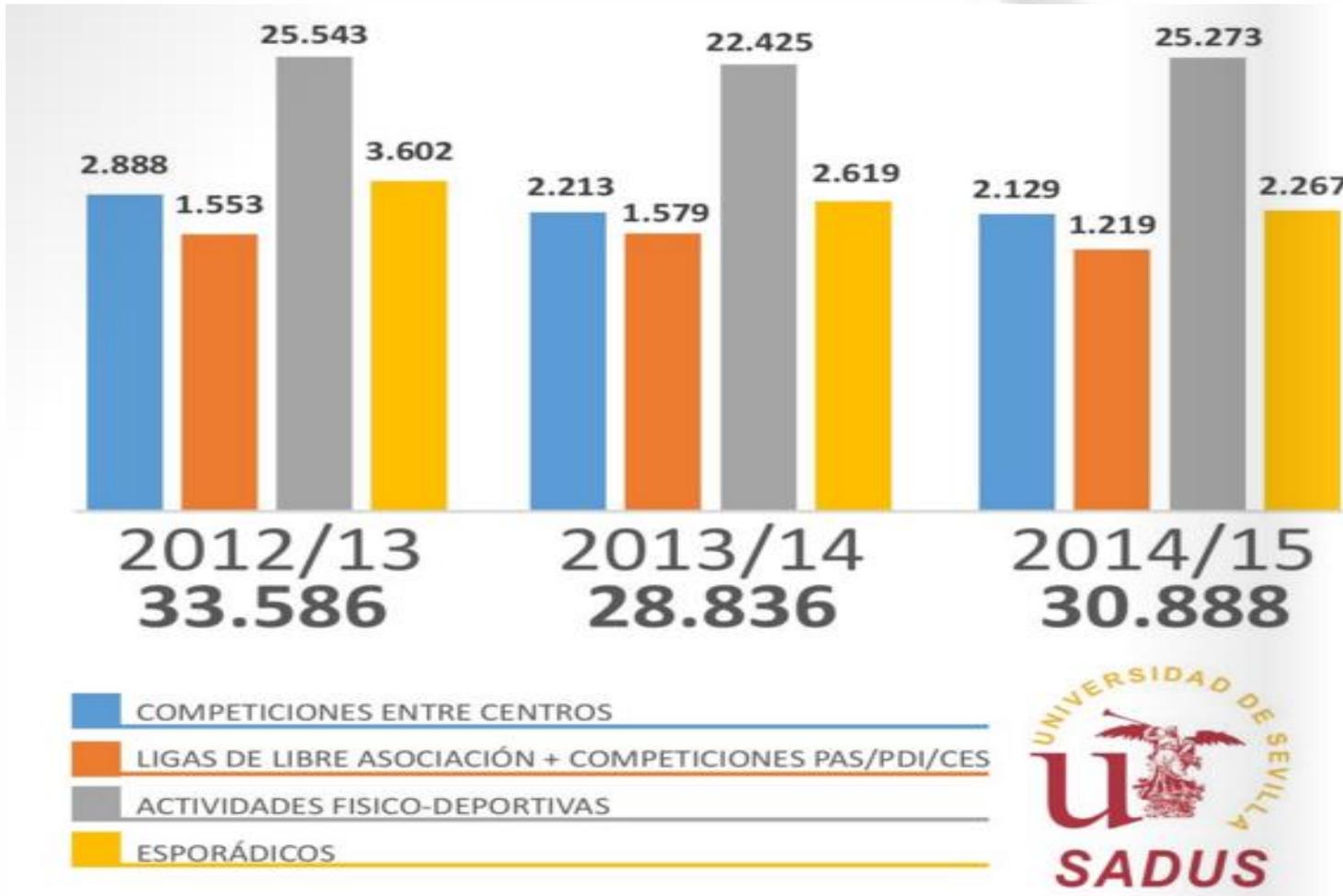


Perfil del usuario del SADUS

- Estudiantes de la Universidad
- Personal de la Universidad
- Familiares en primer grado del personal
- Postgraduados de la USE
- Vecinos del barrio de los Bermejales
- Jugadores federados de la USE
- Otros: aula de la experiencia, empresas conveniadas, otros estudiantes, etc.



Los usuarios del SADUS



Historia de la implantación del Modelo EFQM en el SADUS

- La creación del Departamento de Organización y Sistemas (1993)
 - ▶ **El cambio en los procedimientos**
 - ▶ **Del GSAD al SIGED**
 - ▶ **El Sistema Gerencial**
- El estudio y difusión de la Calidad Total
- El traslado al CDU y la llegada de la ISO 9001

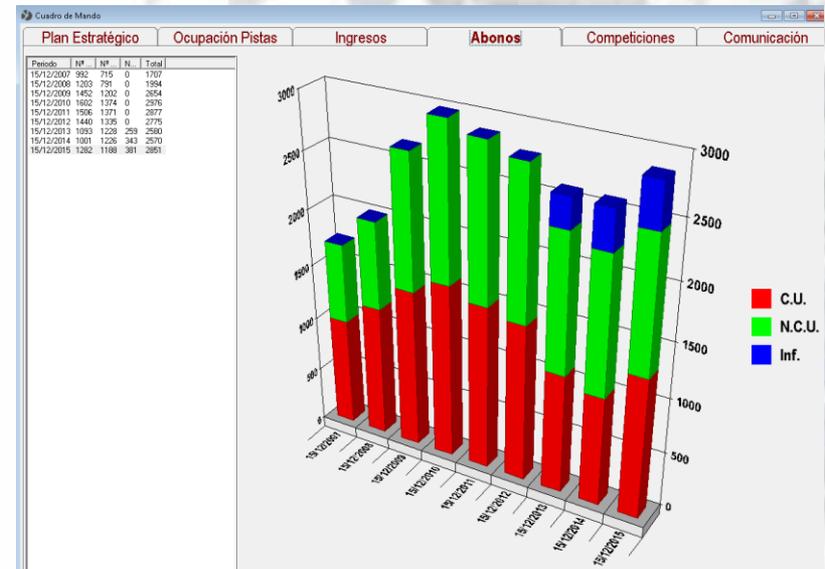
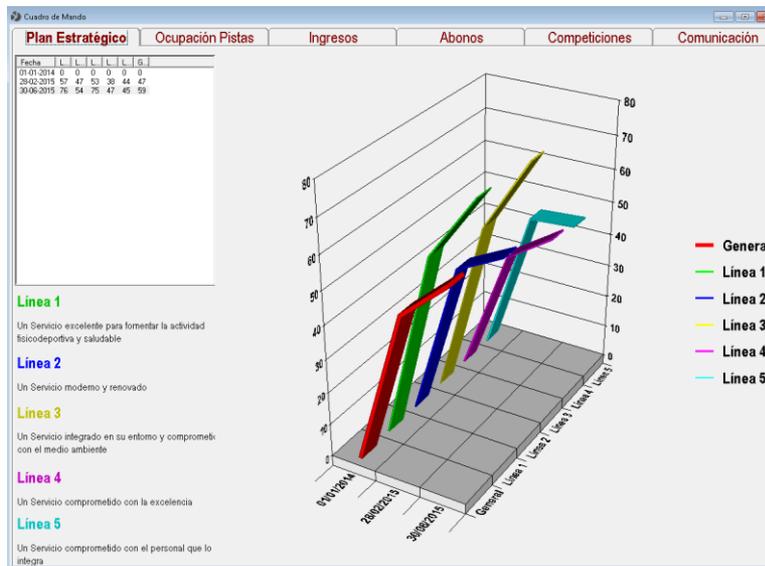
Historia de la implantación del Modelo EFQM en el SADUS (II)

- La llegada del Modelo EFQM a las universidades andaluzas
- El Vicerrectorado de Calidad y la UTC en la Universidad de Sevilla
- De la primera autoevaluación en 2003 a la certificación en 2006
 - ▶ Las áreas de mejora
 - ▶ El Cuadro de Mando Integral
- La carrera por la excelencia
- La certificación EFQM 400+ y Centro Deportivo Superior
- La ISO 14001 y la apuesta por el 500+



¿Qué nos ha permitido esto?

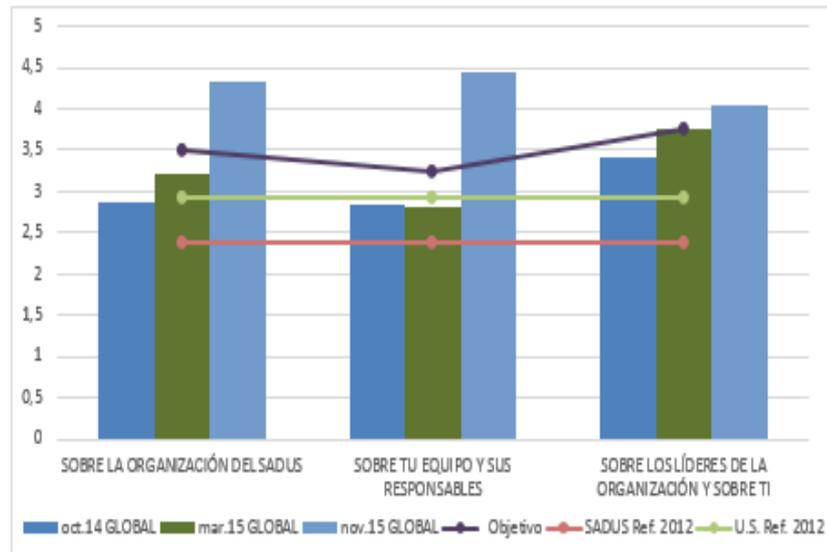
- Cambiar la Cultura del Servicio
- Búsqueda continua de las últimas tendencias
- Tomar decisiones en base a información de calidad
- Búsqueda de la mejora de las personas que forman el Servicio.



¿Qué nos ha permitido esto?

7.a.2 Nueva encuesta de Clima Laboral 2014-2015

La nueva encuesta consta de 22 ítems que se agrupan del siguiente modo:

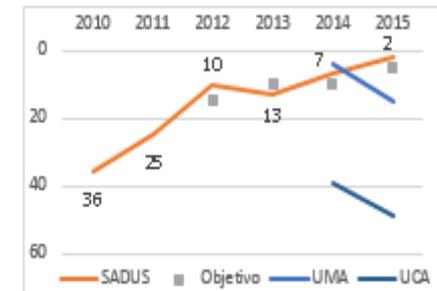


9.b.1 CEU. Campeonato de España Universitario. Puesto

	Medallas
1 UCAM	114
2 SEVILLA	53
3 VALENCIA	43
4 POLITECNICA DE MADRID	32
5 UNED	13
6 COMPLUTENSE DE MADRID	22

Gracias al impulso dado años atrás a disciplinas como el remo o la natación, se han cosechado importantes logros recientemente.

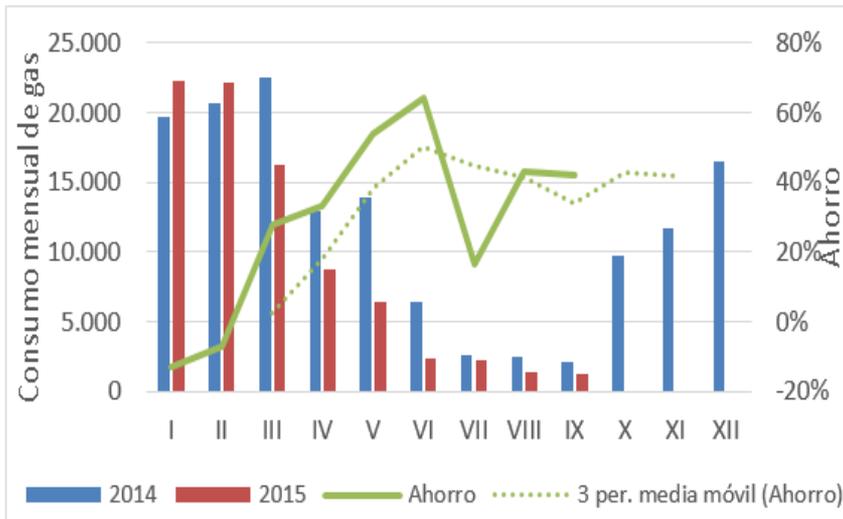
Actualmente la Universidad de Sevilla es la primera universidad pública de España en cuanto a resultados deportivos.



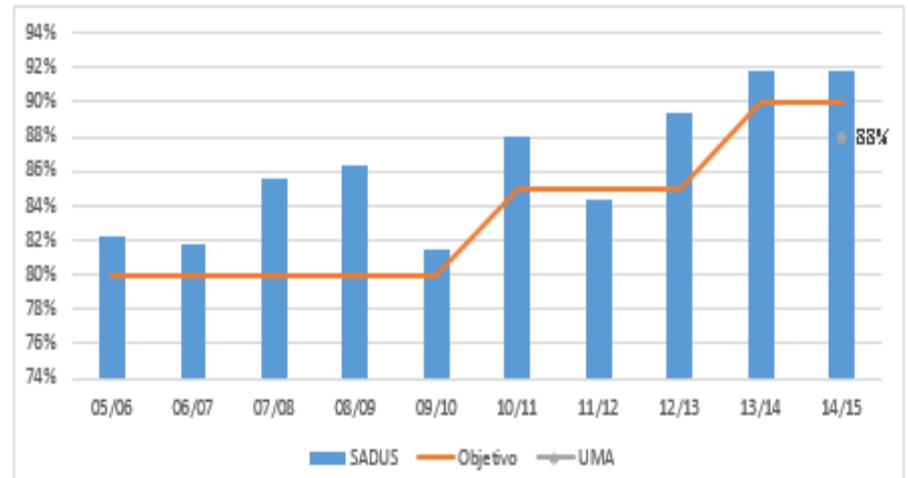
Evolución de la posición en el medallero

¿Qué nos ha permitido esto?

8.b Ahorro Consumo de Gas

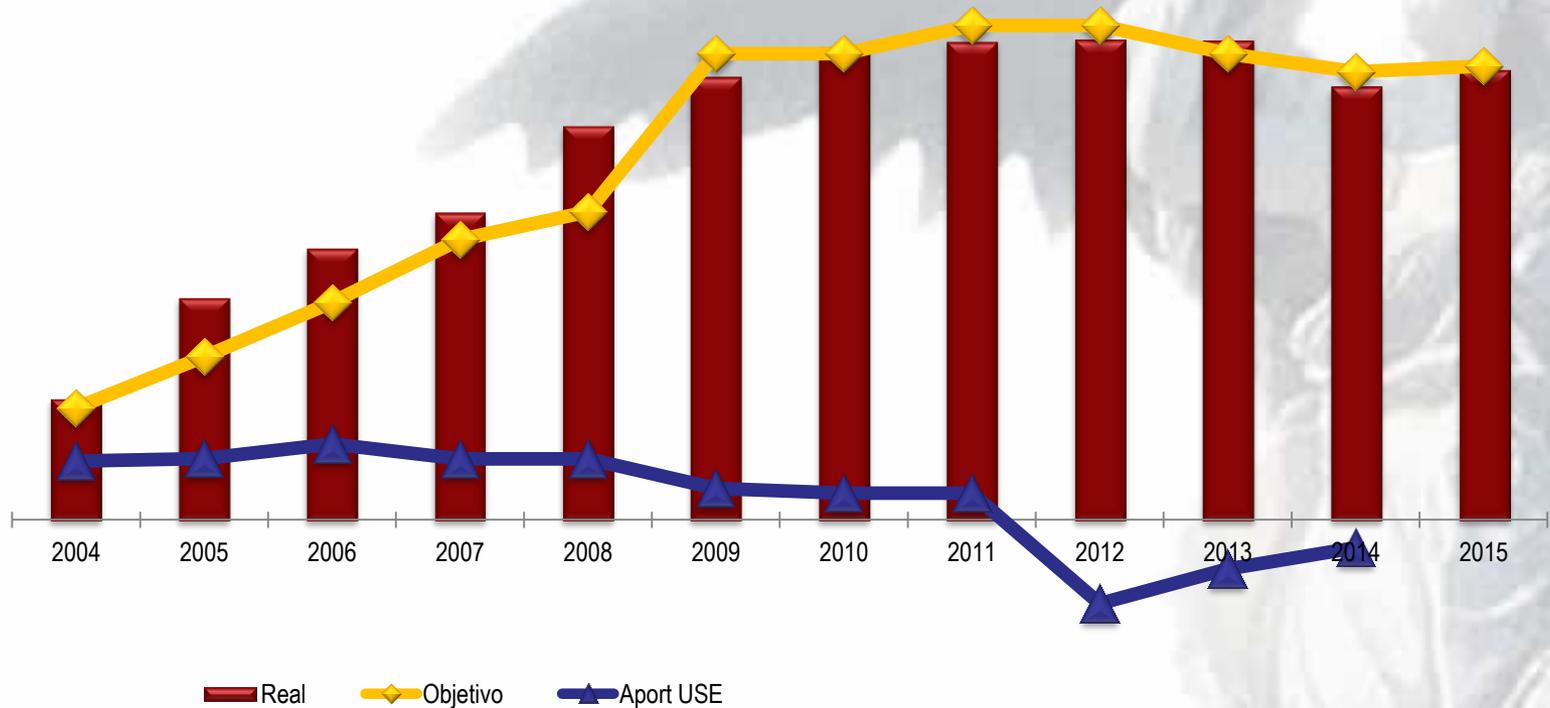


9.b.4 Competiciones. Partidos disputados sobre programados

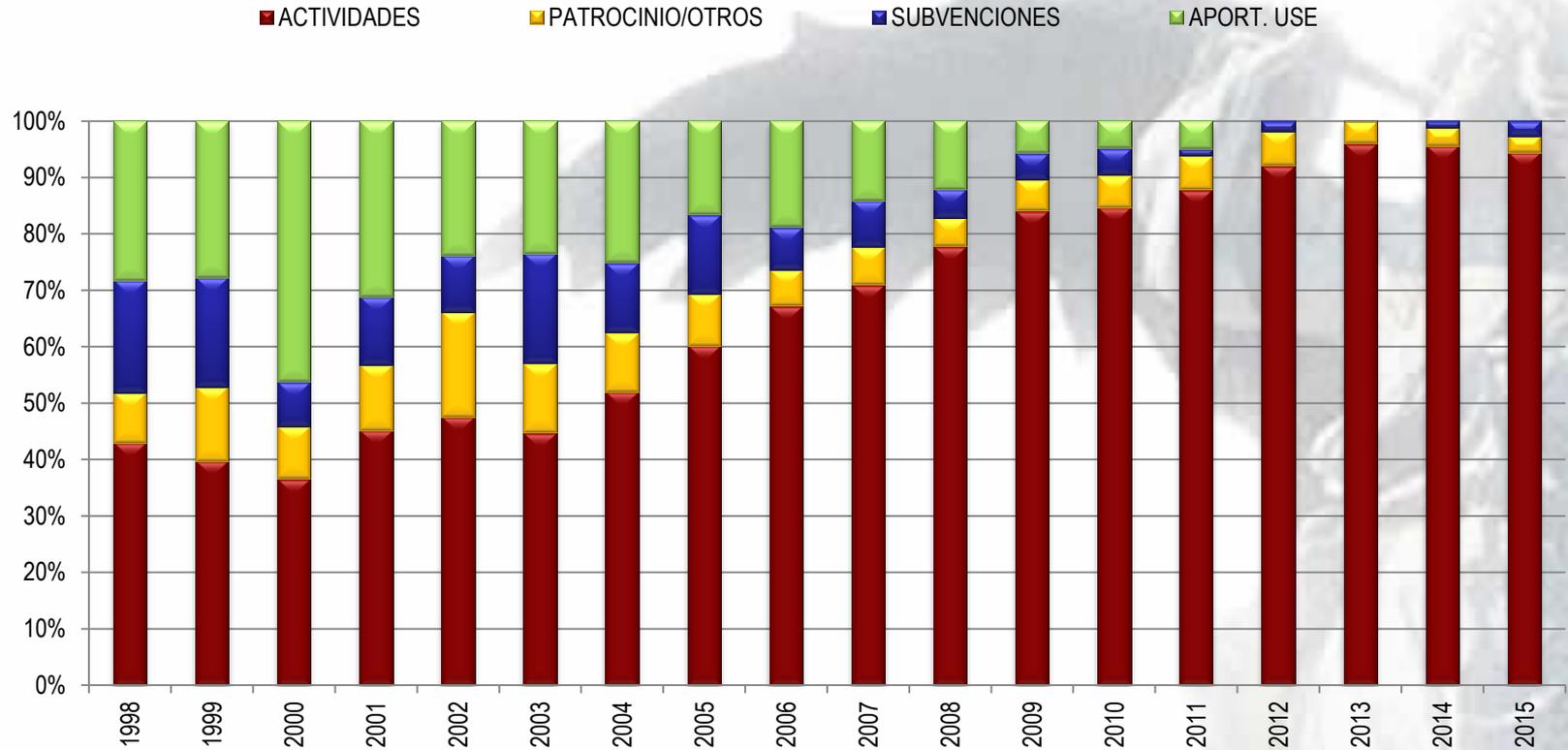


Ingresos del SADUS

Ingresos Propios del SADUS



Ingresos propios del SADUS



Factores claves de éxito

- La apuesta decidida y mantenida del máximo responsable del Servicio, que nunca puso en duda que la trayectoria escogida no tenía marcha atrás.
- La estrategia de explicar a todo el personal las virtudes y dificultades de todo el proceso y dejar en manos de ellos la decisión firme de aceptar el compromiso de apostar por la gestión en búsqueda de la excelencia
- El apoyo de los principales líderes del SADUS que se implicaron directamente en grupos de mejora y mantener la tensión de la unidad
- La apuesta de la administración andaluza por la Calidad en las universidades andaluzas
- El esfuerzo de los Recursos Humanos poniendo los medios para la formación de todo el personal de la Universidad de Sevilla
- Los planes de incentivos económicos de la Universidad de Sevilla en función de los logros obtenidos en la gestión de la excelencia.



Muchas gracias por su atención