

Buenas Prácticas de Gestión

¿Qué es?

Son técnicas o métodos relativos a cualquiera de los procesos de una organización que, aplicados de forma sistemática y documentada, demuestran una superior efectividad en cuanto a la aportación de valor a los grupos de interés, o bien en cuanto al menor empleo de recursos para su realización.

¿Para qué sirve?

Impactan en diferentes niveles de la organización:

ESTRATÉGICO:

- Conllevan el logro de resultados excelentes
- Fortalecer la imagen de la organización

GESTIÓN:

- Mejorar la eficiencia de los procesos relevantes o complejos
- Intercambiar información y conocimiento

PERSONAS:

- Promover redes de contactos especializados y benchmark
- Generar una cultura de aprendizaje y mejora compartidos

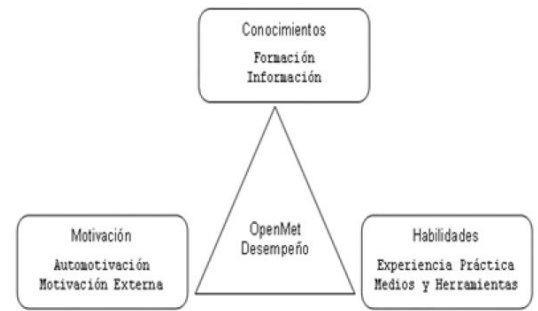


Explicación

Dichas técnicas o métodos deben ser un conjunto coherente de alto rendimiento en un determinado contexto y se espera que, en situaciones similares, rindan similares resultados. De ahí la importancia de su difusión.

PRINCIPALES CRITERIOS DE ELECCIÓN DE UNA BUENA PRÁCTICA

Versión adaptada del Club de Excelencia en la Gestión e Innovación (CEG-I)



Enfoque:

- Planteamiento relevante para la actividad de la organización
- Grado de innovación en las ideas, actividades o recursos utilizados

Despliegue:

- Extensión de la implantación y sostenibilidad en el tiempo
- Participación interna y/o externa de personas, grupos u otras organizaciones

Revisión:

- Indicadores y medición de la eficacia y eficiencia

Resultados:

- Logro de resultados relevantes para la organización, mantenidos en el tiempo y relacionados con sus objetivos y planes. Incidencia de estos resultados en los clientes externos o internos.

Transferibilidad:

- Valor formativo y generalización factible de la aplicación en otras organizaciones

Las buenas prácticas cobran mayor sentido si se difunden entre los interesados y si alrededor de ellas se genera un intercambio de experiencias (ej. Benchmark).

La información debe ser clara, veraz, oportuna y útil. Esto facilita la transferencia recíproca de buenas prácticas y la participación sostenida de los interesados. Se suele plantear mediante una estrategia comunicacional que garantice el acceso a todos los datos de interés (presentación, benchmarking, acceso virtual y/o publicación).

El desarrollo de una buena práctica incluye querer lograr unos resultados positivos (motivación), saber enfocar correctamente la situación (conocimiento) y poder afrontar de forma consistente las actividades necesarias (habilidades) para conseguir los resultados previstos.

Se denomina buena práctica y no mejor práctica porque no sabemos si puede haber otra mejor.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita <http://sugestion.uned.es/> que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Ejemplos prácticos

La presentación puede adoptar diversos formatos según la finalidad de su presentación:

- Para conocerla: Ficha Resumen
- Para entenderla: Presentación REDER
- Para publicarla o premiarla: requiere un informe de, al menos, cinco páginas, en formato predeterminado.



Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Comparar resultados con los mejores	Foros y Bases de datos de buenas prácticas
E	Conocer diferentes sistemas de trabajo	Fichas de buenas prácticas
D	Intercambiar conocimiento con otras organizaciones	Dossier de benchmark
E	Presentación a reconocimientos externos	Informes de buenas prácticas
R	Mejoras las áreas estratégicas	Acciones de mejora basadas en buenas prácticas

Cuestiones clave para autoevaluar Puedes valorar la idoneidad de la buena práctica seleccionada (máx= 100)

¿Incide en algún resultado en los clientes (externos o internos) o clave de la organización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Aporta alguna innovación en su idea, actividad o utilización de recursos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Alcanza a una amplia parte de la organización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Implica sistemáticamente a personas de distintos niveles de la organización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Ha contado con la participación de personas, grupos u organizaciones externas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha mantenido o mejorado a lo largo del tiempo?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuenta con indicadores significativos y comparables de medición?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Conlleva resultados positivos, mantenidos en el tiempo y relacionados con objetivos previstos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Aporta valor formativo para otras personas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se puede aplicar en otras organizaciones?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

 	Autor: Mar. Arranz Peña y Ana Rivas García-Soto	Cargo: Técnicos de la Oficina de Planificación y Calidad de la UNED
	Empresa/organización: UNED Oficina de Planificación y Calidad	
	Actividad: Educación Superior e Investigación	Contacto: www.uned.es