


| | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--|
| UNED | LES ILLES BALEARS | GESTIONAR CAMBIOS IMPORTANTES | Ed.: 3 |
| | | | Fecha: 1/09/15 Curso: 2015-2016 Responsable: Dirección |
| 1.1. Planificación y Liderazgo | | 1.1.1. Estrategia | |

| | | | |
|-----------------------------|--|------------------------|---|
| COORDINACIÓN | UNED | Centro Asociado | PROCESO |
| | - | Dirección | Plan de Gestión |
| AMBITO DE APLICACIÓN | Cambios que suponen una transformación sustancial de la cultura, organización, sistemas de trabajo y/o uso de recursos | |  |
| OBJETIVO | Tener éxito en la asimilación e implantación de cambios internos, con la participación de las personas implicadas | | |

| Indicadores de funcionamiento | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|---|
| | Actividad | Rendimiento | Percepción |
| Clave | | Logro de objetivos de cambio | Satisfacción del Patronato con el cambio |
| Clientes | Servicios afectados por el cambio | Coste de tiempo del cambio | Satisfacción de los clientes con el servicio cambiado |
| Proceso | Cumplimiento del Plan de cambio | Coste económico del cambio | |
| Personas | Nº de personas implicadas | | Satisfacción de las personas con el cambio |

| | DIRECTRICES | DOCUMENTOS |
|----------------------------------|--|--|
| | Decisión y delimitación del ámbito de cambio ↘ | |
| Análisis | <p>Valorar momento oportuno</p> <p>ANALIZAR LAS VARIABLES INTERNAS que intervienen en el cambio: Facilidades, obstáculos, resistencias y motivaciones</p> <p>ANALIZAR REQUISITOS EXTERNOS, experiencias y apoyos relacionados con el cambio</p> | Ficha análisis de cambio |
| Planificar | <p>SELECCIONAR LÍDER del proceso de cambio. Clarifica su rol y competencias fundamentales. Dirección asumir compromiso de apoyo.</p> <p>PLANIFICAR EL PROYECTO de cambio: objetivos, personas, recursos, tiempos, actividades, información, seguimiento y validación. Si procede, diseñar experiencia de prueba y posteriormente su generalización.</p> <p>Establecer DIRECTRICES para la información y aplicación del cambio a nivel organizativo, de equipos y personas</p> | Plan de cambio |
| Comunicar | <p>PRESENTAR y validar en el Patronato del Centro</p> <p>COMUNICAR a las partes interesadas (Consejo de Centro Claustro, Comunidad Universitaria). Incluir mensaje estratégico (marketing) (necesidad y urgencia) y operativo (asequible y beneficioso).</p> <p>ABORDAR RESISTENCIAS/INERCIAS iniciales para mejorar disposición al cambio</p> | Informe de presentación |
| Acción | <p>ORGANIZAR el Centro para el cambio (ej. formación, compras, espacios, turnos, etc..)</p> <p>Realizar el CAMBIO INICIAL bajo supervisión y apoyo directo de Dirección</p> <p>DESARROLLAR el cambio delegando a los responsables implicados</p> | |
| Valoración, ajuste e integración | <p>VALORAR EFICACIA y eficiencia de la nueva situación</p> <p>Realizar los AJUSTES oportunos</p> <p>DIMENSIONAR el cambio a toda la organización</p> <p>INTEGRAR las variables de cambio en los procesos habituales de trabajo</p> <p>VALORAR INTEGRACIÓN, transformación y resultados finales</p> <p>RECONOCER a las personas implicadas</p> | Informe de valoración Directrices de procesos |

Presentar INFORME de acciones y resultados al Patronato